

Carta dei Servizi

CDS_MESE 02_ANNO 2012

REVISIONE CINQUE DEL 01/01/2012



Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto i nostri Servizi, Le porgiamo il nostro cordiale benvenuto nella Residenza Villa San Clemente, dove Lei potrà godere in qualunque momento, anche dopo le dimissioni, delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alla necessità di informazioni chiare e complete. Rappresenta un documento importante e significativo che raggruppa in sé tutti gli obiettivi e i principi che orientano e guidano la gestione della Struttura.

La Residenza Villa San Clemente, attraverso la Carta dei Servizi punta al:

- miglioramento della qualità di vita degli Ospiti, delle loro famiglie e del territorio nel quale è ubicata la Struttura, sia attraverso la partecipazione attiva e la collaborazione e sia grazie alla qualità dei Servizi alberghieri, volti a valorizzare il contesto e l'ambiente di cura;
- costruzione di un rapporto umano e il più possibile personalizzato con l'Ospite e la sua famiglia, grazie alla pianificazione dei P.A.I. (Piani di Assistenza Individuali) e grazie a un adeguato rapporto numerico tra il Personale e gli Ospiti; la continuità relazionale permette così un'assistenza socio-sanitaria di qualità soddisfacente e a misura di Persona;
- garanzia dei Servizi sanitari, grazie anche all'apporto e alla partecipazione delle strutture sociali comunali, associazioni di volontariato ed enti istituzionali interessati al Servizio;
- integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale), per una rete di sostegno più efficace;
- realizzazione di un modello aziendale efficiente, capace di raccontare l'organizzazione delle R.S.A. per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture Segesta; i corsi e le attività di formazione continua, garantiscono e mantengono un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- monitoraggio 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 Villa San Clemente, 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 confermarne e dividerne il valore dei contenuti.

La Direzione

Presentazione

pag 5

R.S.A. Villa San Clemente

Finalità

Valori

Obiettivi generali

Ingresso

pag 7

Reception

Servizio Accoglienza

Modalità di ingresso

La direzione

Accoglienza all'ingresso

Dimissioni

Decesso

Servizi rivolti alla Persona

pag 12

Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)

Assistenza sanitaria

Assistenza medica

Assistenza infermieristica

Fornitura farmaci

Assistenza diretta alla Persona

Attività di Riabilitazione

Fornitura ausili

Servizio di Animazione

Assistenza religiosa



Residenza Sanitaria Assistenziale

Segesta

VILLA SAN CLEMENTE

Servizi alberghieri	pag 15
Servizio Ristorazione	
Bar	
Lavanderia	
Pulizie ambienti	
Informazioni utili	pag 16
Composizione stanze, Nuclei e luoghi di incontro	
La giornata tipo	
Orari di visita	
Uscita dalla Struttura con i Parenti	
Telefono	
Posta	
Parrucchiere, podologo ed estetista	
Trasporti assistiti	
Come raggiungerci	
Retta e deposito cauzionale	
Tutela della Privacy	pag 20
Consenso informato	
Garanzie di Qualità	pag 21
Certificazione	
Standard di Qualità	
Indicatori di Qualità	pag 22
Miglioramento e partecipazione	pag 25
Carta dei Diritti dell'Anziano	pag 26

R.S.A. - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
VILLA SAN CLEMENTE

Via G. Garibaldi 77 • 20058 Villasanta (MI)

T +39 039 2052393 • F +39 039 2056415

E info@rsavillasanclemente.com

www.rsavillasanclemente.grupposegesta.com

Carta dei Servizi

Presentazione

R.S.A. VILLA SAN CLEMENTE

La R.S.A. Villa San Clemente è ubicata a Villasanta, in via G. Garibaldi 77, più precisamente nel quartiere San Fiorano. È funzionalmente collegata al sistema urbano, vicina al centro ed agli edifici comunali ed è servita da una fermata di trasporto pubblico adiacente alla Struttura ed alla vicina stazione F.S.. La R.S.A. è immersa nel verde della Brianza, a fianco del Parco di Monza ed è dotata di un grande giardino e ampio parcheggio interno. La R.S.A., di proprietà comunale, è stata progettata e costruita in base ai principi di architettura bioecologica, disciplina alla costante ricerca di un equilibrio corretto fra l'uomo e il suo habitat. La R.S.A. propone ambienti piacevoli e salubri; gli arredi, i materiali, le luci e colori rimandano all'atmosfera calda e accogliente di "casa", ad un ambiente familiare che favorisce il benessere fisico e psichico. La R.S.A. Villa San Clemente è distribuita su tre piani ed è dotata complessivamente di 110 posti letto per Persone non autosufficienti. I Nuclei abitativi da 22 posti letto sono 5, contraddistinti da nomi di pietre preziose (Ambra, Smeraldo, Diamante, Rubino, Zaffiro). È autorizzata dalla Provincia di Milano, accreditata dal Servizio Sanitario Regionale e contrattualizzata con l'Azienda Sanitaria Locale di Monza (ASL della Provincia di Monza e Brianza).

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.

FINALITÀ

La R.S.A. Villa San Clemente 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 anziane non autosufficienti. Eroga un Servizio riabilitativo "globale" all'Anziano. La mission della R.S.A. Villa San Clemente:

- garanzia di un'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 dei costi.

VALORI

Valori significativi della R.S.A.:

- la centralità della Persona ed in particolare dell'Anziano;
- il miglioramento della qualità della vita attraverso la promozione della salute e di relazioni positive;
- l'importanza del ruolo sociale dell'Anziano anche se istituzionalizzato;
- il riconoscimento del valore del territorio come risorsa ed opportunità.

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, razza, lingua, religione o 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 sia 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.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La progettazione della nostra organizzazione prende spunto da linee guida e protocolli che riteniamo efficienti sotto il punto di vista della fattibilità. Particolare attenzione è posta nella messa in atto e nella valutazione del nostro operato affinché l'efficienza da noi proposta si riveli anche efficace in tutte le piccole o grandi azioni rivolte agli Ospiti.

TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ

L'organizzazione della R.S.A. intende assicurare agli Ospiti e ai loro familiari la più ampia informazione sulle possibilità offerte dalla R.S.A., ritenendo che questa rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del Servizio stesso.

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione viene sempre valutata come contributo al miglioramento del Servizio.

In tal senso si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere la segnalazione di eventuali suggerimenti, reclami, apprezzamenti al fine di ottimizzare l'organizzazione.

Carta dei Servizi

Ingresso

RECEPTION

La R.S.A. Villa San Clemente è dotata di un Servizio Reception funzionante dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30, il sabato, la domenica e nei giorni festivi dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30. Durante il periodo estivo l'orario di apertura viene prolungato fino alle ore 19.00 (orario prolungato con l'entrata in vigore dell'ora legale).

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:

- accesso ai Nuclei, ai Servizi e agli Uffici;
- consegna corrispondenza indirizzata agli Ospiti e familiari;
- informazioni relative alle pratiche di ingresso dell'Ospite e consegna della modulistica necessaria;
- prenotazione podologo e parrucchiere;
- informazioni sulle modalità di acquisto dei buoni pasto per l'accesso al ristorante;
- utilizzo dei diversi spazi della R.S.A.;
- gli Ospiti presenti e loro collocazione nei vari Nuclei nel rispetto della Privacy.

SERVIZIO ACCOGLIENZA

Il Servizio Accoglienza è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00; il mercoledì e il venerdì dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Il Servizio Accoglienza è responsabile:

- delle relazioni con il pubblico;
- delle visite guidate alla Struttura;
- della gestione della lista d'attesa;
- delle pratiche amministrative (procedure d'ingresso e Contratto);
- della raccolta di richieste, suggerimenti e reclami dei Clienti per i diversi settori di attività;
- del rilascio di certificati (consegna entro 7 giorni);
- della fatturazione, dei pagamenti e dei rimborsi ai Clienti;
- del rinnovo di Carta d'Identità, variazioni di residenza e del Medico di Medicina Generale.

Il Servizio Accoglienza è di supporto ai familiari per il disbrigo delle pratiche burocratiche quali per esempio: richiesta dell'invalidità civile, nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Carta dei Servizi

Ingresso

MODALITÀ DI INGRESSO

INFORMAZIONI

La R.S.A. accoglie Persone anziane bisognose di cure sanitarie, in regime residenziale sia di lungo sia di breve periodo a scopo di sollievo alle famiglie o convalescenza.

Le Persone interessate possono richiedere informazioni e modulistica alla Reception o al Servizio Accoglienza. Le informazioni possono essere fornite anche telefonicamente o tramite mail. La Responsabile del Servizio Accoglienza è disponibile ad accompagnare per una visita guidata alla Struttura.

DOMANDA DI INGRESSO

Il modulo per presentare la richiesta di ingresso può essere ritirata presso il Servizio Accoglienza o la Reception. La domanda dovrà essere compilata o dal Medico di Medicina Generale o dal Medico dell'ospedale in caso di ricovero.

È inoltre possibile presentare domanda di ricovero utilizzando il modulo predisposto dall'ASL della Provincia di Monza e Brianza, "Domanda Unica di Inserimento in R.S.A."

La domanda, compilata in tutte le sue parti, dovrà essere riconsegnata per una valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.) composta da: Direttore Sanitario, Responsabile del Servizio Accoglienza e Direttore Gestionale. Valutata la domanda con esito positivo, la richiesta viene inserita in lista d'attesa.

LISTA D'ATTESA

La collocazione nella lista d'attesa prende in considerazione sia il criterio dell'urgenza che quello cronologico a seconda della disponibilità del posto (per es. uomo o donna). La R.S.A. Villa San Clemente accorda la precedenza a:

- data presentazione documentazione per l'ammissione in R.S.A.;
- residenti del Comune di Villasanta;
- residenti nel territorio dell'ASL della Provincia di Monza e Brianza;
- trasferimenti per dimissioni ospedaliere di Persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio;
- segnalazioni dei Servizi Sociali di Persone in stato di urgenza e gravità.

PRELIMINARI DI INGRESSO

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Responsabile del Servizio Accoglienza della R.S.A. Villa San Clemente contatta i familiari per concordare e definire le modalità di ingresso dell'Ospite. Durante questo colloquio vengono fornite le informazioni necessarie per l'ingresso: il numero di corredo e il promemoria di ingresso, dove vengono indicati i documenti necessari e concordati il giorno e l'ora dell'ingresso. Prima dell'ingresso si può chiedere al Servizio Accoglienza di prendere visione di copia del Contratto e Regolamento interno

Carta dei Servizi

Ingresso

LA DIREZIONE

All'interno della R.S.A. Villa San Clemente 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 interna ed 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. Per il Cliente è importante sapere che il Direttore Gestionale:

- è responsabile di tutta l'organizzazione aziendale;
- è responsabile nei confronti dei Clienti della Qualità dei Servizi erogati;
- esercita il Controllo di Gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del Personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui Servizi appaltati;
- accoglie ogni tipo di richiesta e di segnalazione da parte dei Clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Il Direttore Sanitario:

- è responsabile dell'Unità Interna di Valutazione che autorizza gli ingressi;
- è coordinatore dell'assistenza medica e infermieristica, nonché dell'assistenza fisioterapica;
- controlla sotto il profilo sanitario l'assistenza agli Ospiti erogata dagli Ausiliari;
- è responsabile della farmacia interna;
- dispone le dimissioni degli Ospiti.

Alla Direzione è possibile accedere senza alcune formalità, sia per gli Ospiti che per i familiari, previo appuntamento.

Carta dei Servizi

Ingresso

ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO

L'Operatore della Reception informa l'Équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. La Responsabile di Nucleo e l'Équipe sanitaria accolgono l'Ospite e i familiari all'ingresso nella Residenza. La Responsabile di Nucleo accompagna l'Ospite nel Nucleo, avendo cura di:

- presentare gli altri Ospiti del Nucleo,
- presentare il Personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite Parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- accompagnare l'Ospite nella stanza assegnata, assisterlo nei primi momenti di ambientazione e prendere in consegna il corredo;
- raccogliere indicazioni necessarie dai familiari per impostare fin da subito un'adeguata assistenza;
- compilare la Scheda Socio Assistenziale di Ingresso.

Il Medico, assistito dagli Infermieri, visita l'Ospite identificando i bisogni di carattere sanitario e mettendo a punto la terapia farmacologica.

Nel momento in cui i familiari affidano l'Ospite, il personale della R.S.A. si prende in carico la sua cura, raccogliendo tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale, tramite lo strumento del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale); il Personale composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali cerca di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite.

Successivamente la Responsabile del Servizio Accoglienza incontra i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione del Contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- la sottoscrizione del Regolamento Interno, informativa sulla Privacy;
- consegna il foglio illustrativo indicante il Nucleo, la camera assegnata ed il Personale di riferimento;
- illustra e commenta con il Cliente la Carta dei Servizi.

Il Contratto con la R.S.A. stabilisce che il firmatario, assumendo la qualità di Garante, diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Carta dei Servizi

Ingresso

DIMISSIONI

Al momento della dimissione vengono rilasciati al Cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Il Contratto per soggiorno a tempo indeterminato prevede un preavviso di 15 giorni per le dimissioni volontarie. Il Contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare su istanza del Cliente almeno 8 giorni prima della scadenza. In caso di dimissioni volontarie anticipate il Contratto prevede un preavviso di 8 giorni.

DECESSO

Nel limite del possibile si cerca di avvisare per tempo i familiari in merito alle condizioni cliniche dell'Ospite. Il decesso viene constatato dal Medico di turno durante la giornata o dal Medico reperibile durante la notte e festivi. La salma è composta nella Camera mortuaria annessa alla Cappella per il culto. È assolutamente libera la scelta della famiglia sul Servizio funebre; per tale Servizio la R.S.A. mette a disposizione i documenti necessari per legge opportunamente compilati.

Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.A.I.)

La Persona, con i suoi bisogni e desideri, è al centro del percorso di cura.

Il P.A.I. è un progetto dinamico e personalizzato definito dall'equipe multidisciplinare, che rivaluta periodicamente le necessità e i bisogni della Persona, proponendosi degli obiettivi condivisi e le modalità di attuazione. Il P.A.I. è condiviso con l'Ospite ed i suoi familiari.

ASSISTENZA SANITARIA

La R.S.A. garantisce la necessaria assistenza medica, infermieristica, riabilitativa ed assistenziale dal momento della presa in carico dell'Ospite. È garantita inoltre la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della Struttura, materiale sanitario, ossigeno terapia.

La Residenza provvede alla fornitura degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate).

ASSISTENZA MEDICA

Nella R.S.A. Villa San Clemente operano dal lunedì al venerdì quattro Medici fra cui il Direttore Sanitario, Medico Geriatra. La reperibilità notturna e festiva è garantita dai nostri Medici in base alla turnistica predisposta. 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 scelta del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare in funzione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale);
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Terapista della Riabilitazione ed Educatore Professionale) 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, sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Le prestazioni specialistiche e gli accertamenti diagnostici strumentali, a carico del Servizio Sanitario Nazionale, sono attivati dal Medico della R.S.A. in accordo con i familiari. Il trasporto presso gli ambulatori esterni è a carico dell'Ospite.

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

La somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite sono garantiti dalla Struttura. È vietato ai visitatori o ai familiari fornire farmaci agli Ospiti.

ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA

L'assistenza tutelare è affidata a un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (ASA-OSS) coordinato da una Coordinatrice Sanitaria, Infermiera Caposala, riferimento importante per gli Ospiti, i familiari e gli Operatori. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono: l'igiene e la cura dell'abbigliamento, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito con schema di posizionamento diurno e notturno, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'idratazione e alla deambulazione. Tali prestazioni sono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore dagli Ausiliari Socio-Assistenziali. A queste figure è affidata la tutela e la cura dell'Ospite, per questo motivo si è orientati a garantire, ove possibile, la continuità di rapporto e la stabilità del Personale di Nucleo. È presente in ogni Nucleo una Responsabile di Nucleo che coordina il lavoro del gruppo ASA e si pone come punto di riferimento per Ospiti e familiari.

ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE

È garantita dalla R.S.A. attraverso la presenza quotidiana di Terapisti della Riabilitazione e la disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche. Il Medico effettua la valutazione dell'Ospite e imposta il trattamento riabilitativo. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche che ortopediche. I Terapisti della Riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento delle autonomie nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana; nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito attraverso l'attuazione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei. Oltre al trattamento individuale, gli Ospiti possono usufruire della ginnastica di gruppo; è altresì possibile eseguire Fisioterapia ai piani. Il Servizio di Riabilitazione si interfaccia in maniera sinergica con quello di animazione integrandosi con esso in attività ludiche con funzioni riabilitative.

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, ha cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione. I Pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi ai Medici della R.S.A., la prescrizione e la fornitura da parte dell'ASL di ausili personalizzati. La R.S.A. dispone comunque di ausili a disposizione degli Ospiti.

Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

È attivo nella Struttura un Servizio di Animazione giornaliero garantito da Operatori specializzati: Animatori ed Educatori. Il Servizio di Animazione cura la gestione del tempo libero dell'Ospite promuovendo attività e momenti di socializzazione al fine di prevenire il decadimento psico-fisico ed incentivare le capacità residue garantendo il rispetto della dignità della Persona. Il Servizio di Animazione ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui l'Ospite vive. L'Équipe di Animazione organizza: feste ed eventi, attività ludico-ricreative di gruppo o individuali e percorsi specifici per Ospiti con decadimento cognitivo.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa Cattolica è garantita dalla collaborazione con le Parrocchie di Villasanta. Il mercoledì viene officiata la Santa Messa alle ore 16.30 presso la Cappella della R.S.A.. La Parrocchia di San Fiorano è adiacente alla Struttura e facilmente accessibile da parte di Ospiti e familiari tramite l'accesso di Via Sciesa. All'interno della R.S.A. è possibile praticare qualsiasi tipo di culto religioso. Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto.

Carta dei Servizi

Servizi alberghieri

SERVIZIO RISTORAZIONE

La R.S.A. ha un Servizio di Ristorazione con pasti preparati direttamente dalla cucina interna. È predisposto dalla Dietista, in collaborazione con la Direzione, un menù che varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) che ruota su quattro settimane. In ogni Nucleo viene esposto sia il menù settimanale, sia il menù giornaliero, per garantire agli Ospiti la possibilità di scelta tra le diverse proposte. Si predispongono anche diete personalizzate, in base alle necessità cliniche. L'assistenza diretta è assicurata dagli Operatori del Nucleo. Il Servizio è aperto anche a utenti esterni ed ai Parenti che, acquistando il buono pasto alla Reception, possono consumare il pasto in compagnia del proprio caro presso l'apposita sala ristorante.

MENÙ TIPO

- **Colazione:** latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele.
- **Pranzo:** primo: possibilità di scelta tra due piatti del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro; pasta in bianco/pomodoro); secondo: possibilità di scelta tra due piatti del giorno (alternative: affettato/formaggio); contorno (verdura cotta o verdura cruda); frutta fresca o cotta.
- **Merenda:** the con biscotti o yogurt o dessert.
- **Cena:** primo: possibilità di scelta tra due piatti del giorno (alternative: pastina/riso); secondo: possibilità di scelta tra due piatti 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. Il Servizio bar è aperto tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

LAVANDERIA

Il Servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana da letto e da bagno è fornito dalla R.S.A.. Il servizio di lavanderia dei capi personali degli Ospiti è su richiesta. Presso il Servizio Accoglienza è possibile avere informazioni su come attivare questo servizio a pagamento, sulle tariffe e sulle modalità in cui viene effettuato.

PULIZIE AMBIENTI

La costante pulizia ed igienizzazione quotidiana di tutti i locali, con particolare attenzione alle camere di degenza, viene garantita da Personale specializzato, dedicato esclusivamente a tale compito.

Carta dei Servizi

Informazioni utili

COMPOSIZIONE STANZE, NUCLEI E LUOGHI DI INCONTRO

La Struttura è dotata di 110 posti letto distribuiti in 5 Nuclei abitativi. Le camere sono tutte a due letti, fatta eccezione di 4 camere triple. Ogni camera è dotata 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. Le camere sono inserite in piccoli Nuclei abitativi di 22 posti letto. Ogni Nucleo è dotato di sala pranzo e tisaneria, soggiorno con televisore, ambulatorio medico. Gli ambienti comuni sono climatizzati. La R.S.A. Villa San Clemente ha ampi locali comuni per la Riabilitazione, la ginnastica, l'animazione, il culto e gli spettacoli. È ubicata in un ampio giardino, con percorsi privi di barriere architettoniche; è dotata inoltre di gazebo e ampio terrazzo pensile.

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 dell'Ospite. Il Personale addetto predispone la pulizia degli ambienti e il rigoverno dei letti. Dalle ore 09.00 alle ore 09.45 viene servita la colazione. Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare sia alle attività di animazione sia alle attività riabilitative nei nuclei, palestra e nel salone polifunzionale. Nel corso della giornata sono previste le attività di fisioterapia individuale e di gruppo. Alle ore 12.00 si pranza, verso le ore 13.00 chi lo necessita può coricarsi nella propria stanza per un riposo pomeridiano. Nel pomeriggio a partire dalle ore 15.30 è possibile, per chi lo desidera, fare merenda e partecipare alle attività di animazione presenti sia nei Nuclei che nel salone polifunzionale. Alle ore 18.00 viene servita la cena (all'entrata in vigore dell'ora legale la cena è servita alle ore 18.30). Dalle ore 19.30 inizia la preparazione per il riposo notturno.

ORARI DI VISITA

L'accesso alla Struttura è libero dalle ore 08.00 alle ore 20.00 per familiari, amici ed eventuali visitatori. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri, affinché non rechi disturbo agli Ospiti nei momenti più delicati, quali quelli dedicati alle cure, all'alimentazione e al riposo. Indicativamente gli orari più appropriati per le visite al Nucleo sono dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00. In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del familiare previa autorizzazione della Direzione.

USCITA DALLA STRUTTURA CON I PARENTI

L'uscita è consentita se non sussistono controindicazioni cliniche. Presso la Reception si compila la modulistica predisposta, preferibilmente qualche giorno prima dell'uscita.

TELEFONO

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nel Nucleo. È consentito l'uso del cellulare.

Carta dei Servizi

Informazioni utili

POSTA

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente all'addetto/a della Reception. Il casellario alla Reception è utilizzato per la raccolta e consegna della corrispondenza che, sempre attraverso il Personale della Reception, verrà recapitata agli Ospiti e ai familiari.

PARRUCCHIERE, PODOLOGO ED ESTETISTA

Nella R.S.A. sono previsti i seguenti servizi:

- Parrucchiere - mercoledì e venerdì;
- Estetista e Pedicure - lunedì;
- Podologa - giovedì.

Le richieste e prenotazioni si effettuano presso la Reception in base alle tariffe esposte nelle bacheche e alla Reception.

TRASPORTI ASSISTITI

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.A. è generalmente a carico dei familiari ad accezione delle urgenze sanitarie. Le tariffe applicate dalla C.R.I. di Villasanta, convenzionata con la R.S.A. Villa San Clemente, sono esposte nelle bacheche di Nucleo e nella bacheca centrale. È gradita la presenza dei familiari durante le visite.

COME RAGGIUNGERCI

IN AUTOMOBILE

DA MONZA CENTRO: seguire indicazioni per Lecco SS 36, costeggiando le mura del Parco (Via Lecco), proseguire fino a Villasanta; superata l'entrata principale del Parco, alla rotonda svoltare a destra, percorrere il sottopassaggio e alla rotonda svoltare a sinistra fino alla rotonda successiva dove è possibile parcheggiare l'auto.

DA MILANO: Tangenziale nord, uscita S. Alessandro, circonvallazione di Monza direzione Vimercate-Brugherio, uscita Villasanta.

CON I MEZZI PUBBLICI

AUTOBUS: n° 3 linea Monza - Villasanta (San Fiorano) - Brugherio, fermata adiacente alla Struttura.

TRENO: Milano Garibaldi - Monza - Villasanta - Lecco, stazione adiacente alla Struttura.

Carta dei Servizi

Informazioni utili

RETTA E DEPOSITO CAUZIONALE

SOGGIORNI A LUNGA DEGENZA

- Sistemazione in camera doppia Euro 67,60 giornalieri

SOGGIORNI TEMPORANEI

- Sistemazione in camera doppia Euro 86,00 giornalieri

La retta di degenza, nella Residenza, include:

- **Servizi alberghieri** (colazione, pranzo, merenda, cena, bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione compresi)
- **Servizio pulizia e sanificazione ambientale e lavanderia piana**
- **Comfort in ogni camera** (servizi igienici privati).
- **Servizi assistenziali e sanitari** (Servizio sanitario medico e infermieristico, Servizio Socio-Assistenziale, Servizio riabilitativo, Servizio di Animazione, fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza)

Servizi accessori (a pagamento)

- Parrucchiere e podologo (alle tariffe del professionista esposte presso il locale dedicato)
- Servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti (Euro 78 mensili, IVA inclusa)
- Trasporti in ambulanza per visite e interventi specialistici richiesti dal Parente o dal Garante (come da fattura di chi effettua il servizio)
- Rilascio di certificati per Invalidità, Assicurazioni e Organi Ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del Medico Certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici.

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 1.800,00, 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 dei Servizi Sociali del Comune di Villasanta, è possibile accedere a n. 33 posti letto a retta ridotta. Sono previste agevolazioni per:

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

Carta dei Servizi

Informazioni utili

Segesta ha inoltre stipulato 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 Residenze del Gruppo.

Sono attive convenzioni per Pazienti provenienti da alcuni Istituti e Aziende Ospedaliere.

Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza o consultare il sito internet www.grupposegesta.com.

Carta dei Servizi

Tutela della Privacy

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 della Legge n° 196/03. Le principali finalità della raccolta dei dati sono relativi alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla ASL;
- cura dell'Ospite in R.S.A..

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della R.S.A., al solo Personale 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 R.S.A. è il Direttore Gestionale. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario.

CONSENSO INFORMATO

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile al riguardo di cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A. Villa San Clemente. Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari viene richiesto, all'Ospite e/o Amministratore di Sostegno/Tutore, da parte del Medico, il consenso scritto a procedere.

Carta dei Servizi

Garanzie di Qualità

CERTIFICAZIONE

La R.S.A. è dotata di un Manuale Qualità, costituito da procedure, protocolli operativi, piani di lavoro e modulistica. È adottato ed utilizzato da tutto il personale e risulta conforme alla normativa e in linea con i requisiti cogenti che la norma richiede. La R.S.A. è certificata UNI EN ISO 9001 - 2008 per la "Progettazione, gestione ed erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi per persone non autosufficienti in regime residenziale. Erogazione di servizi alberghieri e sociali". È stata creata la figura del Responsabile della Qualità interno, che è garante del mantenimento e dell'implementazione degli Standard di Qualità del Servizio offerto.

STANDARD DI QUALITÀ

La R.S.A. 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 quindi gli Indicatori di Qualità che servono a "misurare" la qualità all'interno dell'organizzazione per avere un'idea oggettiva relativamente al suo andamento.

Infine sono state definite le modalità di rilevazione allo scopo di offrire ai nostri Ospiti il miglior Servizio possibile.

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<p>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE <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 mercoledì dalle ore 09.30 alle ore 13.00; il mercoledì e il venerdì dalle ore 14.00 alle ore 18.00. In assenza del Servizio Accoglienza è presente la Direzione. Reception: aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30; sabato, domenica e festivi dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30.</p>
<p>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO <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>INTERVENTI PERSONALIZZATI <i>Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni sanitari e socio-assistenziali.</i></p>	<p>Dopo l'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>FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI <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 ed 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 = 150 ore.</p>
<p>SERVIZIO ASSISTENZIALE <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.</i></p>	<p>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.</p>	<p>Numero Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%. Un bagno completo e/o spugnatura a settimana su un totale degli Ospiti = 100%.</p>

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
SERVIZIO ASSISTENZIALE <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.</i>	La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione.	Sono presenti Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti bisognosi.
	Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda.	Numero programmi per la gestione dell'incontinenza sul totale degli Ospiti incontinenti = 100%.
	Supervisione e controllo del Servizio.	Il controllo è affidato al Coordinatore Sanitario.
SERVIZIO SANITARIO <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.</i>	Assistenza continua garantita da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati ai piani.	Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni piano da Ausiliari Socio-Assistenziali.
	Assistenza infermieristica.	Garantita 24 ore su 24 da Infermieri.
	Assistenza medica.	Presenza diurna con reperibilità notturna e festiva.
	Assistenza farmacologica.	La Struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite previsti dal prontuario interno.
	Prelievi ematici.	Servizio garantito dal Personale infermieristico interno almeno ogni 6 mesi e inviato a cura della Struttura al Laboratorio di analisi convenzionato.
	Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito.	La Struttura fornisce cuscini, materassi antidecubito e medicazioni avanzate.
	Prescrizione di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori...) forniti dall'ASL.	Garantita dalla Struttura attraverso il proprio Personale medico e dai Terapisti della Riabilitazione.
SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO <i>La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.</i>	Servizio riabilitativo.	Cicli di interventi specifici individuali o di gruppo per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo. Attività di mobilizzazione passiva per gli Ospiti allettati.

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 di Animazione.

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

INDICATORI

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.

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Ogni Ospite ha il diritto di usufruire di prestazioni alberghiere di elevato livello qualitativo. 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.

Parrucchiere, manicure, pedicure (Servizio a pagamento).

Bar.

Servizio lavanderia vestiario personale.

Servizio pulizia degli ambienti.

Possibilità di scelta del menù.

Presenza del parrucchiere e podologo due volte alla settimana.

Aperto tutti i giorni.

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

Gestito dal Personale specializzato.

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

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



Residenza Sanitaria Assistenziale

Segesta

VILLA SAN CLEMENTE

Carta dei Servizi

Miglioramento e partecipazione

Il coinvolgimento degli Ospiti e dei familiari è un obiettivo fondamentale della R.S.A.; per questo, con diverse modalità si cerca di favorire la partecipazione:

- alla vita della R.S.A.;
- alle attività ludiche e di animazione;
- agli incontri con la Direzione e con il Servizio Accoglienza.

È predisposto un Questionario che viene somministrato annualmente per valutare il grado di soddisfazione dei Parenti e degli Ospiti rispetto all'organizzazione del Servizio e per raccogliere osservazioni ed indicazioni utili per poter migliorare la qualità di vita degli Ospiti. Il Direttore Gestionale comunica i risultati dell'indagine secondo modalità che permettano maggiore possibilità di confronto e discussione.

Una scheda per la raccolta di segnalazioni e suggerimenti è a disposizione presso la Reception e il Servizio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

Carta dei Servizi

Carta dei Diritti dell'Anziano

La Carta dei Diritti dell'Anziano 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 rispettati, 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



Residenza Sanitaria Assistenziale

Segesta

VILLA SAN CLEMENTE

Carta dei Servizi

Carta dei Diritti dell'Anziano

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
