



La Rosa Dei Venti
Residenza Sanitaria Assistenziale

CARTA DEI SERVIZI

Prima emissione: Giugno 2020
Revisione: Marzo 2021
Seconda Revisione: Novembre 2021
Terza Revisione: Gennaio 2023
Quarta revisione: Marzo 2024

INDICE:**Pagina**

▪ Generalità dell'opuscolo	3
▪ Presentazione della RSA	4
▪ Informazioni su attività e servizi	6
▪ Standard di qualità, impegni e programmi	10
▪ Informazione, tutela e partecipazione	10

ALLEGATI:

A) Retta di soggiorno	12
B) Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari	13
C) Modulo reclamo per disservizio	14
D) Tutela privacy	15
E) Menù tipo estivo e invernale	16
F) Regolamento della RSA	18
G) Carta dei Diritti della persona anziana	24
H) Consenso Informato alla cura	27

Gentile Ospite,

ringraziandoLa per aver scelto i servizi della RSA "La Rosa dei Venti", siamo lieti di porgerLe il nostro più cordiale benvenuto.

La Carta dei Servizi che le abbiamo consegnato costituisce il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione di tutti i servizi offerti. E' un documento importante in quanto riassume tutti gli obiettivi e i principi che orientano le scelte assistenziali e gestionali della RSA.

All'interno può trovare La Carta dei Diritti della persona anziana che ispira tutti i nostri percorsi socio-sanitario-assistenziali che tendono sempre a valorizzare e porre al centro la persona e i suoi bisogni.

Mi preme precisare che Lei e i Suoi familiari avrete un ruolo fondamentale e determinante all'interno dell'èquipe socio-assistenziale nella realizzazione del Progetto Assistenziale Individualizzato che verrà preparato dai nostri professionisti e di cui Lei sarà protagonista.

Per questa ragione, mi sento di invitare sia Lei sia i Suoi familiari a contribuire, attraverso consigli e segnalazioni, alla realizzazione di questo importante momento progettuale che La riguarda.

Il nostro Staff sarà sempre a Sua disposizione e a disposizione dei Suoi familiari per venire incontro alle Vostre esigenze al fine di garantirLe un confortevole soggiorno.

Hospitalia Srl
La Direzione
Dr. Cristiano Castelnovo

PRESENTAZIONE DELLA RSA

Fini istituzionali

La RSA "La Rosa dei Venti" è una struttura residenziale che eroga servizi socio-sanitario-assistenziali per anziani non autosufficienti ultrasessantacinquenni finalizzati all'accoglienza, alla cura e al recupero funzionale per brevi periodi o lungodegenze secondo quanto previsto dai piani assistenziali nazionali e regionali.

Ente gestore

Il soggetto gestore della RSA è Hospitalia S.r.l., società a capitale privato, con sede legale a Rosolina (RO) in via Mariangela Marangon, 10, Codice Fiscale P.IVA 09491140969 / Nr. iscrizione Registro Imprese di Rovigo - REA 423151. La Struttura è accreditata per n° 96 posti letto totali per non autosufficienti da Regione Veneto con DGR n. 104 del 02-02-2021 e DGR n. 1461 del 25-10-2021 e 6 posti letto per autosufficienti con autorizzazione del Comune N° 04/SO del 28-03-2024.

La filosofia della società è mirata a valorizzare la centralità dell'anziano, la qualità della vita e dell'assistenza, garantendo l'elaborazione di percorsi personalizzati, un adeguato rapporto numerico fra operatori e ospiti e un elevato standard alberghiero.

Hospitalia S.r.l. si pone fra i suoi obiettivi anche quello di generare apertura e collaborazione col territorio attraverso la realizzazione di iniziative a carattere assistenziale, sanitario e culturale, da concordare con le Istituzioni e le Organizzazioni già operanti sul territorio.

La RSA "LA ROSA DEI VENTI"

La struttura risponde a tutte le norme strutturali, previste e richieste dalla normativa regionale vigente in materia di RSA, per accogliere anziani autosufficienti e non autosufficienti ultrasessantacinquenni.

La capienza massima prevede l'occupazione di 96 posti letto residenziali per non autosufficienti e 6 posti per autosufficienti suddivisi in 4 nuclei su 2 piani.

Sono inoltre presenti 4 camere per la cura di malati terminali.

La Struttura è completamente priva di barriere architettoniche e i numerosi spazi comuni risultano a completa disposizione di tutti gli ospiti e dei visitatori, facilitando così occasioni per la socializzazione.

In particolare, la Struttura dispone di un ampio giardino attrezzato per trascorrere all'aperto giornate rilassanti immersi nella natura del Parco naturale del Delta del Po

Lo Staff Socio-Sanitario-Assistenziale della RSA si compone di:

- Medici presenti e/o reperibili 24 ore al giorno, che consentono continuità nella cura e nella relazione. A loro spetta la valutazione sanitaria degli ospiti; la responsabilità del percorso di cura; la supervisione e il coordinamento di tutte le attività sanitarie; la gestione dei farmaci e delle attrezzature sanitarie; la partecipazione alla stesura del Menù degli ospiti;
- Infermieri presenti e/o reperibili 24 ore al giorno che garantiscono assistenza infermieristica caratterizzata da: somministrazione della terapia farmacologica, assistenza continua e diretta a ospiti critici, medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e prevenzione delle piaghe da decubito;
- Fisioterapisti, con adeguata preparazione in campo geriatrico, che effettuano interventi mirati a livello individuale di piccolo e/o grande gruppo sugli ospiti sia con patologie neurologiche che ortopediche;
- Addetti ai servizi assistenziali qualificati (OSS), in possesso di titolo di studio regionale, che garantiscono 24 al giorno con la loro costante presenza le attività di assistenza diretta all'ospite;

igiene, vestizione, alimentazione, idratazione, gestione dell'incontinenza, supporto negli spostamenti e nella deambulazione;

- Educatori, con laurea in Scienze dell'educazione o equipollente, che hanno il compito di promuovere attività ed iniziative di socializzazione con l'obiettivo di stimolare gli ospiti al mantenimento delle capacità cognitive residue e prevenire il decadimento psico-fisico attraverso interventi sia individuali che di gruppo;
- Assistente Sociale, con laurea in Servizio Sociale, che gestisce i colloqui per gli ingressi e le pratiche burocratiche degli ospiti presso le Istituzioni (ULSS, Comuni, Regione) e i contatti con le Organizzazioni operanti sul territorio;
- Psicologo, con laurea in Psicologia, che gestisce il rapporto con gli ospiti, i parenti e supporta il personale di Struttura.

All'interno della RSA operano inoltre:

- Direttore di Struttura, le cui competenze riguardano: la gestione della Struttura nel suo complesso; impartire le direttive sull'organizzazione dei servizi sanitari e socio-assistenziali; le relazioni istituzionali; il controllo sull'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza della Struttura;
- Il Coordinatore del personale;
- Operatori di reception;
- Parrucchiera;
- Operatori di pulizia;
- Operatori dei Servizi generali.

Le risorse professionali presenti rispondono, per quantità, agli standard disposti dalla Regione Veneto per l'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento.

Tutto il personale è riconoscibile mediante cartellino identificativo appuntato sulla divisa.

Principi fondamentali dell'attività

L'attività della RSA si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Equaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate. Nessuna discriminazione viene compiuta in relazione al sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.
- Imparzialità: viene assicurata e garantita la parità di trattamento verso tutti gli ospiti, ispirata a criteri di obiettività ed imparzialità.
- Continuità: la RSA assicura la continuità e regolarità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali nell'arco delle 24 ore.
- Partecipazione: la RSA garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati. Al tale scopo, vengono messi a disposizione presso la reception, appositi moduli per la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e/o di eventuali disservizi al fine di ottimizzare al meglio i servizi offerti. La RSA, inoltre, favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e le organizzazioni operanti sul territorio.
- Efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.
- Trasparenza e accessibilità: il Direttore Responsabile assicura agli ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sui servizi offerti dalla Struttura organizzativa e dai singoli servizi.

Ubicazione della struttura

La struttura si trova in Rosolina (RO), in via Mariangela Marangon, 10 a 200 metri dalla stazione ferroviaria.

Per informazioni e visite guidate della RSA "La Rosa dei venti" è possibile contattare la Reception.

INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

Accoglienza e presa in carico in RSA

All'interno della RSA è presente l'Assistente Sociale che dal Lunedì al Venerdì (dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14.00 alle 17.00) è a disposizione degli interessati per fornire tutte le informazioni sulla Residenza e sulle modalità di ingresso degli ospiti.

Le modalità di ammissione e accoglienza in RSA sono le seguenti:

- a) contatto con l'Assistente Sociale della RSA per concordare un appuntamento;
- b) a seguito del colloquio, ritiro della modulistica da riconsegnare debitamente compilata per inserire l'ospite in lista d'attesa (Domanda di inserimento e relazione sanitaria);
- c) il Medico di struttura, valutata positivamente la documentazione, comunica all'Assistente Sociale la conferma dell'ospite in lista d'attesa;
- d) al momento della disponibilità del posto letto, l'Assistente Sociale contatta l'ospite e/o i suoi familiari per concordare la data e l'ora dell'ingresso;
- e) il giorno prima dell'ingresso, l'Assistente Sociale comunica a tutto il personale socio-sanitario e ai servizi alberghieri la data e l'orario di ingresso del nuovo ospite tramite documentazione scritta;
- f) all'atto dell'ingresso l'Assistente Sociale, insieme al responsabile dei servizi assistenziali, provvederà ad accompagnare in camera l'ospite ed i familiari illustrando agli stessi la struttura e l'organizzazione dei servizi interni;
- g) l'équipe multidimensionale presente in ogni nucleo composta da medico, infermiere, terapisti della riabilitazione, addetti socio assistenziali ed educatori, tutti identificabili a mezzo di tesserino di riconoscimento, provvedono alla presa in carico dell'ospite, seguendo il protocollo qui di seguito specificato:
 - il Medico si reca nella camera dell'ospite, esegue la prima visita, compila la documentazione in uso e, con l'aiuto dei familiari e del Coordinatore infermieristico, acquisisce tutte le informazioni necessarie sull'ospite;
 - l'Infermiere e il Responsabile di nucleo provvedono a comunicare con i familiari per completare i dati di presa in carico dell'ospite annotando: abitudini alimentari e dieta (evidenziando la presenza di intolleranze alimentari); lo stato della dentizione e l'uso di protesi dentarie; la capacità di orientamento spazio-temporale; il bisogno di aiuto per l'igiene e la vestizione; la continenza; le abitudini connesse al sonno ed alla veglia; la capacità di deambulazione ed ausili eventualmente necessari; patologie pregresse e in corso; terapie e modalità di somministrazione; eventuali allergie a farmaci; l'eventuale prenotazione in atto di visite specialistiche e/o esami;
- h) nelle prime settimane di inserimento il Medico, insieme a tutta l'équipe socio-sanitaria ed ai familiari, provvede ad effettuare la valutazione multidimensionale dell'ospite ed a formulare il piano assistenziale individualizzato, favorendo il coordinamento degli interventi assistenziali.

Lista d'attesa

La collocazione in lista d'attesa è il risultato di un insieme di criteri: l'urgenza della domanda (dimissione ospedaliera), le richieste urgenti da parte dei Servizi Sociali, l'ordine cronologico delle domande pervenute.

Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso.

Dimissioni - Recesso - Decesso

Sia l'ospite e/o il delegato sia la RSA potranno recedere dal rapporto con il preavviso minimo di 15 giorni.

La comunicazione della data di recesso da parte dell'ospite e/o del delegato deve essere fatta all'Assistente Sociale o in reception, previa compilazione di modulo all'uopo predisposto, i quali provvederanno a trasmettere tale informazione al Direttore di Struttura e all'equipe socio-sanitaria tramite comunicazione scritta.

Il giorno previsto per le dimissioni il Medico di struttura rilascerà all'ospite una lettera di dimissioni e l'originale della documentazione clinica consegnata all'ingresso dell'ospite.

E' possibile richiedere copia della Cartella Clinica al Direttore di Struttura che, previa compilazione di apposito modulo, provvederà a darne comunicazione al Medico per la preparazione degli atti richiesti e la loro consegna entro 15 giorni.

L'ospite e/o il delegato prendono atto che motivo di disdetta del servizio da parte della RSA è l'eventualità che si manifestino patologie di tipo psichiatrico od infettive che rendano difficoltosa la sua gestione all'interno della struttura sia per l'organizzazione della stessa sia per gli altri ospiti residenti. Rimane inteso che, in caso di recesso per tale motivo, la RSA effettuerà comunicazione scritta e non addebiterà i giorni di preavviso minimo.

In caso di decesso dell'ospite, sarà cura del delegato provvedere all'effettuazione di ogni necessaria pratica funebre connessa, nonché di consentire alla Direzione di poter consegnare beni ed effetti personali dell'ospite agli aventi diritto (che dovranno presentare idonea documentazione). In difetto, e comunque trascorsi inutilmente 5 giorni dalla richiesta, la RSA è fin da ora autorizzata ad effettuare le consegne al contraente, che si assume ogni responsabilità in proposito, manlevando completamente la RSA.

Presidi sanitari e ausili

In regime di solvenza i farmaci e gli ausili sono a carico dell'ospite. La RSA provvede alla loro fornitura in regime di accreditamento.

La giornata tipo

La giornata tipo dell'ospite è così articolata:

7,00 - 8,30	Alzata, igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale), vestizione
8,30 - 9,30	Colazione, somministrazione terapia
9,30 - 12,00	Riabilitazione, terapia occupazionale, animazione con spuntino / idratazione alle ore 10,30 circa
11,30 - 13,00	Pranzo e somministrazione terapia
13,30 - 14,30	Riposo
14,30 - 15,30	Alzata e attività di socializzazione e di riabilitazione
15,30 - 16,00	Merenda / idratazione
16,00 - 18,00	Attività di animazione

18,00 - 19,30	Cena e somministrazione terapia
20,00 - 21,00	Distribuzione camomilla, rimessa a letto

Servizio ristorazione

All'interno della Struttura è operativo il servizio di ristorazione che prepara direttamente i pasti che vengono poi dispensati ai piani. Per i parenti e i visitatori che ne facessero richiesta, è possibile pranzare o cenare col proprio caro in apposite sale, prenotandosi presso la reception almeno un giorno prima al costo di 10 € a persona. Il menù è predisposto dal Dietista in collaborazione con l'équipe socio-sanitaria e varia sulle quattro stagioni e ruota su quattro settimane.

Il menù, esposto nel nucleo e proposto giornalmente, consente più possibilità di scelta. Può essere personalizzato - previa richiesta al Medico o al Responsabile di nucleo - per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione o di deglutizione. L'eventuale imboccamento degli ospiti che lo necessitano è assicurato dagli Addetti ai servizi assistenziali.

Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

Per completezza di informazione si riporta in **Allegato E** un menù tipo settimanale e giornaliero sia estivo che invernale.

Servizio lavanderia e stireria

Presso la RSA, in collaborazione con una Società specializzata del settore, è disponibile un servizio di lavanderia e stireria per il vestiario personale dell'ospite a pagamento. La sua attivazione comporta un costo mensile pari a 72 € IVA inclusa che viene addebitato in fattura.

La RSA provvede invece al servizio di lavanderia per quanto riguarda la biancheria piana (lenzuola, copriletto, coperte) con onere a proprio carico.

Servizio parrucchiere

Presso la RSA è presente un servizio di parrucchiera. Il servizio è garantito e gratuito per un taglio e/o piega al mese. Le eventuali richieste aggiuntive sono a pagamento secondo un listino prezzi presente in reception.

Servizio podologico

Gli ospiti possono usufruire del servizio di podologia per interventi curativi, a pagamento.

L'attività religiosa

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata dal Parroco di Rosolina. All'interno della RSA vi è un locale adibito a locale di culto dove viene celebrata la S. Messa.

Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede.

Il volontariato

La Direzione della RSA intende promuovere e valorizzare l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n. 266/91 con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale.

L'attività dei volontari è coordinata dall'Assistente Sociale; i volontari, durante il loro servizio, sono identificabili dal cartellino di riconoscimento con foto.

La Struttura ha stipulato, in particolare, una Convenzione con l'Associazione Rosolina Soccorso per i trasporti sanitari e con l'Associazione Antreas per attività di volontariato all'interno della Struttura e per trasporti sia sanitari che non.

Servizio reception

Il centralino/reception è attivo e presidiato dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Costituisce il primo contatto con la Struttura. Al centralino è possibile ritirare modulistiche, avere indicazioni sugli spazi della struttura, prenotare il servizio di parrucchiera.

I giornali

La struttura provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso della comunità.

Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere per sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro per i quali la Direzione non risponde in caso di smarrimento o furto. Presso la Direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati.

Orario di visita e uscite

La RSA è aperta al pubblico dalle ore 08.00 alle ore 20.00. E' possibile anticipare o posticipare gli orari di visita, previa autorizzazione da parte del Direttore di struttura.

Non è consentita la presenza di esterni durante le visite mediche e interventi assistenziali, se non previa specifica ed eccezionale autorizzazione della Direzione.

In casi particolari, da concordare, è possibile la permanenza di un familiare anche in altri orari.

E' possibile con autorizzazione da parte del medico effettuare uscite accompagnati da parenti e/o amici con rientro entro l'orario previsto per la cena.

Gli ospiti autosufficienti possono invece uscire dalla Struttura durante gli orari di apertura della Reception, informando la stessa, per ragioni di organizzazione dei pasti, se ritorneranno per consumare la cena in Struttura.

Fumo

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

Norme antincendio

La RSA è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di attivarsi tempestivamente. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale della RSA è formato e addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

La RSA fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Aspetti strutturali e organizzativi

L'edificio, di nuova costruzione, soddisfa tutti i requisiti strutturali previsti in materia dalla normativa della Regione Veneto. La documentazione relativa al funzionamento è depositata presso la Direzione.

Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli ospiti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

Formazione

I piani formativi del personale sono studiati con l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dalla Direzione in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

- somministrazione periodica di un **Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari**, come riportato in **Allegato B**; i cui risultati vengono diffusi convocando una riunione con tutti i parenti degli ospiti;
- incontri periodici con i familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

INFORMAZIONE, TUTELA E PARTECIPAZIONE

La RSA considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.

Informazione

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi, Regolamento, Accordo di Inserimento, ecc.) costituisce uno dei principali canali di informazione.

Tutela

La RSA esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

La RSA darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta entro i 7 giorni successivi.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con l'Assistente Sociale o con la Direzione;
- lettera in carta semplice;
- comunicazione da depositare nel box "Elogi e lamentele" presente alla reception.

Presso la Reception è disponibile un **Modulo reclamo per disservizio** da consegnare all'Assistente Sociale o alla Direzione della struttura, come riportato in **Allegato C**.

L'ospite e/o i parenti possono chiedere di avere accesso alla documentazione socio-sanitaria e di ottenerne il rilascio compilando un modulo all'uopo predisposto e disponibile in reception. Il Medico di Struttura rilascerà la documentazione richiesta entro 15 giorni dalla presentazione del modulo.

Il rilascio della Cartella Sanitaria ha un costo di 50 €.

Partecipazione

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli ospiti e degli organismi che li rappresentano.

La RSA garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.

Informazione, privacy e sicurezza

Al fine di gestire privacy, informazione e sicurezza si è previsto quanto segue:

- trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di **Tutela privacy**, secondo **Allegato D**;
- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di **Consenso informato alla cura**, secondo **Allegato H**;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

RETTA DI SOGGIORNO

L'importo della retta giornaliera di soggiorno dovuta dall'ospite e/o dal delegato per i posti letto di RSA è la seguente:

Camera doppia in libero mercato	85,50 €
Camera doppia uso singola	140,00 €
Camera doppia in Convenzione	66,70 €
Camera doppia autosufficienti	72,00 €
Camera doppia Quota Minima Accesso	70,00 €

La retta sopra specificata include:

- servizio medico per gli ospiti non autosufficienti, in QMA e in libero mercato;
- servizio infermieristico;
- servizio fisioterapico secondo quanto stabilito dal PAI;
- servizio assistenziale 24 ore su 24;
- servizio socio-educativo;
- servizio di assistenza sociale;
- servizio di assistenza psicologica e logopedica;
- parrucchiere: un taglio e/o piega al mese (eventuali richieste aggiuntive sono a pagamento secondo il listino presente in reception);
- farmaci ed ausili prescritti durante la permanenza in struttura in regime di Convenzione e QMA;
- lavanderia della biancheria piana.

Esclude:

- servizio medico per gli ospiti autosufficienti in quanto garantito dal MMG;
- servizio fisioterapico per gli ospiti autosufficienti;
- lavanderia del vestiario personale dell'ospite. Chi volesse attivare il servizio di lavanderia può farne richiesta alla reception o al Direttore di Struttura.
Il costo è di 72 € mensili IVA inclusa addebitati in fattura;
- farmaci ed ausili per gli ospiti autosufficienti ed in libero mercato;
- trasporti in ambulanza non urgenti;
- trattamenti curativi del podologo.

È quanto non espressamente elencato in "Include".

L'ospite e/o il delegato sono tenuti a versare alla Direzione, al momento dell'ingresso in Struttura, un DEPOSITO CAUZIONALE INFRUTTIFERO di importo pari a 1.500 €, a garanzia dell'adempimento di ogni obbligazione scaturente dal contratto di inserimento. Tale deposito verrà interamente restituito entro 20 giorni dalla data di dimissione dalla struttura.

Si informa che il corrispettivo della retta giornaliera potrà subire, nel corso del soggiorno, delle modifiche o adeguamenti con preavviso minimo di 30 giorni.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Il questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- *Periodicità*: con cadenza annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo consentendo così la verifica sull'eventuale aumento o diminuzione del gradimento dei servizi erogati;
- *Consegnato*: di norma nel mese di Dicembre viene consegnato all'ospite e/o alla famiglia, che lo restituisce compilato in ogni sua parte;
- *Semplice*: gli Item considerati sono esposti in modo chiaro, in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale il questionario è destinato;
- *Anonimo*: l'ospite in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale. I questionari vengono raccolti in una cassetta messa a disposizione in reception;
- *Oggetto di un'elaborazione*: i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento dei servizi erogati;
- *Divulgazione dei risultati*: al termine dell'elaborazione dei questionari, tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli ospiti e dei parenti delegati, vengono presentati i dati ottenuti una volta l'anno.

MODULO RECLAMO PER DISSERVIZIO

Reclamo effettuato da: _____

Ospite di riferimento: _____

Periodo del disservizio: _____

Area disservizio:

- Servizi socio-sanitari:
 - Area medica
 - Area infermieristica
 - Area fisioterapia
 - Area assistenza alla persona
 - Area animazione
 - Assistente Sociale
 - Psicologo/a

- Servizi alberghieri:
 - Ristorazione
 - Pulizia
 - Lavanderia

- Altro:

Descrizione del disservizio:

Data _____

Firma _____

TUTELA PRIVACY

AUTORIZZAZIONE LEGGE 196/03
(CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI)

Rosolina,

Il/la sottoscritto/a _____ dichiara di aver ricevuto per iscritto da parte della Direzione le informazioni di cui alla legge 196/03.

In particolare dichiara di aver liberamente preso atto che i dati raccolti al momento della presentazione della domanda di inserimento saranno utilizzati per la gestione del ricovero presso la Residenza Sanitaria Assistenziale "La Rosa dei Venti" ubicata in Via Mariangela Marangon - Rosolina - e che gli è stato riconosciuto il diritto di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare ed opporsi al trattamento dei dati stessi nonché gli altri diritti identificati nella legge 196/03.

Per far valere i propri diritti, potrà rivolgersi alla Direzione dell'Ente.

Di conseguenza vengono autorizzati il titolare, il responsabile e gli incaricati dell'Istituto al trattamento dei dati personali ed alla comunicazione dei medesimi, ai fini istituzionali, ad altri enti pubblici, medici, organismi sanitari, con particolare ed espresso riferimento a quelli riguardanti lo stato di salute, necessari per la gestione del ricovero e la tutela sanitaria.

In fede

.....

MENU' ESTIVO

	PRANZO	CENA
LUNEDI	RISOTTO CON ZUCCHINE FETTINE DI TACCHINO ALLA PIZZAIOLA SPINACI AL BURRO FRUTTA DI STAGIONE	MINISTRONE ALLA MILANESE COTOLETTE DI MARE FAGIOLINI ALLA PROVENZALE FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE
MARTEDI	PENNETTE ALLO ZAFFERANO BOLLITO MISTO CON SALSA VERDE CAVOLFIORI AL VAPORE FRUTTA DI STAGIONE	QUADRUCCI IN BRODO TORTINO DI RICOTTA E SPINACI COSTE ALL'AGRO FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE
MERCOLEDI'	GNOCCHI AL POMODORO POLPETTONE INSALATA MISTA FRUTTA DI STAGIONE	PASTA E PATATE CAPRESE O SALAME ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE
GIOVEDI	TRENETTE AL PESTO FRITTATA ALLE VERDURE FINOCCHI AL BURRO SEMIFREDDO	PASSATO DI VERDURA INVOLTINO PROSCIUTTO E FORMAGGIO POMODORI IN INSALATA FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE
VENERDI	PASTA AL TONNO PALOMBETTO ALLA GHIOTTA TRIS DI VERDURE FRUTTA DI STAGIONE	MINISTRONE ALLA GENOVESE UOVA SODE o SALAME COTTO CAROTE AL BURRO FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE
SABATO	RISOTTO ALLA PAMIGIANA SPEZZATINO CON PATATE E PISELLI INSALATA MISTA FRUTTA DI STAGIONE	MINISTRA D'ORZO PIZZA BARBABIETOLE FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE
DOMENICA	PASTICCIO DI PASTA ROTOLO DI CONIGLIO AL FORNO PATATE AL FORNO GELATO	RAVIOLINI IN BRODO BRESAOLA OLIO, LIMONE e SCAGLIE SPINACI AL BURRO FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE

ALTERNATIVE FISSE

PASTA o RISO IN BIANCO o PASTINA
MANZO o POLLO LESSO o PROSCIUTTO o FORMAGGI MISTI o POLPETTINE IN UMIDO
PATATE LESSE o PURE' o INSALATA

MENU' INVERNALE

	PRANZO	CENA
LUNEDI	PASTA AI 4 FORMAGGI PETTO DI POLLO DORATO CAROTE AL VAPORE FRUTTA D I STAGIONE	CREMA AI FUNGHI TORTINO DI VERDURE ERBETTE ALL'AGRO FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE
MARTEDI	RISOTTO ALLA MILANESE SCALOPPINA ALLA PIZZAIOLA ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA DI STAGIONE	PASTA E FAGIOLI FRITTATA CON ZUCCHINE PATATE PREZZEMOLATE FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE
MERCOLEDI	PASTA ALLA CONTADINA TRIPPA ALLA TOSCANA CAVOLFIORI AL BURRO FRUTTA DI STAGIONE	PASSATO DI VERDURA CON CROSTINI TORTINO DI PANE COSTE AL BURRO FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE
GIOVEDI	SEDANINI AL POMODORO COSCIOTTO DI MAIALE AL FORNO PATATE AL FORNO FRUTTA DI STAGIONE	STRACCIATELLA ALLA ROMANA MANZO LESSO FINOCCHI SALTATI FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE
VENERDI	SPAGHETTINI ALLE VONGOLE FILETTO DI NASELLO AL POMODORO TRIS DI VERDURA AL BURRO FRUTTA DI STAGIONE	PASTA E CECI TORTINO RIPIENO CAROTE AL VAPORE FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE
SABATO	RISOTTO ALLA PARMIGIANA BRUSCITT (CARNE TRITA) CON LENTICCHIE POLENTA FRUTTA DI STAGIONE	CREMA DI CAROTE E PATATE UOVA SODE PATATE E FAGIOLINI FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE
DOMENICA	PASTA GRATINATA POLLO AL FORNO FAGIOLINI AL POMODORO FRUTTA DI STAGIONE / DOLCE	RAVIOLINI IN BRODO BRESAOLA OLIO E LIMONE ZUCCHINE AL PREZZEMOLO FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE

ALTERNATIVE FISSE

PASTA o RISO IN BIANCO o PASTINA
MANZO o POLLO LESSO o PROSCIUTTO o FORMAGGI MISTI o POLPETTINE IN UMIDO
PATATE LESSE o PURE' o INSALATA

REGOLAMENTO

CONDIZIONI DI ACCOGLIENZA

1.a - Caratteristiche della Residenza

La Residenza in oggetto è una Residenza Sanitario Assistenziale ai sensi della normativa vigente (di seguito per brevità RSA) autorizzata per 96 posti letto accreditati per non autosufficienti e 6 posti letto per autosufficienti.

Resta espressamente pattuito che i responsabili della RSA, sentito eventualmente il parere del Medico della RSA stessa, hanno in qualsiasi momento ogni più ampia facoltà di richiedere e disporre l'immediato ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera o simile, qualora ciò venga ritenuto, a loro insindacabile giudizio, necessario o comunque opportuno.

La responsabilità di decidere e/o prescrivere eventuali cure o terapie di cui l'ospite necessitasse è rimessa alla decisione e responsabilità del Medico della RSA. La terapia prescritta dal Medico di Base e/o dall'Ospedale all'ospite prima dell'entrata in struttura potrà subire dei cambiamenti o adattamenti a discrezione del Medico della RSA.

1.b - Accesso

La RSA accoglie persone ultrasessantacinquenni. La RSA non darà accoglienza a persone che non rispondano ai requisiti richiesti dalle RSA e/o previsti dalla normativa regionale.

L'accesso in RSA è gestito attraverso una lista d'attesa.

1.c - Documentazione Necessaria

Alla richiesta di accoglienza presso la RSA devono essere allegati:

- Carta Identità in corso di validità (originale)
- Tesserino Sanitario cartaceo e magnetico (originale)
- Tessera esenzione/invalidità (originale)
- Attestazione invalidità - verbale invalidità (copia)
- Documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri con eventuali cartelle cliniche o certificati medici recenti ed esami effettuati dall'ospite (originale)
- Relazione del medico curante con attestazione delle patologie e delle terapie in corso e dichiarazione che la persona da ospitare è idonea a vivere in comunità ed è esente da malattie infettive, contagiose e psichiche che possano mettere in pericolo la propria o altrui incolumità (originale);
- Terapia farmacologica in atto con relativa posologia, orari di somministrazione e ulti esami ematici effettuati nell'ultimo mese prima (originale);
- Tessera elettorale (originale);
- Decreto di nomina dell'Amministratore di Sostegno o Tutore (copia).

Il/I delegato/i si obbliga/no a sottoscrivere il contratto insieme con l'ospite o eventualmente in nome e per conto dell'ospite stesso o anche a titolo personale assumendosi in ogni caso la responsabilità in solido con l'ospite per ogni obbligazione scaturente dal contratto. Inoltre il delegato, eventualmente insieme all'ospite, è il referente della RSA e comunque il soggetto responsabile per ogni questione concernente il rapporto con l'ospite ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporto con l'ospite.

Il/I delegato/i dell'ospite è/sono tenuto/i a fornire il proprio indirizzo, numeri telefonici ed altri codici di reperibilità garantendone espressamente la veridicità e con espresso impegno a comunicare alla

Direzione con la massima tempestività ogni variazione. La Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di chiedere documentazione ulteriore rispetto a quella sopra indicata.

Si richiama espressamente l'attenzione dell'ospite e del delegato sul fatto che qualora uno qualsiasi dei documenti presentati alla RSA dovesse risultare, in tutto o in parte, falso e/o inesatto e/o incompleto o comunque non perfettamente in regola, la RSA avrà la facoltà di risolvere il contratto con effetto immediato, anche ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, riservata ogni opportuna azione giudiziaria.

1.d - Assegnazione dell'abitazione

Prima dell'ingresso, l'ospite ed il suo delegato sono tenuti a prendere visione dell'abitazione che sarà messa a disposizione dell'ospite e a dichiarare, con la firma del contratto, la loro accettazione di detta abitazione e la sua idoneità anche per ciò che concerne strutture, arredi e impianti, nonché a concordare con la Direzione la data di assegnazione dell'abitazione, anche ai fini della decorrenza del corrispettivo.

La Direzione si riserva comunque il diritto di cambiare, nel corso del soggiorno, l'abitazione messa a disposizione dell'ospite in considerazione di mutate condizioni psico-fisiche e/o per l'ottimizzazione delle relazioni interpersonali e l'adeguato proseguimento del Piano Assistenziale Individualizzato.

1.e - Corredo

All'atto dell'ingresso l'ospite deve disporre di un corredo personale d'abbigliamento decoroso, pulito ed in sintonia con l'ambiente. La Direzione si riserva il diritto di esaminare quanto sopra anche prima dell'accettazione dell'ospite e comunque in qualsiasi momento nel corso del rapporto e di esigere eventuali modifiche e/o integrazioni del corredo. Si precisa che l'ospite non viene mai lasciato con indumenti da notte (pigiama, camicie da notte, ecc.) durante la giornata, quindi vengono richiesti oltre a numerosi capi intimi, capi d'abbigliamento per la vita di comunità.

2.REGOLAMENTO INTERNO

2.a - L'uso dei servizi comuni

All'ospite e ai suoi familiari spetta il diritto di usare le parti dei servizi comuni della RSA nel rispetto dell'uso cui gli stessi sono destinati ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni a persone o cose. Resta inteso che l'ospite e/o il delegato sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a dette persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

L'ospite, compatibilmente con il suo stato di condizione psicofisica così come accertato dal/i medico/i della RSA, è libero di entrare ed uscire dalla Struttura, ricevere visite, invitare parenti ed amici nei locali comuni, purché in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri ospiti.

Anche ai fini di una corretta e puntuale erogazione del servizio, l'ospite è tenuto a comunicare alla Direzione i propri allontanamenti anche temporanei dalla RSA, tramite compilazione del modulo d'uscita a disposizione in reception.

2.b - L'uso dell'Abitazione

All'ospite e ai suoi familiari spetta il diritto di usare l'abitazione nel rispetto dell'uso cui la stessa è destinata, ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni di qualsiasi tipo alle persone, alle strutture, agli arredi ed in generale a tutto quanto si trova nell'abitazione stessa, restando inteso che sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

L'ospite e i suoi familiari si impegnano in particolare a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente ed in particolare di pulizia e decoro dell'abitazione;
- mantenere in buono stato l'abitazione, custodendo ed adoperando diligentemente gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguandosi alle richieste della Direzione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'abitazione.

L'ospite riconosce il diritto al personale di servizio di entrare nell'abitazione per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni e comunque in ogni caso ritenuto opportuno dalla Direzione.

L'abitazione potrà essere arredata con suppellettili, quadri e foto di proprietà dell'ospite, previa autorizzazione della Direzione. Per la salvaguardia dell'immagine del complesso residenziale è vietato stendere o esporre indumenti, asciugamani ed effetti personali di qualsiasi tipo all'esterno, così come collocare tende, strutture o manufatti non autorizzati dalla Direzione.

Resta espressamente inteso che **la RSA non assume alcuna responsabilità per oggetti di valore di qualsiasi tipo (ivi compresi denaro, titoli, ecc.) di proprietà dell'ospite, salvo che detti oggetti siano depositati presso la cassetta di sicurezza a disposizione gratuitamente in Direzione.**

2.c - I servizi dell'abitazione

Ogni abitazione è munita di televisore. L'uso di apparecchi radio e/o audiovisivi in orari di silenzio è permesso solo con auricolari o sistemi analoghi.

Il servizio di pulizia dell'abitazione ed il cambio della biancheria da bagno e da camera, svolto da personale qualificato, sono effettuati tra le ore 8 e le ore 12.30. Durante le operazioni di pulizia l'ospite dovrà lasciare libera l'abitazione, fatta eccezione per le degenze a letto dovute a ragioni di salute.

2.d - Il vitto

Il vitto consiste in prima colazione, pranzo, merenda, cena.

Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono acqua e vino. Il menù giornaliero viene reso noto a tutti gli ospiti mediante esposizione dello stesso presso i nuclei di piano.

La normativa vigente in materia non consente di tenere in camera cibi deteriorabili. Non è inoltre possibile portare all'interno della RSA cibi o bevande se non autorizzati preventivamente dalla Direttore di Struttura. I cibi, se autorizzati, devono essere comunque sigillati al momento della somministrazione all'ospite.

2.e - Comportamenti e rapporti interpersonali

Gli ospiti devono tenere, fra di loro e con il personale della RSA, rapporti di reciproco rispetto e comprensione. La Direzione resta a disposizione degli ospiti per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza di qualsiasi tipo nei servizi prestati dalla RSA. L'ospite è invitato a curare la propria immagine ed igiene personale, per se stesso e per offrire agli altri ospiti una presenza gradevole. Sono vietati all'ospite tutti i comportamenti e gli atti anche potenzialmente dannosi a sé e/o ad altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile, ed in particolare è vietato:

- portare animali all'interno della RSA, se non previa autorizzazione della Direzione;
- lavare indumenti nel bagno dell'abitazione;
- porre vasi da fiori od altri oggetti sui davanzali o nei balconi senza l'autorizzazione della Direzione;

- utilizzare apparecchi rumorosi che possano dare disturbo ad altri ospiti;
- installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- gettare acqua, immondizie od altro fuori degli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- compiere atti che possono nuocere ai vicini di abitazione, come sbattere porte, ecc.;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- è inoltre vietato fumare in tutta la RSA.

3. SERVIZI DELLA RSA

3.a - Residenza Sanitario Assistenziale (RSA)

La RSA assicura all'ospite un efficiente servizio di soggiorno a carattere alberghiero unito all'assistenza socio-assistenziale e sanitaria continuativa, quale sussidio al superamento delle condizioni di non autosufficienza, in collegamento ai servizi sanitari di base.

3.b - Servizi forniti dalla RSA

La RSA fornisce un servizio di assistenza socio-assistenziale e sanitaria elaborato secondo un Piano di Assistenza Individualizzato, appositamente studiato per l'ospite dal personale socio-assistenziale e sanitario della struttura e secondo la normativa vigente.

3.c - Servizi all'ospite resi da personale esterno

Qualora l'ospite e/o il delegato intendessero disporre di una assistenza aggiuntiva di qualsiasi tipo che richieda l'attività di personale non disponibile fra i servizi forniti della RSA, dovranno chiedere preventivamente l'autorizzazione scritta della Direzione, specificando nome, cognome e indirizzo della persona di cui si chiede l'autorizzazione ad accedere presso la RSA, con indicazione degli orari e del periodo.

Resta espressamente inteso che, in tutti questi casi il rapporto contrattuale sarà instaurato esclusivamente tra le persone terze e l'ospite e/o il delegato, i quali si assumono in proposito ogni responsabilità manlevando la RSA, che resta assolutamente estranea al rapporto.

Resta ovviamente inteso che la Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di revocare in qualsiasi momento l'autorizzazione di cui sopra e quindi di vietare l'accesso alla Residenza al personale dell'ospite, senza che siano dovuti risarcimenti, indennizzi, o qualsiasi altro importo a qualsivoglia titolo.

4. ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA E SOCIO-ASSISTENZIALE

4.a - Il Medico

In conformità a quanto previsto al punto 1.a precedente, la RSA assicura agli ospiti l'assistenza medica di base.

4.b - Malattia dell'ospite

Fermo restando quanto previsto al punto 1.a precedente, e comunque con la più ampia facoltà della RSA di agire diversamente ove ritenuto opportuno, si porta a conoscenza dell'ospite e/o del delegato che, di prassi, varranno le seguenti regole in caso di malattie dell'ospite:

- in caso di malattia in forma acuta e di breve decorso, l'ospite riceverà le cure del caso presso la propria abitazione nella RSA;
- in caso di prolungarsi della malattia, così come in ogni caso di affezione che richieda assistenza ospedaliera, ovvero necessità di cure mediche specialistiche o di assistenza particolare, su giudizio del medico dell'ospite e/o di quello della RSA - sentito, ove possibile, l'ospite e/o il delegato - l'ospite viene inviato in idoneo luogo di cura.

4.c - Assistenza infermieristica e socio-assistenziale

Si ribadisce espressamente che la RSA fornirà all'ospite un'assistenza infermieristica, riabilitativa e socio-assistenziale secondo quanto esplicitato al punto 3 precedente. Ove l'ospite intendesse avvalersi, in particolari situazioni, ovvero in via continuativa, di un'assistenza aggiuntiva di altro tipo, dovrà adeguarsi a quanto precedentemente previsto al punto 3.c.

5. ACCETTAZIONE REGOLAMENTO

Dichiaro che il Regolamento mi è stato illustrato e spiegato in ogni sua parte da una persona incaricata della RSA. Con la sottoscrizione del presente atto dichiaro di avere preso visione del Regolamento e di accettarne tutte le clausole ivi contenute.

HOSPITALIA SRL

L' OSPITE

IL/I DELEGATO/I

L'AMM. DI SOSTEGNO

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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 avvalersi.

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).

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. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- 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. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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, come si è auspicato nell'introduzione.

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.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

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

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

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 essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

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

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

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.

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.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l' Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi da Regione Veneto.

CONSENSO INFORMATO ALLA CURA

Io sottoscritta/o _____ nata/o a _____ il _____
 accetto di essere sottoposta/o agli interventi terapeutici che mi saranno di volta in volta proposti.

A tale proposito dichiaro che:

Ho avuto modo di discutere in maniera adeguata ed esauriente le caratteristiche dell'intervento terapeutico con il Dottor/Dott.ssa _____, che mi ha esposto in termini a me pienamente comprensibili le terapie disponibili per le mie patologie e che mi aggiornerà costantemente qualora queste dovessero modificate a causa di alterazioni del mio stesso stato di salute. Ho avuto ampia e dettagliata spiegazione dei rischi correlati ad esse, inclusa la possibilità di non sottopormi ad esse e le eventuali conseguenze di quest'ultima opzione.

Acconsento pertanto a sottopormi:

- a terapie a cui potrei avere necessità di sottopormi per il trattamento di sopravvenute complicanze, tra queste incluse la terapia antibiotica, cortisonica, antidolorifica e farmacologia in genere;
- ad accertamenti diagnostici particolari e da effettuarsi presso strutture ospedaliere accreditate;
- ad interventi chirurgici resisi necessari, sempre effettuati presso strutture ospedaliere di mio gradimento e convenzionate con il SSN;
- a vaccinazioni, per le quali chiedo di essere informato preventivamente;
- a trasfusioni.

Autorizzo la registrazione del mio stato di salute e l'archiviazione assieme ai miei dati clinici di tutti i miei accertamenti (diagnostici, ecc...). Tale autorizzazione è intesa per i soli fini medico legali e ne sono specificatamente esclusi gli utilizzi sia scientifici che divulgativi se non dietro una mia autorizzazione aggiuntiva scritta.

Successivamente alla mia visita con il Dottor/Dott.ssa _____, ed alla mia discussione con lui/lei, ho avuto tempo più che sufficiente per valutare adeguatamente e con tranquillità le informazioni ricevute. In conseguenza di quanto dichiarato e del rapporto di piena fiducia instauratosi, autorizzo il Dottor/Dott.ssa _____ ed i suoi collaboratori a farsi carico del mio stato di salute attraverso le modalità che riterranno più consone.

Autorizzo altresì il Dottor/Dott.ssa _____ all'effettuazione di tutte le eventuali procedure e terapie di urgenza che, a suo giudizio, si dovessero rendere necessarie per la mia sicurezza durante la permanenza in struttura.

Rosolina, _____

L'OSPITE E/O IL/I DELEGATO/I

IL MEDICO DI STRUTTURA
