

**Comune di Fonte Nuova
Provincia di Roma**

CARTA DEI SERVIZI

Casa di riposo



-Villa Fucini-

Via Renato Fucini, 37

Fonte Nuova (RM)

SOMMARIO

1. PRINCIPI ISPIRATORI pag. 03
2. CRITERI PER L'ACCESSO pag. 03
 - 2.1. DESTINATARI pag. 03
 - 2.2. DIRITTI DEGLI OSPITI pag. 04
 - 2.3. REGISTRO DEGLI OSPITI pag. 04
 - 2.4. PROCEDURE DI AMMISSIONE pag. 06
 - 2.5. P.A.I (PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO) /ACCOGLIENZA pag. 06
 - 2.6. LISTA DI ATTESA pag. 06
 - 2.7. RINUNCIA AL SERVIZIO /DIMISSIONI pag. 06
 - 2.8. ASSENZE pag. 06
 - 2.9. RETTA pag. 06
3. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO pag. 07
 - 3.1. OBIETTIVI DELLO SPAZIO INTEGRATO pag. 07
 - 3.2. GLI SPAZI pag. 07
 - 3.3. GLI ORARI pag. 09
 - 3.4. I SERVIZI E LE ATTIVITÀ SPECIFICHE pag. 09
 - 3.5. LE FIGURE PROFESSIONALI pag. 10
 - 3.6. PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE ALL'ORGANIZZAZIONE pag. 11
4. COMPARTICIPAZIONE DELL'OSPITE pag. 12
 - 4.1. TARIFFE pag. 12
 - 4.2. SERVIZI OFFERTI pag. 12
 - 4.3. SERVIZI FACOLTATIVI A PAGAMENTO pag. 12
 - 4.4. ASSICURAZIONI pag. 13
5. PERSONALE pag. 13
 - 5.1. IL PERSONALE pag. 13
 - 5.2. CODICE DEONTOLOGICO DEGLI OPERATORI pag. 13
 - 5.3. CODICE DEONTOLOGICO DEL VOLONTARIATO pag. 14
6. CRITERI PARTECIPATIVI
 - 6.1. COLLABORAZIONE CON ASSOCIAZIONISMO pag. 15
7. QUALITA' pag. 16
 - 7.1. MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ pag. 16
 - 7.2. GESTIONE DEI RECLAMI pag. 17
- Allegato 01 - DOMANDA di ammissione pag. 18
- Allegato 02 - QUESTIONARIO: La percezione della cura per il familiare pag. 19
- Allegato 03- IMPEGNO al pagamento della retta pag. 20
- Allegato 04 – DOCUMENTAZIONE (da presentare prima dell'ingresso) pag. 21
- Allegato 05- PRIVACY pag. 22
- D.lgs 196/03 Art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti) pag. 25
- Allegato 06-MODULO gestione suggerimenti e reclami pag. 26
- Allegato 07-CARTA dei diritti degli anziani pag. 28
- Allegato 08-CARTA EUROPEA dei diritti e delle responsabilità delle persone pag. 30
anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine

1. PRINCIPI ISPIRATORI

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno Strumento che viene offerto perché possa contribuire allo sviluppo del progetto socio sanitario assistenziale mirato a realizzare una sempre maggior “qualità di vita” degli Ospiti.

Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge l’azione dello “Spazio Integrato” con un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a persone spesso sole o in difficoltà.

Ai familiari è attribuito un ruolo importante all’interno dell’équipe di cura e sono graditi suggerimenti e segnalazioni allo scopo di migliorare costantemente il servizio offerto.

La presente carta dei servizi è stata stilata nel rispetto dei principi presenti nella Carta dei Diritti degli anziani e nei principi contenuti nella Carta Europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cura a lungo termine.

Attraverso questo lavoro si intende offrire agli anziani e ai caregivers, nell’ambito distrettuale di riferimento, uno spazio che garantisca un’assistenza globale all’ospite e momenti di respiro alla famiglia, per rispondere alla sempre più crescente necessità di assistenza e riabilitazione, soprattutto nelle fasi iniziali quando la famiglia non ha ancora sviluppato capacità di reazione ed adattamento; al contempo funge da “mentoring” per la famiglia stessa.

2. CRITERI PER L’ACCESSO

2.1. DESTINATARI

La Casa di Riposo con 32 posti letto, funzionerà per l’intero arco dell’anno. La sua finalità è offrire una soluzione abitativa per consentire a persone anziane di vivere in un ambiente controllato e protetto, prevedendo situazioni di emarginazione e disagio sociale. La Casa di Riposo è destinata prioritariamente a persone di età superiore ai 65 anni che conservano un sufficiente grado di

autonomia e per le quali sia impraticabile o improponibile l'ambiente familiare e necessitano di vivere in un ambiente controllato e protetto per prevenire il rischio di emarginazione.

La Casa di Riposo può accogliere anche persone di età inferiore ai 65 anni, che si trovino nella situazione sopra descritta e per le quali l'inserimento in Casa di Riposo rappresenta una risposta adeguata ai propri bisogni socio-relazionali. In casi particolari, non è esclusa l'accoglienza di persone anziane non autosufficienti necessitanti di assistenza socio-sanitaria continua se assistiti da un badante. La permanenza presso la Casa di Riposo può essere temporanea o definitiva.

DIRITTO DEGLI OSPITI

All'interno dello Spazio Integrato sono osservati e tutelati i seguenti diritti:

Diritto alla tutela della salute: l'ospite è assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico.

Diritto all'individualità: ogni ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad un'assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata.

Diritto alla continuità e integrazione delle figure professionali: l'assistenza è garantita durante tutto l'orario, mantenendo stabili le figure professionali che devono necessariamente operare in stretta integrazione e collaborazione tra loro. Il personale è formato, preparato e ha una stretta osservanza dei principi etici a tutela degli utenti.

Diritto al decoro e privacy: il servizio considera fattore prioritario il decoro dell'ospite; così come prioritario è che ogni attività di assistenza e supporto siano fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy e della dignità dello stesso in ogni momento.

Diritto a un'adeguata alimentazione: è importante che ogni ospite fruisca di pasti adeguati da un punto di vista quantitativo, qualitativo e dietetico e di orari flessibili per l'assunzione del cibo.

Diritto alla sicurezza in caso di emergenza: in caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme d'intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo.

Diritto al corretto contatto con la famiglia: la famiglia dell'ospite ha diritto a essere correttamente e costantemente informata riguardo alle condizioni dell'ospite, ha diritto a partecipare all'elaborazione e alla verifica del progetto d'assistenza, ha libero accesso alla Struttura, può, concordandolo con il Coordinatore, intervenire direttamente in alcune attività assistenziali o ludico ricreative.

2.3. REGISTRO DEGLI OSPITI

Il registro degli ospiti (L. R. 38/96 art. 11 let. f) è presente presso il Locale per le attività organizzative e gestionali.

2.4. PROCEDURE DI AMMISSIONE

Il percorso assistenziale per l'accesso al Servizio si attiva di norma a seguito di richiesta formale dell'avente titolo (familiare, amministratore di sostegno, tutore, servizio sociale) e prevede le seguenti fasi:

- I. la famiglia prende contatto presso la sede dei Servizi Sociali del Comune e con l'Assistente Sociale con la quale effettuerà il colloquio.
- II. Per i casi già in carico dei servizi sociali comunali saranno gli stessi a curarne l'inserimento
- III. I Servizi Sociali comunicano al Responsabile della Struttura il nominativo del nuovo inserimento e presentano il caso
- IV. Il Responsabile della Struttura contatta la famiglia e concorda la data di ingresso e la comunica al Servizio Sociale.
- V. La famiglia produce i documenti ed i corredi richiesti e il documento sulla privacy (vedi allegati 04 e 05).

2.5. P.A.I (PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO) E ACCOGLIENZA

In fase d'ingresso il Servizio Sociale contatta il familiare referente e fissa un appuntamento per un colloquio preliminare all'inserimento, fornendo al familiare tutte le informazioni inerenti la struttura e

la sua organizzazione; in questa occasione si consegna al familiare l'elenco dei documenti e del corredo di biancheria personale che sarà indispensabile portare il giorno dell'inserimento dell'ospite (vedi elenco allegato 4).

Nel corso del primo incontro presso la Struttura si stabiliscono i tempi e le modalità di inserimento dell'ospite al servizio. I primi giorni di frequenza rappresentano un periodo di ambientamento per l'ospite, per la famiglia e per il Servizio.

2.6. LISTA DI ATTESA

La lista d'attesa viene gestita considerando l'ordine cronologico di presentazione e l'urgenza

2.7. RINUNCIA AL SERVIZIO /DIMISSIONI

L'assegnazione del posto nella Struttura deve intendersi definitiva per tutto il periodo dichiarato nel P.A.I..

Nello stesso periodo possono essere disposte dimissioni anticipate:

- a. con istanza di ritiro o rinuncia formale e motivata al Responsabile (dimissioni volontarie)
- b. in presenza di gravi conflitti fra operatori e utenti/famigliari che possono compromettere la fiducia e vanificare il lavoro di cura verso l'Ospite
- c. per reiterate inadempienze nel pagamento della retta
- d. per aggravamento delle condizioni cliniche dell'ospite non più compatibili con la Struttura

Le dimissioni vengono disposte entro 15 giorni, con un progetto di uscita e successiva presa in carico della persona (segnalazione al servizio sociale comunale o al PUA distrettuale per la continuità assistenziale).

2.8. ASSENZE

Dopo due settimane consecutive di assenza l'ospite è riammesso alla Struttura soltanto se munito di certificato medico attestante l'avvenuta guarigione, sempre che l'assenza non sia dovuta a motivi diversi da quelli di salute. Nel secondo caso, il familiare avviserà preventivamente il personale e darà informazioni relative alla durata presunta dell'assenza.

2.9. RETTA

La retta a carico degli utenti è mensile ; dovrà essere pagata dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione compreso. La retta dovrà essere pagata anche in caso di assenza dell'ospite, se trattasi di inserimento prolungato, e comunque dopo i primi 15 giorni di assenza (Allegato 3)

3. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

3.1. OBIETTIVI DELLA CASA DI RIPOSO

E' una struttura a ciclo residenziale che presta servizi socio-assistenziali finalizzati al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia delle persone anziane sulla base di un piano personalizzato; verrà garantito il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli anziani, nell'ambito del piano personalizzato di assistenza predisposto per ogni ospite, sopperendo alle difficoltà che l'ospite incontrerebbe nel provvedervi con la sola propria iniziativa.

3.2. GLI SPAZI

Il servizio trova collocazione a Fonte Nuova (RM), in via Renato Fucini 37. Gli ambienti sono così suddivisi:

Servizi generali per l'intera struttura

I locali destinati ai servizi generali sono:

- Sala cucina con annesso laboratorio: i pasti sono preparati in apposito locale adatto anche allo sporzionamento e attrezzato per il lavaggio e la custodia delle stoviglie.
- Sala pranzo: in sala pranzo viene esposta la tabella dietetica approvata dai competenti uffici
- La superficie é adeguata al numero degli ospiti, dimensionata considerando una superficie non inferiore a mq. 1,00 per commensale. La sala è arredata con tavolo e sedie adeguate al numero degli ospiti. Nella sala da pranzo è esposto il menu giornaliero.
- Lavanderia: locale adibito alla raccolta della biancheria sporca ed al relativo lavaggio

- Spogliatoio per il personale

Spazi per le attività collettive e di socializzazione

- *Locale per le attività organizzative e gestionali*: dimensionato in modo adeguato allo svolgimento delle attività amministrative, delle attività collegate alla assistenza degli ospiti, nonché per le riunioni periodiche
- *Sala polivalente*: spazio destinato alla socializzazione, tale da costituire un complesso ben organizzato, di dimensioni ed arredamento tali da essere confortevoli e permettere più attività fra loro compatibili: lettura, ascolto di programmi radiofonici e televisivi, conversazione, giochi e animazione in genere, hobbies e attività di tempo libero
- *Servizi igienici*: in numero adeguato alle esigenze di piano ed agli spazi comuni di cui almeno uno attrezzato per la non autosufficienza e/o per ospiti con difficoltà di movimento.

La diversificazione dei locali e la presenza del giardino permette di condurre interventi e attività diversificate, anche in contemporanea.

Spazi residenziali

Camere da letto e servizi igienici: Sono previste camere da letto singole e/o doppie e sono dotate di:

- letto e/o letti (eventualmente, secondo le esigenze personali, dotato di sponde) posizionato in modo da consentire in maniera autonoma un agevole passaggio e accesso anche da parte di ospiti;
- comodino personale;
- armadio per gli effetti personali ed una cassetiera per ciascun ospite;
- sedia personale;
- campanello di chiamata in ogni posto letto;
- prese di corrente e per la televisione;
- cestino gettacarte;

3.3. GLI ORARI

La Casa di Riposo seguirà i seguenti orari:

- 07.00-09.00 Risveglio e colazione
- 09,30-12,00 - Attività ricreative e socializzazione
- 12.00 – 13,30 Pranzo
- 14.00-15.00 Riordino, riposo e socializzazione
- 15.00-18.00 Attività ricreative e socializzazione
- 18.00-20.00 Cena
- 22.00 Silenzio

3.4. I SERVIZI E LE ATTIVITÀ SPECIFICHE

Agli ospiti sono garantiti i servizi di:

- a. vitto,
- b. alloggio.

Tutte le attività sono:

- orientate ad una filosofia di cura centrata sulla persona, con una storia, un'identità ed una individualità
- finalizzate alla soddisfazione dei bisogni di socializzazione e di assistenza attraverso lo sviluppo delle capacità cognitive, relazionali ed affettive residue, secondo quanto stabilito nell'ambito della "Classificazione Internazionale della Disabilità" (ICF). Verrà curato il delicato rapporto tra ospite ed operatore, facendo attenzione all'aspetto comunicativo.

L'ospite dovrà sentirsi libero di esprimere i suoi desideri, le sue emozioni ed eventuali disagi in modo che possa trovare il sostegno adeguato, con attenzione ai suoi ritmi fisiologici, garantendone l'equilibrio e la partecipazione.

L'organizzazione della vita comunitaria è condivisa con l'ospite e la famiglia all'atto della stesura del PAI e ad ogni variazione dello stesso.

Le attività potranno essere assicurate sia all'interno che all'esterno del Centro, valorizzando tutte le risorse presenti sul territorio

Attività rivolte al familiare

Una finalità prioritaria del servizio è il sostegno del caregiver attraverso un continuativo confronto su approcci e procedure per la realizzazione del progetto di cura con funzione di “mentoring” per la famiglia stessa. Fra le diverse attività che saranno attivate, sono previsti:

- i. sostegno psicologico al lavoro di cura e consulenze individuali
- ii. formazione e conduzione di Gruppi di sostegno tra caregiver
- iii. informazione specifica sulle possibili opportunità che la Rete dei Servizi offre
- iv. corsi di formazione inerenti tematiche legate alle principali problematiche
- v. Informazione legale con particolare riguardo alla figura dell'amministratore di sostegno

3.5. LE FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali utilizzate sono:

Responsabile: un coordinatore che ha la responsabilità sia della struttura che del servizio prestato.

Operatore socio-sanitario: è la figura professionale la cui attività è rivolta alla persona ed al suo ambiente di vita: assiste l'ospite nelle sue esigenze quotidiane fornendo aiuto sostanziale di tipo domestico, di cura nell'igiene personale e nelle attività di tempo libero (sostituito da altro personale assistenziale – Deroga prevista dalla D.G.R. n.17/2011).

Assistente sociale: è la figura professionale che programma interventi di natura socio-assistenziale volti alla soluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con l'entrata nella struttura e promuove il migliore utilizzo delle risorse presenti nella struttura e sul territorio; cura in particolare i rapporti con la famiglia d'origine e con l'ambiente di provenienza al fine di evitare l'emarginazione dell'anziano, collabora e favorisce l'attività sociale degli ospiti in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza

Assistente familiare: L'assistente familiare è una figura con caratteristiche pratico-operative la cui attività è rivolta a garantire assistenza a persone autosufficienti e non, favorendo il loro benessere e

autonomia all'interno dell'ambiente domestico-familiare. Inoltre, è in grado di relazionarsi con la rete di servizi sul territorio, garantendo la possibilità di accesso a tali servizi alla persona assistita che non sia in grado di accedervi autonomamente. La figura professionale dell'assistente familiare è stata definita con D.G.R.L. 609/2007, che stabilisce anche uno specifico percorso formativo della durata di 300 ore per accedere alla qualifica

Volontari: il volontariato è un elemento fondante per lo sviluppo della società civile e per il consolidamento della vita democratica, si basa sulla cultura della solidarietà, dello sviluppo sostenibile, della non violenza, del rispetto dell'altro e della cittadinanza responsabile.

Vedere punto 5 " Personale"

3.6. PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE ALL'ORGANIZZAZIONE

L'ospite partecipa all'organizzazione della vita all'interno della struttura o direttamente o tramite la famiglia che viene supportata dagli operatori nell'individuazione di una strategia appropriata alle aspettative del familiare presente in struttura. Tutto ciò con la possibilità di formulare proposte in merito:

- a) all'organizzazione della gestione delle attività quotidiane
- b) al miglioramento e alla funzionalità degli spazi
- c) alla scelta delle attività culturali, creativo/espressive, sportive e psicomotorie, ricreative (le proposte vengono concordate a livello di gruppo; nelle fasi del programma caratterizzato da maggiore autonomia dell'ospite si formula un programma individuale di attività settimanale includente fasi all'esterno della struttura)

4. COMPARTICIPAZIONE DELL'OSPITE

4.1. TARIFFE

Il costo di soggiorno è stabilito in € ~~1.500~~**650,00** mensili pari ad € ~~505~~**55,00** giornalieri. [costo minimo](#)

4.2. SERVIZI OFFERTI

Agli ospiti sono garantiti i servizi di:

I. vitto

- colazione dalle ore 7.00 alle ore 9.00 circa

- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.30 circa

- cena dalle ore 18.00 alle ore 20.00 circa

i. Il menù è articolato in sette giorni e prevede variazioni stagionali.

ii. Il menù è definito e strutturato sotto lo stretto controllo di un dietista

II. alloggio (12 letti)

III. Piani assistenziali e Progetti Ricreativi - Per ogni ospite vengono definiti i Piani assistenziali e Progetti individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multi professionale in stretta collaborazione tra il personale della Struttura

4.3. SERVIZI FACOLTATIVI A PAGAMENTO

Parrucchiere e barbiere: l'ospite potrà usufruirne recandosi presso il negozio direttamente; così l'ospite viene stimolato ad uscire sul territorio (su appuntamento)

Estetista e podologo: l'ospite potrà usufruirne recandosi presso il negozio direttamente; così l'ospite viene stimolato ad uscire sul territorio (su appuntamento)

Gite esterne – Soggiorni esterni: fanno parte di specifici progetti di gruppo

4.4. ASSICURAZIONI

Saranno stipulate idonee polizze assicurative per la copertura dei rischi da infortuni o per danni a persone e/o cose compreso incendio provocati dagli utenti, dal personale, da volontari, o da terzi ammessi alla struttura.

5. PERSONALE

5.1. IL PERSONALE

Nella struttura residenziale è prevista la presenza di almeno 2 operatori socio-sanitari, 1 educatore professionale, assistenti familiari. E' prevista, altresì, la presenza di volontari, che supporteranno gli operatori nello svolgimento delle attività.

5.2. CRITERI DEONTOLOGICI DEGLI OPERATORI

Ogni operatore deve concorrere a migliorare la qualità di vita dell'ospite. In particolare egli è tenuto

a:

a. Rispettare la personalità dell'ospite, salvaguardandone la dignità.

Ciò significa:

- i. accettare l'ospite nella sua diversità
 - ii. tutelarne i bisogni di ordine fisiologico, psicologico e sociale fornendo una risposta adeguata e coerente con il piano educativo individuale
 - iii. supplire ai limiti dell'ospite, in situazione di difficoltà e d'emergenza
- b. Rispettare il segreto professionale, per quanto riguarda le informazioni relative al singolo ospite e alla sua famiglia
 - c. Instaurare, consolidare e mantenere un rapporto di fiducia con l'ospite e la sua famiglia
 - d. Mantenere decoro e dignità professionale nell'espletamento dei propri compiti lavorativi

In particolare :

- a. tenere un abbigliamento consono alle caratteristiche dell'ospite e dell'istituzione
- b. comunicare con gli utenti, le loro famiglie, i colleghi ed i responsabili rispettando le regole della cortesia istituzionale
- c. fungere da modello per quanto attiene le regole organizzative e farle rispettare
- d. mantenere un comportamento professionale ed equilibrato onde evitare discussioni o fraintendimenti che possono alterare la vita all'interno della Struttura
- e. segnalare disservizi o eventuali altri problemi al Responsabile
- f. usare il telefono e le altre dotazioni informatiche esclusivamente in caso di bisogno e per esigenze di servizio
- g. dare tempestiva comunicazione al Responsabile di ogni eventuale fatto significativo o notizia riguardante gli ospiti
- h. essere direttamente responsabile della cura e custodia di tutti i beni di proprietà della Struttura o in uso ad essa (arredi, strumentazione, ecc.).

Ogni operatore dovrà attenersi alla presente Carta dei servizi, alla Carta dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane (All. 7) ed alla Carta Europea dei diritti e delle responsabilità

delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine (All. 8) e rispettare il codice deontologico della categoria professionale d'appartenenza.

5.3. CODICE DEONTOLOGICO DEL VOLONTARIATO

ART. 1 – Il presente Codice Deontologico, previsto in tutte le categorie professionali, vuole essere semplicemente un aiuto al volontario per meglio svolgere la sua attività prestata in modo personale, spontaneo e gratuito

ART. 2 – Lo svolgimento dell'attività di volontariato presso la Casa di Riposo deve avvenire secondo le procedure e modalità operative vigenti presso la Casa di Riposo, nonché nel rispetto delle competenze

ART. 3 – Il volontario dovrà attenersi a quanto di seguito descritto:

- i. riportare nel registro presenze mensile, il giorno, l'orario di presenza e la firma
- ii. rispettare le persone con cui entra in contatto senza distinzioni di età, sesso, razza, religione, nazionalità e ideologia
- iii. essere vincolato all'osservanza del segreto professionale su tutto ciò che gli è confidato o di cui viene a conoscenza nell'espletamento della sua attività di volontariato
- iv. svolgere la propria attività di volontariato permettendo a tutti di poterlo identificare
- v. interagire con il personale della Casa di Riposo, nel limite delle sue competenze, al fine di raggiungere l'obiettivo di favorire la migliore condizione di vita degli ospiti;

ART. 4 –le competenze del volontariato:

- Assistere l'ospite offrendo la propria compagnia, proponendo ascolto, canti, giochi, racconti, musica, ecc. e collaborare nelle attività predisposte dall'Animatore o Educatore
- Segnalare al personale della struttura in servizio le problematiche o necessità riferite dagli ospiti

Non compete al volontario:

- la somministrazione di farmaci
- l'accompagnamento ai bagni
- la somministrazione di bevande, cibo e/o dolci se non autorizzati dal personale in servizio

6. CRITERI PARTECIPATIVI

6.1. COLLABORAZIONE CON ASSOCIAZIONISMO

La struttura collabora con le Associazioni di volontariato presenti sul territorio e a tal fine vengono stipulati Protocolli d'Intesa finalizzati:

- alla sottoposizione dei Regolamenti al fine di valutarne l'esclusione di forme di coercizione fisica o morale
- allo sviluppo di politiche in favore del diritto alla cura per le persone anziane
- all'assicurazione del rispetto della libertà e della dignità della persona e in direzione dell'umanizzazione delle cure
- alla raccolta di pareri e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi
- all'analisi dei risultati dei Questionari Soddisfazione
- all'analisi congiunta dei Reclami ricevuti nel corso dell'anno

7. QUALITÀ

7.1. MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ

Lavorare in qualità per il servizio significa operare con una mentalità rivolta al miglioramento graduale e continuo delle attività, non limitandosi solo ad assicurare la "conformità" del Servizio, ma soprattutto ad operare in modo che il Servizio possa "soddisfare" gli utenti e i loro familiari e migliorando continuamente le proprie performance e risorse.

E' previsto un sistema di monitoraggio per il controllo e la verifica degli standard di qualità dello stesso, al fine di assicurare gli obiettivi su cui si fonda l'intero lavoro di cura.

Il processo della verifica dei risultati è un processo valutativo, di controllo ed operativo, determinante. Verranno assegnate responsabilità specifiche nel controllo periodico delle attività, per assicurare efficacia nel soddisfare i requisiti della politica e raggiungere gli obiettivi generali.

Nel processo di verifica sono coinvolti tutti gli operatori. Le iniziative di formazione del personale e le successive ricadute su questi ultimi indicheranno la congruità fra gli obiettivi e i risultati attesi.

Le verifiche saranno organizzate come specificato dalla seguente tabella:

Inoltre, con l'ausilio di questionari (Allegato 1) e attraverso l'analisi dei reclami e delle non conformità, nonché degli indicatori sull'efficacia ed efficienza dei processi, le risultanze delle verifiche interne e delle verifiche degli organi competenti ecc. si potranno individuare i punti critici della gestione e, quindi, le aree nelle quali attivare le azioni di miglioramento, per elevare la qualità del Servizio e la produttività.

VERIFICHE	VALUTATORI	RESPONSABILE RACCOLTA E VERIFICA DATI	FREQUENZA	EVIDENZE
Iniziative di formazione	Educatore/ OSS/Animatore	Responsabile della formazione	Semestrale	Questionari di valutazione
Presa in carico condivisa	Equipe	Responsabile di struttura	Mensile	Verbali Equipe
Audit Clinico	Equipe	Responsabile di struttura	Immediata/ Periodica	Audit clinico
Monitoraggio del clima organizzativo	Equipe operatori con responsabile	Responsabile di struttura	Mensile/ Immediato	Relazione annuale; Verbali equipe; relazione responsabile

7.2. GESTIONE DEI RECLAMI

La raccolta e l'analisi dei reclami è parte integrante del sistema di informazioni del Servizio, perché fornisce utili informazioni sulle aree di insoddisfazione. I familiari possono presentare reclamo con:

- i. colloquio con il Coordinatore;
- ii. modulo di reclamo/suggerimenti allegato n. 5 alla presente Carta dei Servizi o disponibile presso l'ingresso del Servizio. La gestione del reclamo prevede una risposta ufficiale del Coordinatore al familiare che lo ha inoltrato (se non anonimo) entro e non oltre 10 giorni dalla data di presentazione.

ALLEGATO 01- DOMANDA DI AMMISSIONE

Alla Direzione di “Villa Fucini”

Oggetto: domanda di ammissione alla Casa di Riposo.

Io sottoscritto _____

In qualità di (familiare, tutore o altro) _____

Chiedo formalmente l'iscrizione di _____

Nato/a a _____ il _____

Codice Fiscale _____

N° Tesserino Sanitario _____

Residente a _____ CAP _____

Indirizzo _____ Tel. _____

A tale scopo, presa visione della carta dei servizi, mi impegno a rispettarne integralmente le disposizioni in essa contenute, con particolare riferimento alle modalità di accesso e di fruizione dello stesso.

_____, lì _____

(luogo e data)

ALLEGATO 02 - QUESTIONARIO: LA PERCEZIONE DELLA CURA PER IL FAMILIARE

Gentile Sig.re/ra, di seguito troverà alcune affermazioni che fanno riferimento all'assistenza presso la nostra struttura.

Le chiediamo di rispondere alle affermazioni utilizzando la scala numerata che va da 1 a 5.

1= per niente vero/ completamente insoddisfatto/per niente d'accordo

2= scarso

3= sufficiente

4= buono

5= assolutamente vero/pienamente soddisfatto/ completamente d'accordo.

1- le informazioni ricevute in merito all'assistenza fornita sono adeguate 1 2 3 4 5

2- le informazioni ricevute in merito ai servizi offerti sono sufficienti 1 2 3 4 5

3- gli operatori sono disponibili a rispondere ai chiarimenti richiesti 1 2 3 4 5

4- I responsabili sono disponibili a rispondere alle domande 1 2 3 4 5

5- gli operatori sono disponibili ad ascoltare le richieste dei familiari 1 2 3 4 5

6- i familiari sono informati sull'andamento delle condizioni dell'anziano 1 2 3 4 5

7- i familiari sono coinvolti nelle decisioni assistenziali importanti 1 2 3 4 5

8- l'assistenza fornita mi permette di sentirmi tranquillo/a 1 2 3 4 5

9- le risposte fornite sono professionali 1 2 3 4 5

10- il linguaggio utilizzato è comprensibile 1 2 3 4 5

11- i pasti forniti sono adatti alle condizioni dell'assistito 1 2 3 4 5

12- la qualità del cibo fornito è di buon livello 1 2 3 4 5

13- la pulizia degli ambienti è adeguata 1 2 3 4 5

14- l'abbigliamento delle persone anziane è dignitoso 1 2 3 4 5

15- l'assistenza alle persone anziane è puntuale 1 2 3 4 5

16- le attività sono sufficienti 1 2 3 4 5

17- durante la giornata le persone anziane partecipano ad attività piacevoli 1 2 3 4 5

18- il personale addetto è preparato ad affrontare le situazioni dell'anziano 1 2 3 4 5

19- la privacy delle persone è rispettata 1 2 3 4 5

ALLEGATO 03 - IMPEGNO AL PAGAMENTO DELLA RETTA PRESSO IL SERVIZIO

Alla Direzione di "VILLA FUCINI"
Via Renato Fucini, 37
Fonte Nuova (RM) 00010

Il sottoscritto _____ C.F. _____
Nato a _____ il _____
Residente a _____ in via _____ n. _____
Telefono abitazione _____ cellulare _____

CHIEDE

l'inserimento presso la struttura del proprio congiunto sig./sig.ra _____
C.F. _____ Nato a _____ il _____
Residente a _____ in via _____ n. _____

DICHIARA DI ASSUMERE

a tal fine, l'obbligo al pagamento della retta di € _____ con decorrenza dal _____.

Il pagamento della retta sarà effettuato (barrare la casella di interesse):

bonifico Banca INTESA SANPAOLO – Agenzia di POGGIO MIRTETO
IBAN_ IT82Z0306973730100000000606; [INTESTATO SAN FRANCESCO srl](#)

conto corrente postale n. _____;

versamento diretto presso la Segreteria

Causale : retta mese di

Per

(nome dell'ospite)

In fede

ALLEGATO 04

a) DOCUMENTAZIONE (dell'ospite) DA PRESENTARE AL COORDINATORE

b) AL MOMENTO DELL'INGRESSO AL SERVIZIO

- COPIA di Documento d'identità
- COPIA di Codice fiscale
- COPIA di Tessera sanitaria
- COPIA di Verbale di invalidità e/o accompagnamento
- COPIA di Esenzione ticket
- Certificato del medico curante attestante lo stato di salute della persona inserita
- Esenzione da malattie infettive con specifica della terapia in atto con orari di somministrazione.
- Documentazione sanitaria relativa alle patologie di cui soffre l'anziano (visite specialistiche, referti di analisi, radiografie o altri esami strumentali ecc.)

b) CORREDO PERSONALE

Gli indumenti saranno quelli di uso abituale marcati con il numero; i quantitativi segnalati sono indicativi e possono variare in considerazione delle diverse situazioni dell'ospite.

- Terapia in uso
- Presidi per l'incontinenza se in uso
- Cambi di biancheria intima (mutande maglie intime, reggiseno per donne, calze)
- Fazzoletti da naso in stoffa (se in uso)
- Cambi di abiti di proprio gusto (vestito, vestaglia, gonna, pantaloni, giacca, camicia, maglia, tuta)
- Pantofole o calzature comode
- Porta protesi con protesi
- Occhiali con porta occhiali (se in uso)

ALLEGATO 05 – PRIVACY

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003

Egr. Sig. _____

La presente per comunicarLe che, nell'ambito del suo soggiorno presso la Casa di Riposo "Villa Fucini", sita in via Renato Fucini, 37 Fonte Nuova (RM) 00010, per effetto delle necessità assistenziali di cui Lei abbisogna, il servizio si troverà a raccogliere i Suoi dati personali, sensibili, attinenti allo stato di salute ed alle cure socio-assistenziali-sanitarie; tali dati verranno utilizzati unicamente allo scopo di assicurarLe assistenza socio-sanitaria.

Il trattamento dei Suoi dati avverrà a norma di legge, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la Sua riservatezza.

I dati verranno inoltre inseriti in apposite cartelle opportunamente custodite, ed archiviate anche attraverso strumenti elettronici.

I dati non potranno da noi essere ceduti liberamente a terzi; potranno essere comunicati unicamente alla Pubblica Autorità competente per i servizi socio-assistenziali e sanitari (A.U.S.L.) e ai soli fini assicurativi e per la gestione di eventuali infortuni incidenti, nonché per gli adempimenti in materia di sicurezza e prevenzione e quant'altro stabilito da leggi. Pertanto, i dati sensibili verranno da noi sottoposti esclusivamente ai trattamenti obbligatori per legge o per contratto da lei stipulato per la fruizione del servizio. Saranno trattati, inoltre, dati che la legge definisce come "sanitari" e "sensibili"; tutti i dati predetti e gli altri da lei rilasciati verranno conservati anche dopo la cessazione/interruzione del rapporto per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti connessi o derivanti dal soggiorno stesso presso lo Spazio Integrato. Comuniciamo inoltre che titolare per il trattamento dei dati è

....., nella persona del Suo legale rappresentante pro tempore
..... La invitiamo a volere prendere visione dell'art. 7 del D.lgs. n. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali - che troverà allegato alla presente. La preghiamo di volerci esprimere il Suo consenso al trattamento ed alla comunicazione a terzi (sopra indicati), dei suddetti dati, ivi compresi quelli sensibili e/o sanitari.

L'autorizzazione al trattamento di tali dati è obbligatoria al fine di poterLe assicurare l'assistenza presso lo Spazio Integrato.

Titolare del Trattamento dei dati

Il legale rappresentante

**CONSENSO DELL'INTERESSATO AL TRATTAMENTO DEI PROPRI DATI
PERSONALI COMUNI, SENSIBILI E SANITARI**

Alla Direzione di "VILLA FUCINI"
Via Renato Fucini, 37
Fonte Nuova (RM) 00010

Il sottoscritto/a _____ nato/a a _____
il _____, dichiara di aver ricevuto completa informativa ai
sensi degli artt. 11 e 13 del D.lgs. 196/03, unitamente a copia dell'art. 7 del medesimo
provvedimento legislativo, ed esprime il consenso al trattamento ed alla
comunicazione dei propri dati qualificati come personali/sensibili e sanitari dalla citata
legge, con particolare riguardo a quelli cosiddetti sensibili e sanitari nei limiti, per le
finalità e per la durata precisati nell'informativa.

Data _____

FIRMA DELL'INTERESSATO _____

CONSENSO DELL'INTERESSATO ALL'UTILIZZO DELLE PROPRIE IMMAGINI

Alla Direzione di "VILLA FUCINI"
Via Renato Fucini, 37
Fonte Nuova (RM) 00010

Il sottoscritto/a _____ nato/a a _____

il _____, dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi degli artt. 11 e 13 del D.lgs. 196/03, unitamente a copia dell'art. 7 del medesimo provvedimento legislativo, ed esprime il consenso all'utilizzo delle proprie immagini per lo svolgimento delle attività connesse alla gestione del Servizio.

Data _____

FIRMA DELL'INTERESSATO _____

CONSENSO DAL CONGIUNTO DELL'INTERESSATO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI COMUNI, SENSIBILI E SANITARI

Alla Direzione di "VILLA FUCINI"
Via Renato Fucini, 37
Fonte Nuova (RM) 00010

Il sottoscritto/a _____ nato/a a _____
il _____ in qualità di _____ (grado di parentela) dichiara
di aver ricevuto completa informativa ai sensi degli artt. 11 e 13 del D.lgs. 196/03,
unitamente a copia dell'art. 7 del medesimo provvedimento legislativo, ed esprime il
consenso al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati , relativi al proprio
congiunto (.....) qualificati come personali/sensibili e sanitari dalla citata
legge, con particolare riguardo a quelli cosiddetti sensibili e sanitari nei limiti, per le
finalità e per la durata precisati nell'informativa.

Data _____

FIRMA del congiunto _____

CONSENSO DAL CONGIUNTO DELL'INTERESSATO ALL'UTILIZZO DELLE IMMAGINI.

**Alla Direzione di "VILLA FUCINI"
Via Renato Fucini, 37
Fonte Nuova (RM) 00010**

Il sottoscritto/a _____ nato/a a _____
il _____ in qualità di _____ (grado di parentela) dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi degli artt. 11 e 13 del D.lgs. 196/03, unitamente a copia dell'art. 7 del medesimo provvedimento legislativo ed esprime il consenso all'utilizzo delle immagini , relative al proprio congiunto (.....) per lo svolgimento delle attività connesse alla gestione del Servizio.

Data _____

FIRMA del congiunto _____

D.lgs 196/03 Art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lett. a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini d'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

**ALLEGATO 06 - MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI MODULO
RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Alla Direzione di “VILLA FUCINI”
Via Renato Fucini, 37
Fonte Nuova (RM) 00010

Il sottoscritto/La sottoscritta _____
Residente in Via _____ n. _____
a _____ Provincia _____
CAP _____ Tel. _____
in qualità di (indicare la parentela) _____ del Sig./della
Sig.ra _____ ospite presso la Casa di Riposo sita in via
Renato Fucini, 37 – 00010 Fonte Nuova (RM).

DESIDERA SEGNALARE

(ESPRIMERE L’OGGETTO DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO)

Ai sensi della Legge 196/2003 autorizzo presso la Casa di Riposo “VILLA FUCINI”
Via Renato Fucini, 37 Fonte Nuova (RM) 00010 – al trattamento dei dati personali di
cui sopra. I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati solo
alle persone incaricate del trattamento nel rispetto dei principi di pertinenza. I dati non
saranno diffusi.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va inserito nella cassetta collocata all’ingresso della struttura. Il
Coordinatore s’impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 10 giorni
dalla data del modulo.

ALLEGATO 07 – CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI

La persona ha il diritto

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- di conservare le 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.
- di essere messa in condizione 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 ed autosufficienza.

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 Casa di Riposo.
- 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 tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto 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.

ALLEGATO 08 - CARTA EUROPEA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITÀ DELLE PERSONE ANZIANE BISOGNOSE DI CURE ED ASSISTENZA A LUNGO TERMINE

ART. 1 *Diritto alla dignità, al benessere fisico e mentale, alla libertà e sicurezza*
Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al rispetto della tua dignità umana, al tuo benessere fisico e mentale, alla libertà ed alla sicurezza.

In particolare hai diritto a:

- Il rispetto alla tua dignità umana ed al tuo benessere, senza pregiudizio a causa dell'età, il colore della pelle, l'origine sociale o nazionale, la condizione economica, le opinioni, il sesso, l'orientamento sessuale o identità ed il livello di cure ed assistenza di cui hai bisogno.
- Il rispetto per e la protezione del tuo benessere fisico, sessuale, psicologico, emozionale, finanziario e materiale.

Benessere fisico

- Il rispetto e la protezione del tuo benessere fisico e la salvaguardia da qualsiasi abuso fisico, ivi compreso: maltrattamenti ed abbandono, malnutrizione e disidratazione, deperimento, eccessivo caldo o freddo e ogni altro malessere fisico evitabile.
- La protezione da ogni forma di abuso sessuale o maltrattamento.

Benessere psicologico ed emotivo

- Il rispetto e la protezione del tuo benessere psicologico ed emotivo e protezione da ogni forma di abuso e maltrattamento.
- Aspettarsi che gli altri non siano causa volontaria della tua depressione, turbamento o sentimenti negativi.
- Essere protetto da ogni tentativo di separazione da persone con le quali vuoi stare insieme.

Sicurezza materiale e finanziaria

- Essere protetto da ogni forma di abuso finanziario e materiale.
- Essere sicuri che coloro che si occupano per conto tuo dei tuoi interessi finanziari e materiali lo facciano nel tuo migliore interesse, qualora non sei in grado di farlo da solo.
- Mantenere le tue proprietà finché liberamente decidi di trasferirle ad altri o fino alla tua morte. Hai il diritto ad essere protetto contro la costrizione a cambiare la tua volontà o a dare mezzi finanziari o materiali che sono tuoi di diritto.

Protezione contro abusi medici e farmaceutici

- Protezione contro abusi medici e farmaceutici, maltrattamenti o abbandoni, compresi trattamenti medici inappropriati, non necessari o eccessivi o uso di droghe o rifiuto di trattamento.

Incuria

- Protezione contro abbandono e mancanza di diligenza nel provvedere agli aiuti, alle cure o trattamenti
- Protezione contro minacce di qualsiasi natura. Devi essere messo in condizione di sicurezza nel tuo ambiente e con le persone che ti circondano.
- Accesso alla sicurezza sociale ed alla assistenza sociale.

Art. 2 Diritto all'autodeterminazione

Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il

diritto a fare le tue scelte di vita ed al rispetto della tua libera volontà. Questo diritto può essere attribuito per tua scelta ad una terza persona competente.

Libertà di scelta

- Hai diritto a vivere in modo auto determinato ed indipendente nel modo in cui te lo consentono le tue capacità fisiche e mentali ed a ricevere supporto ed aiuto per farlo.
- Hai diritto a che le tue opinioni, desideri e scelte siano rispettate, anche se non sei in grado di comunicarle in modo facile. Hai diritto ad essere consultato e a prendere parte a qualsiasi decisione che ti riguarda. Hai diritto a scegliere il luogo di vita che si adatta ai tuoi bisogni, sia nella tua propria abitazione che in una residenza di cura.
- Hai diritto a mantenere il controllo delle tue proprietà ed entrate e a trattare i tuoi affari finanziari e legali con le autorità. Puoi ricevere l'aiuto che richiedi per agire in tal senso.

Sostegno per assumere decisioni

- Hai diritto a nominare una terza persona per prendere decisioni e difenderti.
- Hai diritto ad interpellare altre persone sulla tua salute prima di intraprendere un trattamento sanitario.
- Hai diritto ad avere il tempo sufficiente per riflettere sulle tue decisioni con attenzione, ad accedere a documenti importanti, a fare le tue scelte dopo aver avuto informazioni, consigli e suggerimenti indipendenti.
- Nella evenienza in cui tu non sia in grado di prendere decisioni che ti riguardano o di esprimerti da solo in tempo utile, hai diritto a lasciare prima istruzioni sulle decisioni che riguardano le tue cure che dovranno essere assunte da una parte terza appositamente indicata. Le tue volontà dovranno sempre essere rispettate anche quando sono state comunicate in modo non verbale o tramite parte terza da te scelta.

Limiti alla tua autodeterminazione

- Non puoi essere soggetto ad alcuna limitazione fisica o mentale, a meno che essa sia una risposta proporzionata al rischio di un potenziale danno. In questo caso, ciò deve essere deciso nel tuo miglior interesse attraverso un procedimento trasparente e verificabile in modo indipendente che può essere anche annullato. La definizione del tuo livello di capacità mentale di prendere decisioni non è assoluta e illimitata e deve essere rivalutata regolarmente.

Art. 3 Diritto alla privacy

Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il

diritto al rispetto e alla protezione della tua privacy ed intimità

Diritto alla vita privata

- Hai diritto al rispetto della tua privacy. Devi avere l'opportunità di disporre di spazio e tempo in cui stare solo o con persone di tua scelta, se lo vuoi.
- Il tuo spazio personale deve essere curato con rispetto indipendentemente da dove vivi e dal livello di cure e di assistenza di cui hai bisogno. Per tutti coloro che sono coinvolti per aiutarti, curarti e sostenerti deve essere un obiettivo evitare ogni limitazione alla tua privacy e al rispetto del tuo diritto ad avere rapporti riservati. Il rispetto per la tua privacy si riflette anche nella considerazione data e al tuo pudore. Hai diritto ad essere trattato con sensibilità e discrezione da coloro che si prendono cura di te.
- Ai diritto alla riservatezza della corrispondenza. Le tue lettere, le tue e-mail non possono essere ricevute, aperte o lette da terze persone senza il tuo consenso. Hai diritto di fare in privato le tue telefonate. Il tuo diritto alla privacy deve riguardare anche la riservatezza dei tuoi dati e documenti. I tuoi dati personali sono protetti dalla legge.
- Hai diritto a che la discussione sulle tue condizioni, cure o trattamenti, sia in tua presenza che in tua assenza, sia condotta con sensibilità e discrezione e con rispetto per la tua privacy.

Art.4 Diritto a cure appropriate e di alta qualità

Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il

diritto a cure di alta qualità ed a trattamenti adatti ai tuoi personali bisogni e desideri.

Qualità delle cure

- Hai diritto a ricevere cure sanitarie ed assistenza di lungo termine di alta qualità, tempestive e economicamente sostenibili, adatte alle tue personali esigenze e desideri, senza alcuna discriminazione.
- Hai diritto ad essere assistito da persone che hanno la professionalità richiesta ed adeguato supporto per rispondere al tuo bisogno di assistenza, cure e trattamenti. Qualora sei assistito da professionisti, membri della famiglia o altre persone coinvolte, essi dovrebbero aver ricevuto e continuare a ricevere risorse tecniche, strutturali e finanziarie, formazione specializzata e indicazioni e assistenze necessarie a dotarli di ciò di cui hanno bisogno.
- Dovresti cercare delle soluzioni di cura che permettano a coloro che ti assistono quotidianamente di prendere le pause necessarie per condurre la propria vita personale e di migliorare la qualità di assistenza che ti offrono.

- Hai diritto a beneficiare di misure di prevenzione di qualsiasi deterioramento – o misure di miglioramento - delle tue condizioni e di promozione della tua indipendenza nel miglior modo possibile.
- Hai diritto ad attenderti che tutti gli individui, istituzioni e equipe professionali coinvolti nelle tue cure, aiuti e trattamenti comunichino e cooperino tra di loro ed conformino ed organizzino i servizi che prestano per assicurare che essi siano nel tuo migliore interesse.
- Hai diritto a ricevere tempestivamente aiuto per i tuoi bisogni quotidiani.

Cure appropriate

- Se e quando entri in una struttura assistenziale, le condizioni e i costi della tua permanenza debbono essere esplicitati in un contratto. Le informazioni sui tuoi diritti e responsabilità debbono essere chiare e trasparenti. Hai diritto a ricevere le informazioni prima della tua ammissione ed in tempo utile. Hai il diritto di muoverti liberamente nel tuo ambiente. Hai diritto a ricevere aiuto ed incoraggiamento per la tua mobilità. Hai diritto ad aspettarti che le tue abitudini ed il tuo precedente stile di vita che sono importanti per te siano presi in considerazione.

Art. 5 Diritto ad informazioni personalizzate ed al consenso consigliato ed informato

Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a chiedere e ricevere informazioni personalizzate e consigli su tutte le opinioni a te utili per cure, aiuti e trattamenti in modo che tu sia in condizione di prendere decisioni ben informate.

Diritto di accesso alla informazione personale e riservata

- Hai diritto ad essere informato sullo stato della tua salute, sui trattamenti possibili e sulle possibili scelte di cura. Questo comprende le informazioni ed i consigli circa le possibilità di successo e di insuccesso, sui potenziali effetti dei medicinali, esami ed ogni altro intervento medico sulla tua salute fisica o mentale e sulla vita quotidiana e sulle possibili alternative.
- Tu e una terza persona di tua scelta continuate ad avere il diritto di accedere ai tuoi dati personali di carattere medico e di poter esaminare tutti i documenti rilevanti per la tua salute.
- Deve essere rispettato anche il tuo diritto a rifiutare le informazioni.
- Hai il diritto di essere informato e consigliato su tutte le possibili attività ricreative, le strutture delle case di cura e le misure sociali di cura di cui potresti beneficiare indipendentemente dai loro costi. Devi poter essere capace di decidere quali di queste puoi permetterti e devi ricevere tutte le informazioni necessari per una decisione consapevole.

Consenso informato e consigli

- Il tuo consenso informato o quello della terza parte di tua scelta deve essere chiesto su decisioni che riguardano tutte le cure ed i trattamenti che ti riguardano, come anche per partecipare a qualsiasi progetto di ricerca o esperimento medico.

- Hai diritto ad informazioni, rappresentanza e difesa legale. L'aiuto legale deve essere disponibile se manchi di risorse sufficienti. Figura tra i tuoi diritti di informazione e di dare consenso informato il beneficiare di un dialogo aperto, rispettoso e comprensibile.
- Tu o il tuo rappresentante avete diritto a ricevere in tempo utile chiare e complete informazioni riguardanti tutti i servizi disponibili per te. Questo deve comprendere i rispettivi costi e opzioni per adattarli ai tuoi bisogni.
- Prima di concludere o perfezionare un accordo o contratto per cure residenziali o altri servizi, tu hai diritto di essere ben informato e consigliato sui contenuti e sulla possibilità di apportare all'accordo cambiamenti in futuro, incluso i servizi ed i costi. L'informazione sui tuoi diritti e responsabilità deve essere chiara e trasparente.

Art. 6 *Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale ed alle attività culturali*

Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto ad interagire con gli altri ed a partecipare alla vita civile, alle attività di educazione permanente ed alle attività culturali

- Devi essere reso consapevole e ti deve essere data la opportunità di partecipare volontariamente alla vita sociale compatibilmente con i tuoi interessi e capacità nello spirito di solidarietà tra generazioni. Hai diritto inoltre a ricevere l'opportunità di dedicarti a lavoro pagato o volontario ed a partecipare a programmi di educazione permanente.
- Hai diritto a tutti i sostegni necessari per metterti in condizione di comunicare. Hai diritto a soddisfare i tuoi bisogni di comunicare, in qualunque modo possa essere fatto.
- Hai diritto a spostarti liberamente per soddisfare i tuoi interessi e svolgere le tue attività. Qualora la tua mobilità dovesse essere limitata, tu hai diritto per questo ad essere assistito.
- Hai diritto ad accedere come gli altri alle nuove tecnologie e ad essere istruito ed aiutato per il loro uso.
- Hai diritto a continuare ad esercitare tutti i tuoi diritti civili, incluso il diritto a partecipare ad elezioni politiche e, se richiesto, a ricevere una assistenza disinteressata per farlo. Il tuo diritto di libera scelta deve essere rispettato e la riservatezza del tuo voto deve essere mantenuta anche da chiunque ti assiste.

Art. 7 *Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza: credo, cultura e religione*

Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto di vivere secondo le tue convinzioni, credo e valori.

- Hai diritto ad essere rispettato per il tuo credo, la tua filosofia di vita e libertà religiosa, anche se coloro che ti aiutano non la pensano allo stesso modo.
- Hai diritto a praticare ed osservare la tua religione o credo spirituale. Hai diritto inoltre a ricevere assistenza spirituale o religiosa e consigli dai rappresentanti di queste

quando lo desideri. Hai diritto di rifiutarti di partecipare ad attività religiose ed a rifiutare contatti di rappresentanti di religioni o fedi.

- Chiunque, qualunque sia l'origine culturale, la convinzione o pratica religiosa ha eguale diritto alla tolleranza reciproca. Hai diritto a costituire una associazione, far parte di un gruppo, ed egualmente hai diritto di rifiutarti di appartenervi.
- Hai diritto di sviluppare la tua convinzione politica e sociale e ad ampliare la tua competenza e sapere su tali questioni.
- Hai diritto di rifiutare qualsiasi indesiderata pressione di carattere ideologico, politico o religioso, ed hai diritto a chiedere di essere protetto da tali pressioni.

Art. 8 Diritto alle cure palliative ed al sostegno, al rispetto ed alla dignità nell'agonia e nella morte

Hai diritto ad una morte dignitosa e con modalità corrispondenti alle tue volontà e all'interno dei limiti definiti dalla legislazione del paese di tua residenza.

- Hai diritto ad un sostegno amorevole ed a cure palliative quando sei alla fine della tua vita e fino alla morte. Hai diritto ad interventi che riducano la sofferenza ed altri sintomi dolorosi.
- Hai diritto a che venga fatto tutto il possibile affinché l'agonia avvenga in modo dignitoso e sopportabile. Chi ti accompagna in quel momento deve rispettare le tue volontà e sostenerle in ogni modo possibile.
- Hai diritto a che il personale medico e di cura coinvolto nei tuoi ultimi momenti di vita sia partecipe ed offra aiuto a coloro che ti sono vicini e alle altre persone coinvolte, secondo le tue volontà. Anche il tuo desiderio di tener escluse alcune persone deve essere rispettato.
- Hai diritto di decidere se e a cosa estendere il trattamento, ivi incluso interventi per il prolungamento della vita, se deve essere iniziato o continuato. Le indicazioni date da te in precedenza debbono essere rispettate, qualora non permangono le condizioni di intendere e di volere.
- Nessuno può prendere misure che potrebbero automaticamente condurre alla tua morte, a meno che tali misure siano autorizzate dalla legislazione nazionale del tuo paese di residenza e tu abbia dato chiare istruzioni in tale senso.
- Nella situazione in cui non sei in grado di esprimerti autonomamente, le tue precedenti istruzioni riguardanti le decisioni sulla tua morte debbono essere eseguite pienamente, nei limiti previsti nella legislazione del paese di tua residenza.
- Hai diritto a che venga rispettato il tuo credo religioso e qualsiasi volontà manifestata durante la vita circa il trattamento del tuo corpo dopo la tua morte.

Art. 9 Diritto al risarcimento

Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al risarcimento in caso di maltrattamenti, abusi o abbandono

- Hai diritto ad essere protetto o a rifiutare tale protezione qualora ti trovassi in una situazione di abuso o maltrattamento, sia che ricevi cure in una residenza, che nella tua stessa abitazione.
- Hai diritto a che il personale di cura sia formato a riconoscere i segni degli abusi e maltrattamenti ed agisca in modo appropriato per prevenire eventuali altri maltrattamenti.
- Hai il diritto ad essere informato circa gli strumenti attraverso i quali puoi denunciare gli abusi. Hai diritto di denunciare gli abusi senza timore di ripercussioni negative ed a esigere che le autorità rispondano in modo appropriato quando fai una denuncia. Questo diritto si estende anche a tutti coloro che ti sono attorno, in particolare a coloro che sono responsabili delle cure ed assistenza.
- Hai diritto a che tu sia messo a riparo dalla situazione di abuso e maltrattamento fintanto che il caso non sia stato investigato pienamente. Questo non deve implicare un cambio di residenza se è contro la tua volontà.
- Hai diritto ad un trattamento di cura per ristabilirti pienamente a seguito del trauma fisico e psichico conseguente l'abuso o il maltrattamento subito. Devi avere il tempo necessario di recuperare la tua tranquillità.

Art. 10 LE TUE RESPONSABILITA'

Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, tu devi:

- rispettare i diritti ed i bisogni di coloro che vivono e lavorano nel tuo ambiente e rispettare gli interessi generali della Casa di Riposo in cui vivi; i tuoi diritti e la tua libertà vengono limitati solo dalla necessità di rispettare diritti analoghi degli altri membri della Casa di Riposo.
- rispettare i diritti del personale di cura e lo staff deve essere trattato con civiltà e lavorare in un ambiente libero da molestie ed abusi; programmare il tuo futuro e prenderti la responsabilità dell'impatto che la tua azione o non azione ha sul personale di cura e i parenti, secondo le leggi del tuo paese. Questo include:
 1. nominare una terza persona che prenda le decisioni e le la tutela a posto tuo;
 2. dare disposizioni dettagliate sulle tue scelte riguardanti la tua salute e benessere ivi incluso le cure ed i trattamenti durante la tua vita ed in fin di vita, come le disposizioni circa le tue proprietà e finanze. Se non sei in condizioni di fare ciò, è dovere dei tuoi parenti prossimi o del tuo rappresentante indicato prendere le decisioni al tuo posto, rispettando comunque le tue volontà.
- Informare le autorità competenti e coloro che ti circondano sulla situazione di abusi, maltrattamenti o incuria subite o di cui sei testimone.