



Residenza Protetta e Sanitaria di Mantenimento per Anziani

FELICE CONIO



PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a r.l

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA "FELICE CONIO"
Via Capoluogo, 8 - Rovegno (GE)
Tel. 010 9545813 - Fax. 010 9545813
residenza.rovegno@puntoservice.org

INDICE

PREMESSA	4
PRESENTAZIONE	5
LINEE GUIDA	6
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA	7
<i>Caratteristiche generali</i>	7
<i>Ammissione ed ingresso degli Ospiti</i>	8
<i>Giornata tipo</i>	9
<i>L'Equipe assistenziale</i>	10
<i>Assistenza tutelare</i>	10
<i>Assistenza infermieristica</i>	11
<i>Assistenza medica</i>	11
<i>Assistenza riabilitativa</i>	11
<i>Animazione</i>	12
<i>Servizio barbiere-parrucchiere/podologo</i>	12
<i>Assistenza religiosa</i>	12
<i>Assistenza farmaceutica e protesica</i>	12
<i>Ristorazione</i>	13
<i>Pulizia</i>	13
<i>Lavanderia, stireria e guardaroba</i>	13
<i>La direzione e il responsabile sanitario</i>	14
<i>Servizio amministrativo</i>	14
<i>Utilizzo della camera e delle parti comuni</i>	14
<i>Servizio trasporti</i>	14
<i>Servizio mortuario</i>	14
<i>Servizi domiciliari "RSA aperta"</i>	15
<i>Consenso alle cure</i>	15
<i>Introduzione degli standard e modalità di verifica</i>	16
<i>L'Anziano residente: informazioni, diritti e doveri</i>	18
<i>Diritto alla riservatezza</i>	18
<i>Mezzi di protezione individuale</i>	18
<i>Informativa sul trattamento dei dati personali</i>	19
<i>Sistema di videosorveglianza</i>	20
<i>Diagramma di flusso dei dati dell'Ospite della Casa Protetta</i>	21
<i>Riferimenti legislativi</i>	22
<i>Norme per il ritiro della documentazione sanitaria</i>	23
<i>Presenza dei familiari</i>	23
<i>Le assistenti familiari</i>	24
<i>Permessi di uscita e libertà personali</i>	24
<i>Dimissioni/trasferimenti</i>	24
<i>Meccanismi di tutela e verifica</i>	24
<i>Modello Reclami</i>	26
<i>Normativa di riferimento</i>	27
<i>Come raggiungere la Residenza</i>	27
<i>Tariffe prestazioni domiciliari</i>	29
<i>Rette</i>	29
<i>Allegato A</i>	31

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

"Progetto Obiettivo: *Tutela e Salute dell'Anziano*"

recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto é necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli Utenti e i loro Familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro famigliari.

Caresanablot, Gennaio 2019

Punto Service Coop. Soc.a.r.l.

Il Direttore Generale

Ing. Mauro Pastori