



**“RESIDENZA LA CORTE – MARENE
CN”
CARTA DEI SERVIZI**

■ RESIDENZA LA CORTE

Via Marconi, 163
12030 • Marene (CN)
tel. 0172.743175 • fax 0172.743336

residenzalacorte@anniazzurri.it



KOS Care s.r.l.
Sede Legale: Via Durini, 9 • 20122 Milano
Capitale sociale € 2.550.000 i.v. • C.F. e P.I. 01148190547 •
R.E.A. di Milano n. 2124636
Direzione e Coordinamento art. 2497 cc: KOS SpA

Indice

| | |
|-----------------------------------|----|
| Lettera agli Ospiti | 3 |
| Premessa | 4 |
| Chi siamo | 5 |
| Localizzazione | 6 |
| Finalità e orientamento aziendali | 7 |
| Aspetti organizzativi | 8 |
| Orari di visita | 10 |
| Servizi offerti | 11 |
| Ammissioni/dimissioni | 19 |
| Rette | 20 |
| Programmi, standard di qualità | 21 |
| Carta dei diritti | 25 |
| Modulo per segnalazioni | 28 |

Lettera agli Ospiti

Gentile Ospite,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere:

- la nostra organizzazione,
- le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti,
- i nostri standard di qualità,
- i nostri impegni e programmi futuri,
- le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento potrà consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro Personale.

Chi viene nella Residenza Anni Azzurri LA CORTE di Marene troverà il giusto contesto per superare ogni sensazione di estraneità di fronte ad un ambiente sconosciuto, e si sentirà subito circondato da uno spirito di affettuosa ospitalità e calore umano. Gli saranno offerte le prestazioni più appropriate ed adeguate alla sua situazione, si sentirà partecipe di quanto viene fatto nei suoi confronti e avrà migliore consapevolezza dei propri diritti. Potrà anche contribuire, attraverso le sue segnalazioni, ad aiutarci a fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi ed attività, porgiamo cordiali saluti ed un caloroso benvenuto.

La Direzione
Paola Bollati

Premessa

La Carta dei Servizi nasce in Italia, come in molte altre Nazioni Europee, come strumento per rendere i servizi pubblici meglio rispondenti ai desideri degli utenti e migliorarne la qualità.

Per quanto concerne i servizi sociali l'art. 13 Legge 18/10/2000 n. 328 - stabilisce l'obbligo di adozione della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi, in ottemperanza alle normative di legge vigenti, ha stabilito gli standards organizzativi e gestionali per il funzionamento dei presidi.

La residenza per anziani Anni Azzurri La Corte di Marene CN, che svolge attività socio-assistenziale, ha inteso adottare la propria carta dei servizi quale elemento di qualità e di trasparenza rispetto agli Ospiti.

Nel corso dell'elaborazione della carta dei servizi l'organizzazione ha effettuato una rilettura ed una presa di conoscenza più approfondita dei meccanismi operativi.

Perciò questa Carta dei Servizi non è una semplice "guida ai servizi" e nemmeno un mero elenco di diritti, ma l'esplicitazione di impegni e standard di qualità sui quali l'Ospite - Utente può misurare e verificare il servizio di cui fruisce; dunque non è un documento formale, ma un impegno che la Residenza assume verso i destinatari del servizio.

Proprio perché questa carta dei servizi intende assolvere alla propria funzione sostanziale, i programmi per il miglioramento della qualità dei servizi qui enunciati sono in evoluzione e suscettibili di successive integrazioni.

Chi siamo

Nelle Residenze Anni Azzurri del gruppo KOS la persona è al centro dell'attenzione. Questa impostazione significa cura per tutti gli aspetti della vita dell'Ospite che, in tutte le Residenze, si svolge in un clima di fiducia e sicurezza.

Il soggiorno, anche quando per un periodo limitato, in una Residenza Anni Azzurri è sinonimo di serenità. Gli Ospiti trovano risposte alle proprie esigenze non solo residenziali ma anche di relazioni sociali, benessere e salute.

- Oltre 40 residenze socio-sanitarie per anziani
- Oltre 5000 posti letto
- Oltre 2000 dipendenti
- 8 regioni di presenza nel centro-nord
- Presenza di nuclei specializzati; Alzheimer, stati vegetativi, sclerosi multipla, SLA, disabilità acquisite, difficoltà respiratorie
- Presenza di Centri Diurni Integrati.

Attualmente l'Amministratore Delegato della Società Kos Care s.r.l. è il Dott. Enrico Brizioli che, insieme ad altri collaboratori, annovera un'esperienza nella gestione di case di riposo e case di riabilitazione ormai più che ventennale.

La Residenza Anni Azzurri La Corte di Marene CN possiede le dovute autorizzazioni ed accreditamento con il SSNN per:

- N. 71 posti R.S.A.
- N. 20 posti N.A.T. Alzheimer
- N. 10 posti N.S.V. Stati vegetativi
- N. 10 posti N.A.C. Alte Complessità Neurologiche

Localizzazione

La Residenza è posizionata in zona comoda alle principali vie di comunicazioni, è inserita nel verde dei prati, lontana dallo smog e dal rumore, dall'afa estiva, dall'umidità e dalle nebbie autunnali ed invernali.

È facilmente raggiungibile dai paesi limitrofi ma anche da tutta la Regione Piemonte e Liguria, essendo ubicata a cinque minuti dall'autostrada Torino-Savona (uscita Marene).

La costruzione è costituita da un piano terra e da un primo piano, organizzata in nuclei autonomi, distinti a livello funzionale, che ospitano tipologie diverse di Residenti, omogenee tra di loro, in modo che la vita sociale ed operativa del nucleo e della Residenza possano svolgersi ed evolversi senza in armonia e condivisione.

Ogni Nucleo è dotato di luminose sale pranzo e soggiorno, utili a favorire un primo controllato e tranquillo rapporto di vicinanza e amicizia, ed è dotato di tutti i servizi necessari alle diverse tipologie degli Ospiti che lo abitano.

Finalità e orientamenti aziendali

La Residenza Anni Azzurri La Corte di Marene CN è una Società Privata che costituisce di fatto un'azienda di servizi e svolge le proprie molteplici attività nell'ambito della programmazione regionale dei servizi socio-sanitari integrati nel rispetto della normativa generale, Nazionale e Regionale.

La finalità dell'ente è quella di provvedere al ricovero, cura sanitaria, accoglienza, assistenza, ospitalità, custodia di persone anziane, anche ammalate, compresi gli anziani in situazione di grave non autosufficienza.

Si tratta di prestazioni di assistenza sanitaria e di interventi diretti al mantenimento ed al miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona anziana, di assistenza per lo svolgimento delle attività quotidiane e delle attività sociali e di relazione.

Tale presidio è destinato ad anziani soggetti non autosufficienti o affetti da disabilità, con esiti stabilizzati di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, bisognosi sia di assistenza infermieristica e riabilitativa, sia di una tutela assistenziale ed alberghiera.

Le funzioni che l'Ente è chiamato a svolgere sono dunque molteplici e trovano la loro peculiarità nelle due componenti del servizio:

- una sociale, che richiede attenzione ad una serie di aspetti che coinvolgono non solo l'utente, ma anche la sua famiglia e che spaziano tra i più vari bisogni (assistenza, fisioterapia, supporto psicologico, animazione, servizi alberghieri)
- l'altra sanitaria, che prende in carico la persona anziana malata con l'obiettivo di consentirle ancora un benessere complessivo e un'adeguata qualità di vita pure nella cronicità.

Al centro dei propri interessi la Residenza pone l'individuo e, per svolgere al meglio i propri compiti, mette in campo il suo patrimonio professionale, culturale e umano, aprendolo ai contributi ed alle collaborazioni esterne.

Aspetti organizzativi

Le scelte strategiche di gestione e la definizione degli obiettivi prioritari, delle finalità, dei tempi, dei costi e dei risultati attesi, nonché l'individuazione e l'allocazione delle risorse in base ai programmi e progetti sono di competenza dell'Amministratore Delegato Dott. Enrico Brizioli della società "Kos Care Srl", con la collaborazione di responsabili dei servizi amministrativi ed alberghieri.

Le attività di gestione prevedono personale qualificato in costante aggiornamento e risponde ai bisogni degli anziani della Residenza con la massima professionalità.

A seconda dei bisogni dei vari servizi, la società provvede alla sostituzione del personale assunto ma non in servizio per varie ragioni (malattie, maternità, aspettative, ferie). Sono sempre rispettati gli standard di personale prescritti dalla Regione Piemonte, e debitamente documentati dalla Direzione della Struttura.

Principi e valori di riferimento

I principi e valori aziendali che ispirano i programmi, la conduzione aziendale, le attività degli Operatori, i rapporti con l'utenza, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme del settore, sono:

1. EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

La Residenza Anni Azzurri La Corte di Marene ha fatto proprio tale principio considerando ciascun Ospite come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

2. RISPETTO

Tale valore si estrinseca nell'operare nel rispetto della dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

La Residenza ha fatto proprio tale valore al fine di realizzare un rapporto di piena fiducia con l'Ospite.

3. IMPARZIALITÀ

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La Residenza ha fatto proprio tale principio garantendo che il Personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

4. CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

La Residenza garantisce un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24, e su 365 giorni annui, mediante la predisposizione di appositi turni di servizi assistenziali e di cura.

5. PARTECIPAZIONE

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'ospite alla prestazione. Lo stesso ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Residenza fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i famigliari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (famigliari e clienti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

6. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia, al fine di erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore.

Il principio di efficacia viene perseguito verificando se gli obiettivi di salute relativi all'ospite vengano o meno raggiunti, mentre quello di efficienza viene ricercato verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

7. DIRITTO DI SCELTA

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia. Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di auto determinazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

Orari di visita

L'orario di visita è ogni giorno dalle ore 10,00 alle ore 20,00.

Parenti ed Amici potranno intrattenersi in qualsiasi momento con i Residenti nei soggiorni, pranzare con loro nell'area ristorante, partecipare attivamente alla vita sociale e alle numerose iniziative della Residenza.

Orario uffici amministrativi/reception: dalle ore 8,00 alle ore 20,00, 7 giorni su 7.

Servizi offerti

Tutti i servizi offerti fanno capo al Direttore di Struttura Paola Bollati, che si occupa del coordinamento generale della Residenza.

Agli Ospiti, in sintonia e nei limiti di quanto previsto dalle Leggi Regionali, vengono offerte distinte tipologie di servizio:

Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)

I nuclei R.S.A. sono destinati ad anziani non autosufficienti e che necessitano di cure e prestazioni tipiche delle Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.). Garantisce all'ospite di rimanere, in caso di aggravamento, nella struttura in cui già risiede evitando il trauma dello spostamento in altra sede. Nel nucleo R.S.A. l'ospite è assistito quotidianamente e con particolare attenzione da un'equipe multiprofessionale, che provvede al soddisfacimento delle personali esigenze mediche, sanitarie e riabilitative.

Nucleo N.A.T. Alzheimer

Il Nucleo Alzheimer è destinato a tutte le persone che presentano problemi cognitivi legati a demenza senile e patologie tipo Alzheimer, garantendo un'organizzazione e strumenti idonei alla gestione anche di situazioni di aggressività, wandering, disorientamento, ecc. Il nucleo è dotato delle più innovative attrezzature quali giardino protetto con gazebo coperto, soft corner per stati di agitazione con diffusore di essenze rilassanti, maxi schermo, musica, videosorveglianza in tutte le stanze con telecamere ad infrarossi per controlli anche nelle ore notturne, grandi spazi protetti. Il Responsabile Sanitario del Nucleo, il Neuropsicologo insieme all'animatrice, si occupano dell'organizzazione di attività varie volte al fine di migliorare e mantenere le capacità cognitive degli Ospiti (stimolazione cognitiva, musicoterapia, pet-therapy, giochi, attività manuali, ecc.). Periodicamente, è organizzato "l'Alzheimer Cafè", gruppo di parenti guidati dal medico e dal neuropsicologo.

Nucleo N.S.V. Stati Vegetativi e N.A.C. Alte Complessità Neurologiche

La cura dei pazienti in Stato Vegetativo (S.V.), in Stato di Minima Coscienza (S.M.C.) ed affetti da Locked-in Syndrome (L.I.S.), esiti di Grave Cerebrolesione Acquisita (G.C.A.), rappresenta un problema di grande rilevanza sanitaria e sociale, poiché il numero dei soggetti è crescente e la loro aspettativa di vita si allunga, tanto da porre in evidenza problemi anche di ordine etico. Si rende pertanto necessario garantire un'adeguata risposta assistenziale alle persone affette da S.V., S.M.C. e L.I.S., attraverso lo sviluppo di percorsi integrati con interventi ad elevata valenza sanitaria e socio assistenziale, e con programmi di assistenza a lungo termine. E predisporre uno specifico piano personalizzato anche di sostegno e aiuto ai familiari.

La persona in Stato Vegetativo, dopo un lungo e impegnativo percorso sanitario trascorso fra sale di rianimazione e reparti specializzati, si trova in una situazione personale clinica stabile, con funzioni vitali autonome. Talvolta riesce anche a deglutire, ma con difficoltà e lentezza, per cui spesso si preferisce nutrirla con sondino naso-gastrico, o con la PEG. Queste persone non sono in uno stato "terminale", e anzi possono lentamente migliorare e, se accudite con attenzione, vivere a lungo. Per definizione una persona in Stato Vegetativo non mostra di avere rapporti con il mondo esterno, e per questo si dice che non ha più coscienza, anzi, la sua condizione è definita proprio dalla perdita di "coscienza" e consapevolezza di sé.

Molto spesso i familiari riescono a capire se i loro cari in Stato Vegetativo provano dolore o mostrano sofferenza, semplicemente dall'espressione del volto oppure osservando semplici movimenti. Non stupisce che essi colgano questi aspetti prima dei medici: la loro vicinanza è quindi fondamentale per poter cogliere questi segnali.

I Nuclei sono composti da camere doppie e singole con bagno, per un totale di 10 posti N.S.V. e 10 posti N.A.C., luci a LED in tutti i locali, aria condizionata sia nei locali comuni che nelle stanze, ambulatorio medico/infermieristico, cucina di reparto, soggiorno relax per i famigliari, locali colloqui, bagno assistito attrezzato. Ogni camera è dotata di letti elettrici ad alta definizione e di ultima generazione e materassi antidecubito, le più moderne tecnologie per dotare ogni postazione di macchine e comunicatori (tipo tablet oculari e/o quant'altro necessario).

Numerose sono le figure professionali che danno il loro contributo al fine di assistere al meglio le persone ricoverate. Ogni operatore lavora mettendo a disposizione la propria professionalità, la quale va ad interagire con quella dell'altro; in questo modo si produce un lavoro di gruppo multidisciplinare e non solo una sequenza di atti e compiti.

Il medico è il responsabile dell'assistenza sanitaria, prende atto quotidianamente dei problemi sanitari che possono presentare i degenti, cura e controlla i processi assistenziali in corso, prende contatti con i vari specialisti che il caso richiede, tiene il rapporto con i familiari, assicura una continua forma di educazione sanitaria nei confronti del personale e dei parenti, presenza alle riunioni inerenti lo stato clinico degli ospiti con relativa valutazione multidimensionale, garantisce i programmi assistenziali e si occupa di altre problematiche che possono sopraggiungere, oltre a redigere e aggiornare la documentazione relativa ad ogni persona ricoverata.

L'infermiere è presente per tutte le 24 ore. La funzione principale dell'infermiere è quella dell'assistenza sanitaria: identifica i bisogni e si organizza per la soddisfazione di questi lavorando in équipe, con la quale redige i Piani Individuali Assistenziali per ogni singolo Ospite. Collabora sia con il medico che con le altre figure che ruotano intorno all'Ospite. E' il fulcro del passaggio delle consegne e mantiene rapporti con i familiari.

L'O.S.S. è una figura importantissima nell'équipe in quanto partecipa all'identificazione dei bisogni della persona ricoverata. E' preposto all'assistenza di base: dall'igiene del corpo e benessere fisico psichico e sociale alla cura dell'ambiente. Riferisce qualsiasi alterazione dello stato di salute degli Ospiti all'infermiere. E' presente per tutte le 24 ore, inoltre garantisce la corretta postura a letto così da evitare posizioni viziate che possono aumentare la spasticità muscolare, come da indicazione fisioterapica. Collabora nella stesura dei Piani individuali assistenziali e a sua volta mantiene rapporti con i familiari.

Il fisioterapista prende in carico la persona da assistere e controlla gli aspetti posturali, svolge attività di educazione per il personale socio-sanitario e mantiene rapporti con i familiari.

Il neuropsicologo ha un rapporto privilegiato con i familiari: si adopera all'ingresso (primo colloquio-incontro) per raccogliere le informazioni

necessarie ad avere un quadro sia della persona sia del contesto familiare, per poi programmare degli incontri a scadenza fissa con i familiari stessi. Tali incontri hanno il compito sia di sostenere e monitorare la tenuta psicologica della famiglia, sia di motivarne quindi l'adesione ai progetti assistenziali e riabilitativi eventuali.

Il logopedista fornisce strategie al fine di mantenere una comunicazione efficace e monitorare costantemente le abilità di deglutizione, per evitare complicanze cliniche, permettendo all'Ospite di mangiare in sicurezza. Nello specifico può fornire esercizi per la bocca, la lingua e le labbra, per conservare il più a lungo possibile i movimenti e la forza di queste strutture. Quando l'articolazione della parola non risulta abbastanza chiara, il logopedista, insieme alle altre figure riabilitative, accompagna l'Ospite nella scelta di una modalità alternativa alla comunicazione verbale; a tal proposito può essere avviato un percorso di valutazione per individuare uno strumento adeguato alle caratteristiche ed esigenze comunicative del paziente (ausili per la comunicazione).

L'addestramento del Personale che si dedica all'assistenza (medici, infermieri, fisioterapisti, OSS), prevede l'uso dei presidi (come aspiratore, ventilatore, aerosol, sollevatore, gestione PEG e Cannula Tracheostomica, letti ad alta definizione, ecc.), oltre che un programma di monitoraggio medico periodico che contempla l'eventuale pianificazione per la sostituzione della PEG e della tracheotomia (se presenti). Vengono programmati incontri mensili, supervisione psicologica per la prevenzione del burn-out, oltre che formazione e visite presso altri Nuclei di questa tipologia, dove attingere e scambiare esperienza (Esempio, il Nucleo Stati Vegetativi della Residenza Anni Azzurri Santena, che vanta competenza e preparazione, con un'attività di successo e soddisfazioni da oltre 15 anni).

Il Nucleo N.A.C. per alte complessità neurologiche, è il completamento del percorso clinico assistenziale per pazienti in Stato Vegetativo, e si rivolge principalmente ad Ospiti con LIS (Locked-in Syndrome), gravi patologie post esiti di eventi neurologici, Sclerosi Laterale Amiotrofica (SLA), Sclerosi Multipla, ecc., o in ogni caso ai pazienti con coscienza conservata assimilabili alla LIS per quadro motorio. Come il Nucleo Stati Vegetativi, è dotato delle migliori attrezzature e personale qualificato e preparato per l'accoglienza e la gestione di questa tipologia specifica di Ospiti.

1. VITTO

Il coordinamento del servizio di ristorazione è a cura del Sig. Matteo Migliore.

I pasti vengono serviti nelle sale pranzo presenti nei piani e riservate ai diversi nuclei.

Il vitto consiste in:

- prima colazione (ore 8,30 – 9,30)
- idratazione (h. 10,30)
- pranzo (ore 12,00 - 13,00)
- merenda idratazione (ore 15,45 – 16,15)
- cena (ore 18,00/18,30 – 19,00/19,30)

I menù sono distinti in estivo/invernale, prevedono una rotazione su 4 settimane, così da offrire un'adeguata varietà e scelta delle portate. Comprendono vino (se non sconsigliato per ragioni sanitarie), acqua mineralizzata e caffè serviti a tavola.

Il menù giornaliero viene predisposto dalla Direzione sulla base delle tabelle dietetiche approvate dall'A.S.L., e reso noto a tutti gli Ospiti con sufficiente anticipo mediante esposizione in bacheca, per permettere una scelta anticipata da parte degli stessi.

Le diete particolari devono essere proposte dal medico o dal dietologo di fiducia dell'Ospite.

Compatibilmente con le esigenze del servizio e disponibilità della cucina, e previo precedente richiesta, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale.

Il vitto viene servito con modalità diverse (es. pasti frullati per disfagia) ed in camera in caso di provata necessità.

2. ALLOGGIO

Gli alloggi sono tutti costituiti da camere singole e doppie con servizi.

Essi potranno essere arredati con alcuni mobili, suppellettili, arredi e quadri di proprietà dell'Ospite, previo accordo con la Direzione della Residenza e verifica della loro compatibilità funzionale.

Ogni abitazione è munita di sistema di chiamata di emergenza.

In ogni unità è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi di proprietà degli Ospiti o della Residenza, il cui uso deve essere tale da non recare disturbo.

Il servizio di pulizia e riassetto della abitazione vengono effettuati con cadenza giornaliera.

3. P.A.I. PIANI ASSISTENZIALI E PROGETTI TERAPEUTICI INDIVIDUALIZZATI

L' Ospite vive al centro di un' attenzione costante. Il lavoro di assistenza e cura è seguita da un' equipe multi-professionale che formalizza un piano di assistenza individuale rapportato alle esigenze assistenziali, terapeutiche e sociali della persona. Il PAI è elaborato anche in collaborazione con i familiari ed è sempre flessibile ed adattabile alle nuove esigenze dell'Ospite e alle variazioni del contesto.

L'Unità Operativa Interna ha il compito di:

- Valutare in forma multi dimensionale l' Ospite nella fase di accoglimento
- Redigere il programma terapeutico riabilitativo personalizzato in un tempo idoneo ad una osservazione e adattamento della persona nel nuovo ambiente
- Verificare l'esigenza del programma così elaborato.

4. ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli Ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica da parte di personale, abilitato a norma di legge, 24 ore su 24. Il servizio è appaltato ad una Cooperativa di servizi infermieristici coordinati da un Infermiere Responsabile: la I.P. Berardo Silvia.

5. ASSISTENZA MEDICA E SPECIALISTICA

Il Responsabile Sanitario della Residenza è la Dott.ssa Erica Giona, presente in struttura 4/5 giorni alla settimana. E' disponibile, possibilmente previo

appuntamento, per colloqui informativi sia con gli Ospiti che con i loro Parenti.

Tutti gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Nazionale.

L'Ospite è tenuto ad indicare, prima dell'ingresso in Residenza, il nominativo del Medico di Base convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi.

Parimenti può indicare il nominativo di un ulteriore Medico di sua fiducia e la struttura sanitaria specifica ove desidera essere ricoverato in caso di necessità, ricordando che in caso di intervento del Servizio di Pronto Soccorso (118), solitamente l'Ospite viene ricoverato presso l'ospedale di competenza più vicino che è Savigliano. La Residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della A.S.L. CN1.

6. RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti e spazi appropriati per agevolare tali interventi. Il fisioterapista di riferimento per il team è Marco Giacosa.

Gli Ospiti possono usufruire liberamente della palestra dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 13,00 alle 18,00 e al sabato dalle h. 9,00 alle h. 12,30.

Nella stagione estiva sono previste passeggiate nel giardino della Residenza.

7. PSICOLOGO, PSICHIATRA ED EDUCATORE PROFESSIONALE

L'intervento psicologico, a cura del Dott. Evaristo Steffanelli e della Dott.ssa Manuela Mondino, all'interno della struttura è attivo nelle seguenti aree di competenza:

- Personale
- Ospite
- Nucleo familiare dell'Ospite

La gestione di suddette aree si svolge attraverso interventi focalizzati in una ottica di intervento multifocale e di lavoro multidisciplinare. Le fasi di intervento si svolgono con le seguenti modalità e/o strumenti:

- riunioni di équipe

- gruppi di sostegno per l'équipe
- colloqui di orientamento per il personale
- attività di valutazione
- gruppi di formazione
- colloqui di sostegno all'Ospite
- colloqui di sostegno per il familiare
- gruppi di sostegno per i familiari

Nell'intervento psicologico rivolto al gruppo di lavoro vi è una particolare riflessione e attenzione alla prevenzione del burn-out. Vi sono inoltre momenti di supervisione di gruppo ed individuali in cui vi è la valutazione degli obiettivi interni rivolti non solo alla gestione dell'ospite, ma anche dell'équipe coinvolta.

8.ANIMAZIONE

L'attività di animazione è svolta dalle animatrici con qualifica di Educatore Professionale Federica Bosio e Sabrina Roggiapane.

Le attività di animazione, costituiscono oggi una parte importante e riconosciuta all'interno delle strutture residenziali per anziani. Attraverso un lavoro continuo ed attento, Educatori Professionali ed Animatori garantiscono una qualità di vita il più possibile serena e soddisfacente. Il lavoro viene programmato tenendo conto delle diverse esigenze degli Ospiti, delle loro capacità ed attitudini oltre che dalla diversa entità delle loro patologie. Le finalità di tale servizio sono:

- Accogliere ed aiutare la persona ad inserirsi in una nuova realtà
- Facilitare il mantenimento della maggiore autonomia possibile, sia fisica che cognitiva
- Contrastare la tendenza alla solitudine, creando un clima di fiducia e occasioni di socializzazione

I familiari sono i benvenuti e trovano accoglienza e spazi a disposizione, continuando a svolgere il proprio ruolo affettivo. Nell'arco di tutto l'anno trovano ampio spazio laboratori di bricolage, pittura, confezione di piccoli oggetti, giardinaggio, ecc...

In occasione di feste e dei fine settimana parenti e amici degli Ospiti vengono sollecitati ad intervenire allo scopo di contribuire, insieme allo Staff, a creare un clima di grande calore e serenità.

9. BIBLIOTECA, SALA TV

Sono a disposizione degli Ospiti libri di vario genere letterario; per la loro lettura è sufficiente rivolgersi all'Animatrice o al personale in servizio alla Reception.

In ogni stanza di degenza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi di proprietà degli Ospiti o della Residenza funzionanti con l'impianto centralizzato TV. L'uso degli stessi è condizionato al rispetto delle esigenze della persona con cui, eventualmente, si condivide la stanza; si consiglia l'uso delle cuffie.

Inoltre ogni nucleo ed il salone al piano terra sono dotati di apposita sala TV.

10. GITE ESTERNE

Per dare un'importante "continuità di vita", vengono favorite le relazioni con il territorio circostante. L'animatrice organizza periodicamente brevi gite e passeggiate nei dintorni, partecipazione a fiere e mercatini, contatti con Enti locali ed Associazioni.

11. ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è assicurata nel rispetto della volontà e libertà dei singoli.

A cadenza settimanale si svolgono la celebrazione della Santa Messa (giovedì mattina) e la recita del Rosario.

12. IGIENE E CURA DELLA PERSONA

Questa attività è garantita dagli operatori addetti all'assistenza (OSS) che, coordinati dalle Coordinatrici del Servizio Assistenziale Sig.re Maria Giganti e Lorenza Sobrero, che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

13.SERVIZI DI PARRUCCHIERE E BARBIERE

Agli Ospiti viene garantito con periodicità il servizio (a pagamento) di parrucchiere/ barbiere fornito da personale specializzato.

14.SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE

Il servizio cura la corretta e quotidiana pulizia e sanificazione degli ambienti comuni, delle stanze e bagni degli Ospiti. Coordinamento: Sig.re Maria Giganti e Lorenza Sobrero.

15.GUARDAROBA, LAVANDERIA E STIRERIA

La Struttura offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta.

Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino della biancheria personale dei clienti.

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, delle divise del personale, dei tendaggi, delle coperte, dei cuscini e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna

16.SERVIZIO TELEFONICO

Nella struttura è possibile effettuare e ricevere telefonate esterne. Il centralino provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo.

17.POSSIBILITÀ DI ACQUISTARE BEVANDE

Presenza di distributori automatici di bevande fredde e calde nella zona del salone Reception al piano terra.

18.IL SILENZIO E LA TRANQUILLITÀ

Per non arrecare disturbo agli altri anziani, preghiamo l'utente di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo non sono previsti rumori ai nuclei dalle ore 13.30 alle ore 15.00 e dalle 22.00 alle ore 06.30.

19.IL FUMO

Per disposizione di Legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura, ad esclusione delle apposite aree esterne adibite.

Ammissioni / Dimissioni

Alla richiesta di accoglienza devono essere allegati:

- fotocopia fronte/retro di un documento di identità valido,
- fotocopia del Codice Fiscale,
- fotocopia della tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale,
- dichiarazione del proprio Medico di Base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità.

La valutazione delle condizioni di accoglienza e di permanenza nella Residenza e delle esigenze specifiche e dirette di assistenza sono affidate al giudizio insindacabile della “Unità di Valutazione Interna” costituita dai Direttori Amministrativo e Sanitario della Residenza, dal Responsabile dei Servizi socio-assistenziali della Residenza e dal Medico di Fiducia dell’Ospite.

La richiesta di Accoglienza deve essere effettuata con il consenso di una Persona di fiducia dell’Ospite che si impegna a funzionare come tramite tra la Direzione della Residenza e l’Ospite ogni qual volta se ne presenti la necessità.

Nel momento del ricovero si consiglia di dotare l’ospite di un corredo minimo (indumenti intimi, camicie o pigiama da notte, tute da ginnastica) e di calzature comode.

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro, che potranno essere depositate presso la direzione della Struttura che rilascerà apposita ricevuta (*l’Amministrazione non risponde di eventuali furti*).

L’Ufficio Amministrativo è a completa disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per rilasciare tutta la documentazione informativa.

Rette

La retta di Soggiorno è comprensiva di tutto quanto ritenuto necessario a rendere piacevole e confortevole la vita dell'Ospite.

Comprende la pulizia della camera, la biancheria da camera e da bagno, vitto (compreso il vino ed il caffè serviti a tavola), caffè e bevande calde e fredde servite durante il giorno, assistenza medica infermieristica alla persona nelle quantità e qualità previste dalle sistemazioni abitative e dalle normative Regionali.

Comprende la partecipazione agli eventi ed iniziative organizzate dal servizio animazione.

Non sono comprese tutte le spese a carattere personale quali il telefono, le consumazioni al bar oltre quelle previste, gli extra di ristorante, gli extra di servizio, i canoni televisivi, i farmaci non mutuabili, ecc...

La Retta è giornaliera e viene pagata anticipata entro i primi cinque giorni del mese entrante; l'Ospite non potrà chiedere rimborsi per servizi non utilizzati.

Al momento dell'ingresso verrà versata la retta anticipata e contestualmente firmato il Contratto di Ospitalità cui si deve far riferimento in caso di controversie.

Ogni informazione e chiarimento relativi alla retta verranno forniti dal personale degli Uffici Amministrativi.

Limitatamente alla disponibilità di posto, la Residenza è disponibile ad ammettere anche Ospiti per brevi periodi nei mesi estivi e/o soggiorni di sollievo: in questo caso la retta verrà concordata nei limiti di quanto sopra ed in base alla durata ed al periodo di permanenza presso la struttura.

Programmi, standard di Qualità

Per quanto riguarda gli aspetti strutturali, l'organizzazione e le caratteristiche dell'assistenza, la Residenza ha intrapreso un cammino verso il miglioramento della qualità.

1. ASPETTI STRUTTURALI

La Residenza è oggi così strutturata nei seguenti nuclei:

- n. 2 nuclei N.A.C. e N.S.V. piano terra
- n. 1 nucleo N.A.T. Alzheimer piano terra
- n. 3 nuclei R.S.A. piano 1°

2. COMUNICAZIONE, TUTELA E ORIENTAMENTO DEL CITTADINO

Nella ricerca di un rapporto diretto e costruttivo con gli Ospiti e i loro familiari, la Struttura ha istituito numerose iniziative volte a migliorare la comunicazione ed il passaggio delle informazioni:

- Vengono effettuate riunioni periodiche (una generale all'anno) in cui gli Amministratori, la Direzione Sanitaria, la Direzione Amministrativa incontrano i familiari e gli Ospiti per comunicazioni e per ascoltare direttamente le loro osservazioni.
- Si incoraggia la partecipazione dei familiari alle riunioni dove viene steso il Piano Assistenziale Individualizzato: questo permette una più approfondita conoscenza degli Ospiti, delle loro preferenze, delle loro necessità.
- E' a disposizione una "Bachecca Parenti" sulla quale periodicamente compaiono informative e comunicazioni relative alla vita della Residenza e degli Ospiti: eventi, programma di animazione, fotografie delle attività.

3.TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti l'Ospite (le sue condizioni di salute ed altro) fornendole solo a lui direttamente o ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento del ricovero, presso l'Ufficio Accettazione viene richiesto all'interessato il consenso per il trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze riguardanti il suo ricovero.

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 i dati personali forniti, ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito della nostra attività, verranno trattati nel rispetto della normativa richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività di questa Residenza.

Per trattamento dei dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

Tali dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività della Struttura.

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e sarà effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Informiamo l'utenza che il trattamento dei dati personali fornitici, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale dell'Ente, potrà essere effettuato:

- da società, enti o consorzi che, per conto dell'Ente, forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quella dell'Ente, ovvero ancora attività necessarie all'esecuzione delle operazioni o dei servizi che la stessa utenza ha richiesto o richiederà in futuro;
- da soggetti la cui facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da leggi e regolamenti;

- dai soggetti ai quali il trasferimento dei dati personali sia comunque necessario o funzionale allo svolgimento dell'attività dell'Ente.

Verrà comunque richiesto espresso consenso al trattamento dei dati come sopra definito.

Si fa presente che l'eventuale rifiuto a fornire dati personali e ad autorizzare la comunicazione ai soggetti appartenenti alle categorie qui sopra indicate, potrebbe comportare la mancata esecuzione delle operazioni o dei servizi richiesti dall'utente.

4. VALUTAZIONE E PRESA IN CARICO DEGLI OSPITI

È operativo un protocollo per l'accoglienza degli Ospiti che vede coinvolte varie figure professionali (medico, infermiere, psicologo, fisioterapista educatore/animatore) con lo scopo di rendere meno traumatica l'istituzionalizzazione.

All'ingresso, vengono raccolte notizie circa i problemi e i bisogni sanitari, cognitivi, funzionali, psicologici e sociali, allo scopo di poter seguire nel tempo l'andamento delle condizioni globali degli ospiti. Queste valutazioni sono raccolte nella cartella clinica, dove sono anche riportate l'anamnesi medica, l'esame obiettivo e le diagnosi attive. È stata istituita inoltre una "cartella dell'ospite" dove vengono raccolte notizie circa i desideri, le abitudini di vita, le preferenze, gli interessi di ogni ospite e questo allo scopo di personalizzare il più possibile l'assistenza erogata.

Per ogni Ospite, all'ingresso e periodicamente, viene predisposto un Piano Assistenziale Individualizzato che tiene conto degli aspetti clinici, delle potenzialità riabilitative, delle necessità assistenziali, delle attività di animazione e occupazionali.

5. SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

È previsto un costante aggiornamento di tutti gli operatori per migliorare le loro capacità tecniche, le loro conoscenze e competenze professionali. Parte della formazione viene svolta in equipe, cioè con la partecipazione contemporanea di tutte le figure assistenziali. Questo permette l'elaborazione di linee di condotta comuni nell'affrontare le principali problematiche assistenziali. Sono inoltre previsti corsi specifici per le varie categorie professionali.

6. PREVENZIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE

La Residenza ha adeguato la propria struttura, l'organizzazione del lavoro, gli strumenti alla vigente normativa riguardante la Sicurezza e la salute dei lavoratori. Dopo l'approvazione del D.L 626/94 e in virtù del nuovo Testo Unico Decreto 81/2008, si è creata una Struttura Funzionale, con l'identificazione della figura chiave del Responsabile della Sicurezza, che ha promosso una nuova mentalità tra il personale, volta a favorire atti e comportamenti tendenti a minimizzare i rischi dell'attività lavorativa sulla salute. Sono stati organizzati, e vengono periodicamente aggiornati, corsi di formazione relativi a rischi specifici (rischio d'incendio, tecniche di primo soccorso, mobilitazione). Periodicamente i corsi vengono ripetuti per fornire informazioni su nuove tecniche o programmi di intervento.

Tutti i dipendenti vengono sottoposti periodicamente a visite mediche da parte del Medico del Lavoro che collabora anche alle definizioni di piani/protocolli operativi diretti a ridurre sempre più i rischi lavorativi.

7. CONTROLLO DI QUALITÀ

È presente un gruppo di studio composto da personale interno e da consulenti esterni per la raccolta di indicatori di qualità.

8. CUSTOMER SATISFACTION

Nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti viene proposta annualmente in tutte le Residenze Anni Azzurri agli Ospiti e ai familiari l'indagine di Customer Satisfaction. In particolare siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura.

Carta dei diritti della persona anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali. Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio «di giustizia sociale», enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- il principio «di solidarietà», enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio «di salute», enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali.

| La persona ha il diritto | La società e le Istituzioni hanno il dovere |
|---|--|
| <i>di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.</i> | <i>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.</i> |
| <i>di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</i> | <i>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.</i> |
| <i>di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti</i> | <i>di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole</i> |

| | |
|---|--|
| <i>altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.</i> | <i>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.</i> |
| <i>di conservare la libertà di scegliere dove vivere. di rispettare la libera scelta della persona anziana</i> | <i>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.</i> |
| <i>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</i> | <i>di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.</i> |
| <i>di vivere con chi desidera.</i> | <i>di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</i> |
| <i>di avere una vita di relazione.</i> | <i>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.</i> |
| <i>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</i> | <i>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.</i> |
| <i>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</i> | <i>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</i> |
| <i>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 ed autosufficienza.</i> | <i>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</i> |

Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Cognome _____ Nome _____

Via _____ Città _____

Tel _____

Oggetto della segnalazione:

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

Eventuali suggerimenti:

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 autorizzo Residenze Anni Azzurri al trattamento dei dati personali

Data

Firma