



FONDAZIONE La Residenza
Via Lazzari, 25 I-21046 MALNATE (VA)

CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO

In vigore dal: 16/02/2021

Le informazioni contenute nel presente documento sono riservate e non è ammessa alcuna riproduzione senza autorizzazione scritta da parte del Rappresentante della Direzione

07	Aggiornamento per adeguamenti contrattuali e normativi <i>(modifiche evidenziate con barra laterale destra o sottolineature di colore nero)</i>
06	Aggiornamento per attività di animazione
05	Aggiornamento per elementi redazionali
04	Aggiornamento per inserimento Misure a sostegno delle Famiglie
03	Aggiornamento complessivo, recepimento anomalie interne ed esterne, ecc. .
02	Aggiornamento complessivo, recepimento anomalie interne ed esterne, ecc. .
01	Aggiornamento per inserimento data e firma dell'Ospite o del Garante.
00	Revisione Generale in unico Regolamento e modifiche organizzative, inserimento della Carta dei servizi e principi della qualità. <i>Annulla e sostituisce precedente Regolamento per gli Ospiti, Regolamento Interno e Politica della Qualità.</i>
//	Emissione iniziale del Regolamento per gli Ospiti e di quello Interno.
<i>Revisione</i>	<i>Descrizione</i>

INDICE

0	INTRODUZIONE	2
1	PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	3
1.1	L'OFFERTA DEI SERVIZI	3
1.2	GLI OSPITI	3
1.3	LE ATTIVITÀ SVOLTE	4
1.4	I PRINCIPI FONDAMENTALI	4
1.5	LA NOSTRA QUALITÀ E IL SUO RICONOSCIMENTO	4
1.6	LE RESPONSABILITÀ E LE AUTORITÀ	5
1.7	L'UBICAZIONE DELLA CASA	6
1.8	GUIDA PER L'OSPITE	6
1.9	MODALITÀ DI ACCETTAZIONE E DIMISSIONE	7
1.10	SERVIZIO ALBERGHIERO E VITA NELLA CASA	9
1.11	SERVIZIO INFERMIERISTICO	13
2	INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE, DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	14
2.1	INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA	14
2.2	TUTELA E PARTECIPAZIONE	15
2.3	DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	15
3	STANDARD DI SERVIZIO E POLITICHE PER LA QUALITÀ	18
3.1	QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI	18
3.2	FORMAZIONE	18
3.3	STRUMENTI DI VERIFICA	19
3.4	ALLEGATI	19

0 INTRODUZIONE

Questo documento costituisce la "Carta dei Servizi" della **Fondazione La Residenza** (in seguito *La Residenza* od *Organizzazione*), Casa Svizzera di Riposo per anziani auto sufficienti con sede a Malnate, provincia di Varese, nonché il suo "Regolamento".

Si tratta di un documento unico che permette di conoscere meglio la Struttura, i Servizi offerti e gli obiettivi che La Fondazione La Residenza (in seguito anche *La Residenza, Casa* od *Organizzazione*) si propone per rispondere in modo sempre più adeguato ai bisogni e alle aspettative dei suoi Ospiti e, nel contempo, di rendere note le regole istituite, necessarie per il buon andamento della Casa.

Inoltre, la "Carta dei Servizi e Regolamento" vuole essere anche uno strumento attraverso il quale si possa contribuire attivamente allo sviluppo del progetto residenziale e assistenziale.

All'Ospite e ai suoi Familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'Equipe di attenzione all'Ospite: invitiamo quindi tutti i nostri Ospiti a offrire i loro consigli, la loro collaborazione e a segnalare eventuali disservizi. La Casa farà tutto il possibile per venire incontro alle esigenze dei suoi Ospiti e per garantire loro una permanenza sempre più confortevole.

1 PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

La Residenza svolge dal 1971, anno della sua fondazione a cura della Fondazione Asilo Evangelico, attività alberghiere e di assistenza per Ospiti anziani autosufficienti.

Essa è una Casa di soggiorno concepita per offrire ai propri Ospiti tutti i vantaggi della libertà della vita di Casa propria con i servizi di un albergo e la sicurezza di un'assistenza qualificata.

La Residenza ospita felicemente anziani di diversa nazionalità: persone che qui hanno trovato la soluzione residenziale più consona alle proprie necessità.

Il Consiglio della Fondazione e il Presidente stabiliscono le linee guida, le strategie e gli obiettivi da perseguire e raggiungere.

Tutte le attività della Casa sono coordinate dalla Direzione che ha la responsabilità della gestione, coadiuvata nel lavoro quotidiano dal Medico di Struttura e dai Responsabili dei Servizi (vedere Organigramma riportato successivamente).

La Residenza è in possesso di autorizzazione pluriennale al funzionamento rilasciata dalla Provincia di Varese con Delibera n. 1077 del 30-05-1995 ed è conforme alla L.R. 564/2000 del 01-03-2000 e s.m.i. . Dal 2014 vi è una estensione della capacità ricettiva da 41 a 50 Ospiti anziani autosufficienti.

1.1 L'OFFERTA DEI SERVIZI

L'ospitalità è organizzata secondo il criterio della Casa albergo, in modo da seguire tutti gli Ospiti lasciando loro la libertà di gestire autonomamente il proprio tempo.

L'Organizzazione comprende:

- la somministrazione dei pasti, in pensione completa con ristorante
- l'assistenza socio-sanitaria interna per 24 ore al giorno
- l'erogazione di attività aggregative, ricreativo culturali e di mobilitazione
- l'assistenza agli Ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane (es.: pulizia della camera e dei servizi igienici, delle aree comuni).

Sono inoltre disponibili alcuni Servizi a richiesta (vedere successivo § 1.9.2 Retta) quali, a titolo esemplificativo, quello di lavanderia, di parrucchiere, uscite didattiche e di accompagnamento per spese personali, supporto di personale ASA/OSS per la cura e l'igiene personale.

Le uscite possono avvenire, anche a seconda della situazione dell'Ospite, previo informativa alla Direzione. In alcuni casi è possibile l'accompagnamento di Operatore/trice della Casa.

L'offerta dei servizi e i relativi eventuali oneri aggiuntivi, sono raccolti e descritti per modalità e oneri nel "Listino dei Servizi Alberghiero, Infermieristico e Cucina" in vigore.

1.2 GLI OSPITI

L'ambiente così organizzato facilita lo scambio di esperienze e opinioni tra gli Ospiti che hanno la possibilità di trascorrere tutta la giornata in compagnia.

Nel rispetto delle diverse nazionalità e tradizioni la sala dedicata al culto Ospita funzioni religiose cristiane cattoliche e cristiane protestanti.

La Residenza si rivolge solamente Ospiti anziani, di norma di età superiore ai 60 anni, e autosufficienti e, in tale ambito, all'Ospite è richiesto di:

- presentarsi con certificazione attestante l'autosufficienza dichiarata dal proprio Medico Curante
- sottoporsi a un controllo periodico (ogni 12 mesi e/o a seguito di un evento accidentale e dannoso per la sua salute) da parte del proprio Medico Curante o della Struttura a conferma dello stato di autosufficienza.

In caso di variazione dello stato di autosufficienza l'Ospite (o il suo Garante) sarà invitato a trovare una nuova sistemazione c/o una Struttura adeguata, diversa da La Residenza, entro e non oltre 30 giorni di calendario.

La Casa è altresì strutturata per poter Ospitare anche persone con lievi problemi motori, tuttavia tali da non escluderli dalla partecipazione alla fruizione dei Servizi offerti alla comunità e che non rendono gli Ospiti non autosufficienti (anche e solo di grado lieve).

1.3 LE ATTIVITÀ SVOLTE

Ogni Ospite è libero di mantenere i propri ritmi di vita, esattamente come in un albergo, compatibilmente con il rispetto degli orari dei pasti serviti al ristorante.

All'interno della Casa le persone possono formare gruppi che condividono i medesimi interessi. La Direzione incoraggia queste attività e si adopera, anche con l'appoggio di sostenitori esterni, per favorirne l'organizzazione.

Premesso quanto al precedente § 1.1 L'OFFERTA DEI SERVIZI, con gli anni La Residenza ha sviluppato collaborazioni e iniziative con il territorio e con le Istituzioni locali, ampliando così le attività svolte (vedere il successivo § 1.10.4 Attività ricreativo culturale e § 1.10.5 Attività di animazione) a molteplici iniziative.

1.4 I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Attività della Casa si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sotto riportati.

1 Eguaglianza

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

2 Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di rispetto, obiettività, giustizia e imparzialità.

3 Diritto di scelta

L'Ospite, all'interno della Casa, può scegliere a quali Servizi e attività aderire, compatibilmente con i contenuti del presente documento.

4 Continuità

La Casa assicura la continuità e la regolarità delle prestazioni; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio, adotta misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile.

5 Partecipazione

La Casa garantisce all'Ospite:

- la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

6 Efficacia ed efficienza

I Servizi, volti a garantire la promozione della salute e del benessere degli Ospiti, sono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

1.5 LA NOSTRA QUALITÀ E IL SUO RICONOSCIMENTO

1.5.1 LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

La Residenza, attraverso la volontà della Presidenza e con la collaborazione della propria Equipe, ha sempre investito sulla qualità della propria organizzazione e dell'offerta di Ospitalità e dell'assistenza, conformandosi ai requisiti legislativi e a un modello di gestione volontario.

La Casa ha predisposto nel 1999 e da allora attua, tiene aggiornato e migliora il proprio sistema di gestione qualità in accordo alla normativa volontaria UNI EN ISO 9001: 2000 e s.m.i. .

Essa ha ottenuto il riconoscimento e il Certificato di conformità per:

Erogazione dei servizi alberghiero, attività ricreative, culturali e occupazionali. Settore: 30

Assistenza tutelare diurna, notturna, infermieristica e medicina di base per persone autosufficienti. Settore: 38



1.5.2 LA MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

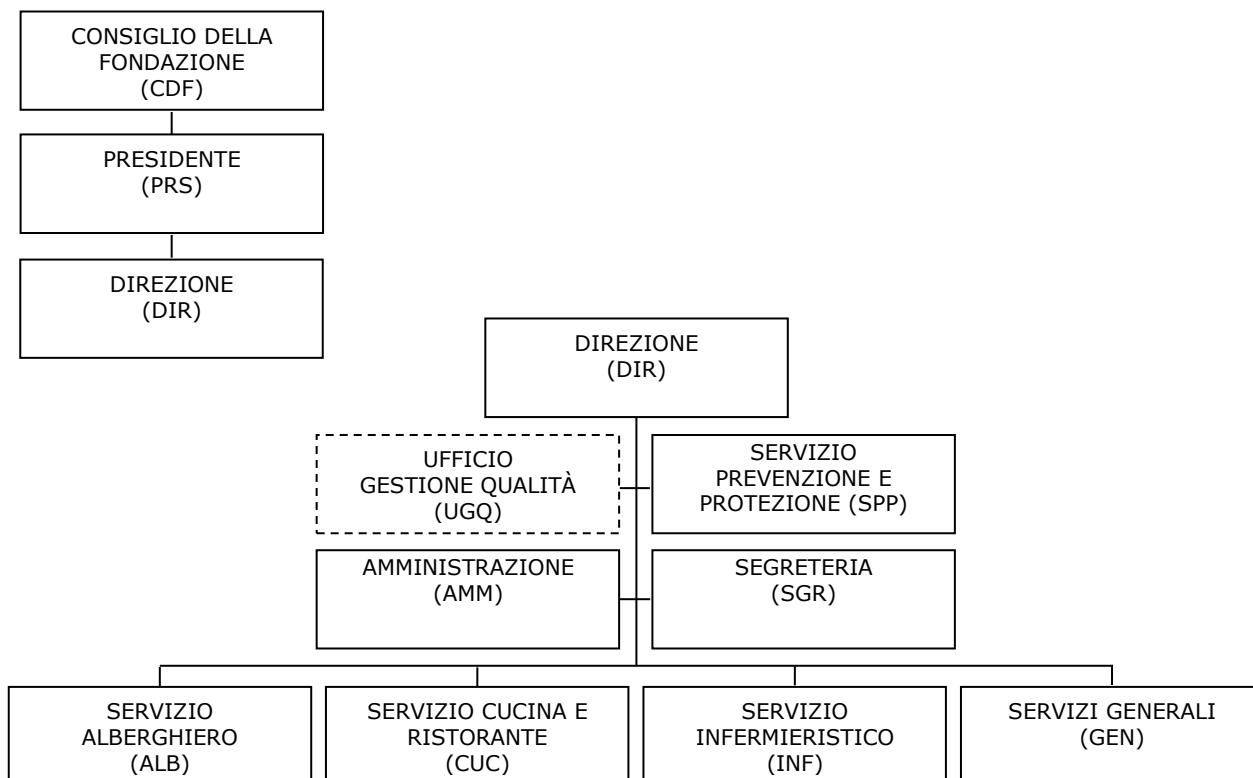
La Residenza per raccogliere e analizzare la soddisfazione della propria Clientela (Ospite, Garante o Amministratore di sostegno) utilizza due strumenti principali:

- il "Questionario di soddisfazione", che viene somministrato almeno una volta all'anno (generalmente al termine del periodo estivo e durante l'attività di animazione) o alla dimissione dell'Ospite al termine del soggiorno c/o la Casa
- la "Gestione dell'evento non conforme", che l'Utente può richiedere, compilare, illustrare e consegnare in Segreteria e che nell'arco di:
 - 3 giorni lavorativi è acquisito e istruito
 - 10 giorni lavorativi sono determinate e comunicate le azioni necessarie dalla Direzione o dalle altre Funzioni interessate.

1.6 LE RESPONSABILITÀ E LE AUTORITÀ

Il Presidente, coerentemente alle indicazioni dal Consiglio della Fondazione e in stretta collaborazione e operatività della Direzione, definisce, documenta, rende note e aggiorna nell'Organizzazione le responsabilità e le autorità per ciascuna Funzione e/o Servizi offerti.

Fig. 1: Organigramma funzionale



1.7 L'UBICAZIONE DELLA CASA

La RESIDENZA è situata nel verde Comune di Malnate (VA) a 355 metri di altitudine s.l.m. che conta circa 17.000 abitanti (2013). La Casa dista:

- 9 km dal capoluogo Varese
- 62 km da Milano
- 23 km da Como
- 11 km dalla frontiera Svizzera di Stabio
- 34 km da Lugano
- 60 km da Bellinzona

COME ARRIVARE

IN TRENO: tramite le "Ferrovie Nord Milano" (FNM), la Stazione di Malnate è in collegamento con Milano, Como, Novara, Laveno, Canzo, Asso, Varese.

IN AUTO:

- **Da Milano:**
autostrada A8 sino a Varese, seguire poi le indicazioni per Malnate, oppure uscita Gazzada, seguire poi per Vedano Olona, quindi Malnate
- **Da Como:**
statale Briantea fino a Malnate
- **Da Laveno, Luino, Porto Ceresio:**
fino a Varese, quindi statale Briantea per Malnate
- **Dalla Svizzera:**
valico di Gaggiolo, seguire per Varese e poi indicazioni per Malnate.



Per gli Ospiti residenti è possibile iscriversi alla Società di Mutuo Soccorso di Malnate per poter usufruire del trasporto sanitario semplice per le strutture sanitarie della zona

1.8 GUIDA PER L'OSPITE

La Residenza offre e fornisce agli Ospiti Servizi socio-sanitari e assistenziali per persone autosufficienti quali:

- assistenza alberghiera
- attività ricreativo culturali e occupazionali
- assistenza tutelare diurna e notturna
- prestazioni infermieristico e sanitarie.

Le prestazioni medico-sanitarie sono erogate agli Ospiti secondo le modalità previste dal Servizio Sanitario Nazionale, per cui è possibile iscriversi al medico di base locale.

In affiancamento a questi Servizi, la Casa può:

- aiutare, con l'ausilio del proprio personale qualificato, gli Ospiti nell'assunzione dei cibi, nell'igiene e nella cura della persona;
- organizzare il trasporto degli Ospiti presso i presidi sanitari pubblici e privati con le seguenti modalità:
 - in presenza di Familiari in grado di provvedere, viene richiesta una collaborazione, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo Ospite e le possibilità/disponibilità della Famiglia anche in uniformità al progetto di mantenere i legami affettivi, relazionali e di sostegno con il nucleo familiare di origine
 - con il Servizio SOS Malnate, nell'ambito di apposita Convenzione stipulata tra La Residenza e la Struttura che si prende cura del trasporto di persone.

Premesso quanto al § 1.2 GLI OSPITI, in caso di peggioramento delle condizioni psichiche e sanitarie o di ricovero dell'Ospite, quest'ultimo o la Famiglia deve provvedere al trasferimento presso una Struttura ospedaliera autorizzata e assistere l'anziano fino al suo rientro presso la Casa.

Se l'Ospite non ha familiari disponibili, La Residenza ne dà immediata comunicazione telefonica e/o scritta al Garante o ai Servizi Sociali per adempiere alle attività, agli adempimenti assistenziali e amministrativi inerenti.

1.9 MODALITÀ DI ACCETTAZIONE E DIMISSIONE

1.9.1 ACCETTAZIONE

Premesso quanto al precedente al § 1.2 GLI OSPITI, può accedere a La Residenza la persona (in precedenza e in seguito *Ospite/i*) che abbia un Garante (ovvero un Familiare, un amico, ecc.) o un Amministratore di sostegno per tutti gli aspetti inerenti.

Prima dell'ingresso, l'aspirante Ospite deve:

- essere in possesso dei documenti personali e sanitari richiesti
- essere in possesso dell'impegno, sottoscritto da parte dello stesso, del Garante e/o dell'Amministratore di sostegno, relativo al rispetto del presente documento e al pagamento della retta giornaliera (vedere "Contratto di ingresso e requisiti dei Servizi, F-7220" in vigore).

Per dare seguito a quanto sopra:

- la Segreteria contatta l'Ospite, il Garante e/o l'Amministratore di sostegno per fissare un colloquio preliminare;
- la Direzione effettua un colloquio preliminare con l'Ospite, il Garante e/o l'Amministratore di sostegno per la presentazione e la visita guidata della Casa, dei Servizi offerti e delle Rette;
- la Direzione invita l'Ospite alla visita medica preliminare con il Medico di Struttura e ne coordina l'appuntamento.

La Direzione si riserva di accettare a suo imprescindibile giudizio l'accettazione della suddetta Richiesta di ammissione.

1.9.2 RETTA

Premesso quanto al precedente § 1.1 L'OFFERTA DEI SERVIZI, la retta è comprensiva di tutte le prestazioni che la Casa offre, con esclusione e pertanto a carico dell'Ospite, delle seguenti spese relative a:

- lavanderia per biancheria personale
- accompagnamento presso i presidi sanitari pubblici e privati
- *ticket* e onorari per prestazioni o per dispositivi medicali dovuti dall'Ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla Casa
- soggiorni, viaggi e permanenze all'esterno della Casa
- bevande (es.: vini, bibite, acqua minerale)

- prestazioni speciali (es.: podologia/o, parrucchiera/e).

Oneri e modalità di pagamento sono definite all'interno del "Listino dei Servizi Alberghiero, Infermieristico e Cucina" in vigore.

1.9.3 LISTA DI ATTESA

La Lista di attesa è secondo gestita col principio stabilito dal Consiglio della Fondazione e che tiene conto dell'ordine cronologico di inserimento, dei motivi sociali dichiarati e accertati, delle eventuali altre priorità da analizzare di volta in volta e tenuto conto anche della disposizione emessa dal Sistema socio-sanitario della Regione tramite l'ATS o l'ASST di riferimento territoriale.

Per essere inseriti nella Lista di attesa, le parti devono comunque aver sottoscritto il "Contratto di ingresso e requisiti dei Servizi, F-7220" in vigore.

1.9.4 MODALITÀ DI PRE INGRESSO DELL'OSPITE

La Direzione e il Medico di Struttura, esamina il "Contratto di ingresso e requisiti dei Servizi, F-7220" dell'Ospite e la Segreteria:

- contatta l'Ospite, il Garante e/o l'Amministratore di sostegno per la preparazione della documentazione necessaria e, se richiesto, il controllo iniziale da parte del Medico della Struttura a conferma dello stato di autosufficienza (vedere precedente al § 1.2 GLI OSPITI)
- si accorda, quando la documentazione è perfezionata, per il giorno di ingresso in Struttura.

1.9.5 CAMERA ASSEGNATA

La Direzione, in base alle esigenze dell'Ospite e alla Retta scelta, assegna una Camera a ciascun Ospite.

Essa si riserva, con il consenso dell'Ospite, del Garante e/o dell'Amministratore di sostegno e, per esempio, su indicazione del Medico di Struttura per motivazioni di ordine sanitario, la facoltà di spostare l'Ospite da una camera a un'altra, anche di diverso nucleo e di dimensioni, modificando se del caso la Retta scelta negli ambiti definiti dalla Direzione.

1.9.6 MODALITÀ DI DIMISSIONE

La dimissione dell'Ospite avviene per le seguenti ragioni:

- rientro al proprio domicilio
- ricovero in altra Struttura
- mancata visita del controllo medico periodico da parte del proprio Medico Curante o della Struttura a conferma dello stato di autosufficienza (vedere precedente § 1.2 GLI OSPITI)
- impossibilità della Struttura di assicurare una adeguata assistenza (es.: degrado delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite dal momento in cui non vi sia più il necessario grado di autosufficienza richiesto per la presenza in struttura)
- mancato pagamento di una o più mensilità e/o delle spese accessorie relativi a servizi a pagamento
- decesso.

L'Ospite che risiede in forma stabile presso la Casa ha il diritto di risolvere il rapporto con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

In caso di assenza non comunicata, di assenza prolungata, morosità, ecc. da parte dell'Ospite, La Residenza potrà dimetterlo, fermo restando che la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita, se previste dalla normativa applicabile.

In caso di non idoneità dell'Ospite a permanere presso la Struttura, la Direzione, in concerto con i Servizi Sociali del Comune di Residenza dell'Ospite e con l'Ufficio di Protezione Giuridica della ATS o dell'ASST di riferimento territoriale, si occupa di reperire altra adeguata collocazione.

1.10 SERVIZIO ALBERGHIERO E VITA NELLA CASA

1.10.1 ALBERGO

La Residenza sorge all'interno di un parco di 12.000 mq con alberi secolari e prati verdi; esso è dotato di un pergolato e di panchine per conversare, di ampi viali con percorso programmato per camminare senza intralci, ma sempre a contatto della natura.

La Villa ha una superficie totale di 2.500 mq, suddivisa in tre piani collegati da ascensori e da scale ampie e sicure, camere singole o doppie con bagno privato o collegato, salottini comuni ai piani e, al piano terra, ampi saloni per le diverse attività ricreative e culturali della Casa.

Dispone inoltre di una sala polifunzionale adibita anche a sala culto per gli incontri confessionali.

La Casa, al momento dell'emissione della Revisione 03 del presente documento, dispone di 46 camere, con la possibilità di ricevere e assistere 50 Ospiti anziani/e autosufficienti.

La Segreteria è a disposizione per informazioni, domande, reclami, richieste documenti, supporto agli Ospiti nell'orario:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00
- il sabato e la domenica: chiusa

La Direzione è presente nella Casa indicativamente nell'orario:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, con reperibilità notturna tramite il personale della struttura
- il sabato, domenica e festivi: assente, con reperibilità tramite il personale della struttura.

La Residenza è operativa 24 su 24 ore, 365 giorni all'anno.

I Familiari, il Garante e l'Amministratore di sostegno degli Ospiti possono accedere dalle 08.00 alle 20.00, 7 su 7 giorni.

1.10.2 GIORNATA TIPO

La Residenza offre una giornata tipo che può essere riassunta come:

- dalle ore 08.00 alle ore 10.00, sveglia e colazione in camera
- dalle ore 08.00 alle ore 10.00, assistenza Sanitaria su richiesta
- dalle ore 10.00 alle ore 12.00, merenda a disposizione
- dalle ore 12.00 alle ore 12.45, preparazione al pranzo
- dalle ore 12.45 alle ore 14.00, somministrazione del pranzo
- dalle ore 14.00 alle ore 16.00, relax
- dalle ore 16.00 alle ore 17.00, merenda a disposizione
- dalle ore 17.00 alle ore 18.30, attività di animazione
- dalle ore 18.30 alle ore 19.00, preparazione alla cena
- dalle ore 19.00 alle ore 20.00, somministrazione della cena
- dalle ore 20.00 alle ore 21.00, preparazione alla notte
- dalle ore 21.00 riposo.

1.10.3 PASTI

Il regime alimentare è definito dal Servizio Cucina e Ristorante, nella veste del Cuoco, e condiviso col Servizio Infermeria. Egli programma il menù settimanalmente, variandolo in considerazione della stagionalità, delle tipicità, ecc. dei cibi, degli usi alimentari regionali, delle festività e in funzione delle necessità degli Ospiti. Egli collabora strettamente con la Direzione per patologie e regimi particolari.

Il menù, consente diverse possibilità di scelta; esso può essere personalizzato per aderire a particolari esigenze e/o problemi di masticazione e/o deglutizione degli Ospiti.

L'orario della distribuzione dei pasti è il seguente:

- Colazione dalle ore 08.15 alle ore 09.00 servita in Camera
- Pranzo alle ore 12.45 servito in Sala da pranzo
- The alle ore 16.30 servito nel Salone del Faggio, ovvero quello attiguo al giardino
- Cena alle ore 18.45 servita in Sala da pranzo.

Durante il Pranzo e la Cena è sempre presente un'Infermiera Professionale che, se richiesto, può aiutare l'Ospite nel pasto.

1.10.4 ATTIVITÀ RICREATIVO CULTURALE

Il Personale propone attività ricreative e socio culturali sia individuali, sia di gruppo avvalendosi anche di supporti specialistici esterni.

Si citano a titolo esemplificativo, ma non esaustivo e che possono subire variazioni e integrazioni in riferimento anche degli interessi degli Ospiti, attività quali:

- Laboratori artistici (carta, creta, pittura, tessitura, ecc.)
- Partecipazione alle proposte culturali e ricreative promosse dalle istituzioni cittadine
- Partecipazione a festività religiose, proposte culturali e ricreative, ecc.
- Proiezioni di film e cineforum con recensione scritta degli Ospiti
- Organizzazione di pranzi in ristoranti tipici della zona
- Partecipazione alla redazione della rivista mensile della RESIDENZA.

1.10.5 ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

L'animazione, attiva giornalmente dal lunedì al venerdì (sia la mattina, sia il pomeriggio) e in orari stabiliti sistematicamente, si integra con le altre attività per:

- valorizzare la persona nella sua globalità
- attivare e mantenere nell'Ospite l'interesse per una socialità viva e positiva
- collaborare con gli altri operatori per aumentare e mantenere tutte quelle abilità motorie e attitudini intellettive che vengono stimulate mediante la terapia occupazionale.

Premesso quanto al precedente § 1.3 LE ATTIVITÀ SVOLTE, il Personale addetto all'Animazione organizza a favore degli Ospiti numerose occupazioni, coinvolgimento anche l'Ospite (in relazione ai propri interessi o propensioni), il Garante e/o l'Amministratore di sostegno, nell'organizzazione di questi Eventi.

Si citano a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- attività cognitive (arte-terapia, musico-terapia, *pet therapy*, ecc.)
- attività motorie (ginnastica dolce, psicomotricità, ecc.)
- attività creative e culturali (canto, concerti, feste di compleanno, festività religiose, laboratori artistici, letture poesie, presentazioni di libri, ecc.).

La Casa ha in essere progetti in collaborazione con l'Amministrazione comunale e le realtà associative territoriali e con queste organizza anche alcune gite che hanno un duplice scopo:

- passare alcune ore piacevoli all'aria aperta visitando i luoghi di interesse e di richiamo paesaggistico o storico nella e fuori dalla provincia
- favorire il mantenimento di un proficuo contatto con la realtà esterna.

Gli Ospiti sono accompagnati dal personale della Casa, dai Familiari e in alcune occasioni anche dal personale sanitario.

1.10.6 ALTRE INFORMAZIONI UTILI

La Residenza, per offrire maggiori servizi agli ospiti degenti, ha stipulato una convenzione con la Società di Mutuo Soccorso di Malnate e dell'Insubria.

Tale convenzione prevede, le seguenti prestazioni a pagamento:

- Servizio di Fisioterapia presso la Casa
- Gestione amministrativa di servizi di trasporto programmati e non urgenti con ambulanze e mezzi speciali (Tessera Argento)

- Visite mediche specialistiche presso la Casa
- Frequenza del Centro Diurno Integrato per Anziani (sito a Malnate, in Via I Maggio, 10) a tariffe agevolate
- Servizio di Assistenza Domiciliare presso la Casa (la Società di Mutuo Soccorso provvede a implementare, su richiesta dell'Ospite, l'assistenza socio-sanitaria presso la Casa in determinati e pre-stabiliti orari della giornata)
- Sportello per l'Amministrazione di Sostegno (la Società di Mutuo Soccorso provvede a erogare prestazioni di consulenza e di assistenza nella compilazione del ricorso per la nomina di un Amministratore di Sostegno).

1.10.6.1 La Cucina

Oltre a quanto illustrato in precedenza, nella Casa è attiva la procedura di approvvigionamento, conservazione, manipolazione e distribuzione degli alimenti in ottemperanza alle disposizioni vigenti in materia di pacchetto igiene, nonché di autocontrollo HACCP e di materiali e oggetti a contatto con alimenti.

1.10.6.2 Le Pulizie

Il servizio pulizie delle camere, dei bagni e delle parti collettivi è svolto dal personale di assistenza; il servizio pulizia del giardino, ecc., è affidato ai Servizi Generali e/o a una Impresa di servizi specializzata.

1.10.6.3 La lavanderia e la stireria

Per tutti gli Ospiti è operante un servizio interno di lavanderia e stireria per la biancheria personale, secondo gli oneri aggiuntivi definiti nel "Listino dei Servizi Alberghiero, Infermieristico e Cucina", consegnato all'Ospite, al Garante e/o all'Amministratore di sostegno. Questo non esclude che entrambi possano provvedere in proprio o tramite servizi esterni a carico degli Ospiti, come nel caso di capi di vestiario di particolare pregio o valore affettivo. È fatto divieto di provvedere direttamente nella propria camera e nei locali dei servizi comuni. I capi sono personalizzati con il contrassegno assegnato dalla Casa, onde evitare disguidi e conseguenti smarrimenti durante il servizio.

1.10.6.4 Parrucchiere, Estetista e Podologa

Per tutti gli Ospiti e a richiesta, secondo gli oneri aggiuntivi definiti nel "Listino dei Servizi Alberghiero, Infermieristico e Cucina", consegnato all'Ospite, al Garante e/o all'Amministratore di sostegno, sono disponibili Servizi personalizzati (es.: detersione cute e capelli, barba, eliminazione peli superflui del viso) affidabili a personale esterno che si reca periodicamente presso la Casa.

1.10.6.5 Orario di visita e contatto telefonico

Nell'intento di agevolare il più possibile gli incontri fra Ospite, il Garante e/o l'Amministratore di sostegno, familiari e amici, le visite possono avvenire durante tutto l'arco della giornata dalle ore 10.00 alle ore 21.00. Dalle ore 21.00 possono permanere in Struttura soltanto coloro che sono autorizzati dalla Direzione o, in sua assenza, dall'infermiera professionale. È possibile contattare telefonicamente l'Ospite chiamando il Centralino e, da quest'ultimo, indirizzato al numero della stanza. La chiamata verso l'esterno è fatta in autonomia dall'Ospite e a proprio carico agli oneri previsti dall'Operatore Telefonico tramite apparecchio posto nella propria stanza.

1.10.6.6 Uscite temporanee

Qualora un Ospite decide o viene condotto all'esterno della Struttura per un periodo che può variare da alcune ore ad alcuni giorni, è sufficiente che lo stesso, il Garante e/o l'Amministratore di sostegno, lo comunichi preventivamente alla Direzione con congruo anticipo.

La Direzione a sua volta deve:

- Registrare l'uscita nel "Quaderno delle consegne", evidenziando quando e con chi l'Ospite è uscito e il presunto orario di ritorno;
- Consegnare all'Ospite e al suo accompagnatore l'eventuale terapia necessaria per il periodo in cui l'Ospite rimane fuori Struttura;

In presenza di particolari diagnosi o terapie deve essere richiesto e ottenuto il parere del Medico di Struttura che può essere incondizionato o condizionato.

In caso di parere condizionato tutte le responsabilità per le conseguenze successivamente insorte a causa del mancato rispetto della somministrazione delle prescrizioni sarà a carico dell'Ospite, del Garante e/o dell'Amministratore di sostegno.

1.10.6.7 La Corrispondenza

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari a cura dell'Amministrazione; essa provvede anche all'inoltro della corrispondenza in partenza.

1.10.6.8 Il Telefono cellulare

È possibile, nel rispetto della Casa e dei suoi Ospiti, l'uso di telefoni cellulari al di fuori degli orari e dei luoghi di pasto.

1.10.6.9 I Giornali

È possibile acquistare o farsi acquistare quotidiani o riviste dall'Amministrazione o riceverli in abbonamento con la posta agli oneri previsti dall'Editore o del suo Distributore.

1.10.6.10 La spesa settimanale

È possibile acquistare o farsi acquistare prodotti di prima necessità quotidiana e reperibili presso supermercati (o similari) vicini alla Casa chiedendoli all'Amministrazione e agli oneri previsti dall'Esercente.

1.10.6.11 Gli Oggetti personali

L'Ospite, come indicato nei precedenti e nei successivi § applicabili, può portare c/o la Casa oggetti personali, previa comunicazione, autorizzazione e registrazione del bene da parte della Direzione. Eventuali danni provocati da detti oggetti alla persona, a Terzi e a La Residenza sono comunque a carico dell'Ospite, del Garante e/o dell'Amministratore di sostegno.

In caso di smarrimento, furto, danni, ecc., di oggetti personali, occorre rivolgersi all'Amministrazione.

Per quanto riguarda gli oggetti di un certo valore, sia monetario, sia affettivo, è possibile usufruire della custodia degli stessi da parte della Segreteria.

La stessa può custodire del denaro contante, quando l'Ospite, il Garante e/o l'Amministratore di sostegno ne faccia domanda; esso è riconsegnare al richiedente all'occorrenza, per piccole spese o acquisti, o alle dimissioni.

Quanto sopra è accettato nei limiti riportati nel "Contratto di ingresso e requisiti dei Servizi, F-7220" in vigore e con le formalizzazioni in esso stabilite.

1.10.6.12 La Televisione

Nella propria camera, l'Ospite può tenere un apparecchio televisivo e/o un apparecchio radio, di piccole dimensioni e di proprietà, dotati di cuffie auricolari. Ciascun Ospite è tenuto al pagamento di eventuali abbonamenti agli oneri previsti dall'Editore Televisivo.

1.10.6.13 Sala Polifunzionale

La Casa dispone di una Sala polifunzionale che permette la realizzazione di attività confacenti e inerenti le esigenze degli Ospiti. Tutte le manifestazioni di attività culturali e ricreative sono aperte alla partecipazione esterna.

1.10.6.14 Distribuzione automatica di bevande

Al piano terra sono collocati uno o più distributori di bevande, funzionanti a moneta o a chiavetta ricaricabile; durante gli orari di apertura, la Segreteria fornisce, con onere a carico degli Ospiti, la moneta o la chiavetta ricaricabile adatte al funzionamento dei distributori.

1.10.6.15 Fumo

In ottemperanza alla normativa vigente in materia, per rispetto della propria e dell'altrui salute, per ragioni igieniche, oltre che di sicurezza, al personale della Casa, agli Ospiti, al Garante e/o all'Amministratore di sostegno e a chiunque frequenti la Casa, è vietato fumare all'interno della Struttura e negli spazi circostanti.

1.10.6.16 Emergenze, Norme Antincendio e Antinfortunistiche

La Casa è dotata di moderni impianti di rilevazione e spegnimento degli incendi e di infrastrutture di resistenza al fuoco, in conformità alla normativa cogente in materia.

È stato inoltre predisposto un Piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro gli Ospiti e le persone presenti 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.

Il personale della Casa è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli Ospiti e comunque delle persone presenti nella Struttura.

Possono verificarsi prove di emergenza e di evacuazione a cui è fatto obbligo per l'Ospite di partecipare.

1.11 SERVIZIO INFERMIERISTICO

1.11.1 PERSONALE ASSISTENZIALE E SANITARIO

Le figure professionali che compongono l'Equipe assistenziale e sanitaria sono:

- Medico Referente di Struttura;
- Infermieri/e professionali;
- Operatori Socio Sanitari;
- Animatrice/Animatore.

L'Equipe lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite, elabora progetti e programmi generali, di reparto e piani individuali per gli Ospiti; si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi; collabora con i Servizi Territoriali, le Associazioni di Volontariato; favorisce una collaborazione attiva con la famiglia.

L'assistenza è garantita 24 ore al giorno.

La Casa si avvale della consulenza professionale di Medici specialisti esterni nelle principali branche sanitarie, con i relativi oneri a carico dell'Ospite e pattuiti direttamente con il Dottore.

Il Medico Referente di Struttura è presente indicativamente nelle seguenti fasce orarie:

- Martedì: dalle ore 09.00 alle 11.00
- Giovedì: dalle ore 10.00 alle 12.00

Il Medico Geriatra è presente il mercoledì in maniera quindicinale dalle ore 09:00 alle ore 12:00.

Quando il Medico Referente di Struttura non è in turno, è comunque reperibile e, in qualunque momento, si può eventualmente ricorrere ai Servizi Sanitari Nazionali.

1.11.2 SERVIZIO FARMACEUTICO INTERNO E CONSERVAZIONE MEDICINALI DI PROPRIETÀ O MENO DELL'OSPITE

Il servizio di deposito, gestione, distribuzione e somministrazione sia dei farmaci, sia dei presidi sanitari, è svolto esclusivamente da personale idoneo con modalità ed orari prescritti dal Medico Referente di Struttura. L'Ospite non può detenere farmaci per conto proprio.

1.11.3 PRESIDI SANITARI E AUSILI DI PROPRIETÀ DELL'OSPITE

La Casa provvede alla gestione dei farmaci (vedere § precedente), degli ausili per la gestione dell'incontinenza (es.: pannolini/loni, cateteri vescicali, uroline), dei presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (es.: cuscini e materassi antidecubito che sono già messi a disposizione dalla Casa nelle singole Camere), di ausili e di protesi per la deambulazione e gli spostamenti (es.: bastoni, deambulatori) di proprietà dell'Ospite.

1.11.4 CONSENSO INFORMATO

L'Ospite, il Garante e/o l'Amministratore di sostegno hanno il diritto di conoscere tutte le informazioni disponibili sulla propria salute e la propria malattia, potendo chiedere al proprio Medico curante, al Medico specialista scelto o al Medico di struttura. Infatti essi, hanno la possibilità di scegliere, in modo informato, se sottoporsi a una determinata terapia o esame diagnostico prima di ricevere un qualunque trattamento sanitario, medico o infermieristico, previa la necessaria informazione sul caso da parte del Medico proponente.

L'Ospite, il Garante e/o l'Amministratore di sostegno, in caso di rifiuto e a richiesta del Medico di Struttura, è tenuto a rilasciare a quest'ultimo una Dichiarazione liberatoria per non accettazione di una terapia, ecc. ..

1.11.5 ATTESTAZIONI

Il rilascio di:

- Certificati medici deve essere chiesto al Medico di Struttura
- Dichiarazioni amministrative di ricovero e Dichiarazioni ai fini fiscali devono essere richieste all'Amministrazione

e con congruo anticipo rispetto alla data di necessità.

2 INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE, DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

La Residenza cura le relazioni con gli Ospiti e con i Cittadini attraverso lo sviluppo e l'applicazione di aspetti e aspettative fondamentali quali:

- Informazione e Accoglienza
- Tutela e Partecipazione
- Diritti e doveri dell'Ospite

Infatti la Casa:

- assicura informazioni, accoglienza, tutela e partecipazione
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i Servizi erogati
- raccoglie suggerimenti e osservazioni
- gestisce segnalazioni e reclami.

2.1 INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

La predisposizione e la diffusione di documenti informativi (es.: Carta dei Servizi, Campagne pubblicitarie, Sito internet, Fogli informativi, ecc.) costituiscono alcuni dei principali canali di informazione; essi sono integrati dalla possibilità di accedere alla Casa anche attraverso canali interpersonali o mediante colloqui.

Sono periodicamente attivate specifiche Riunioni formative al Personale al fine di migliorare la capacità di ascolto e comunicazione con l'Ospite e la qualità delle prestazioni erogate.

2.2 TUTELA E PARTECIPAZIONE

La Casa garantisce la tutela (es.: fisica, dei dati personali, sensibili, ecc.) dell'Ospite, il quale direttamente o tramite il suo Garante e/o l'Amministratore di sostegno, può formulare suggerimenti, segnalazioni e presentare anche reclami verbali e/o scritti (in seguito anche *osservazioni*) c/o la Segreteria e mediante gli appositi formulari.

La Segreteria, coadiuvata dalla Direzione e/o dal Servizio interessato dall'osservazione, provvede a dare, entro dieci giorni, risposta all'Ospite, al Garante e/o all'Amministratore di sostegno così come previsto dai documenti Statutari e dal procedimento istruttorio previsto dal sistema di gestione qualità.

L'Ospite che vuole esprimere le proprie osservazioni può farlo durante gli orari indicati al precedente § 1.10 SERVIZIO ALBERGHIERO E VITA NELLA CASA e tramite:

- colloqui con il Personale di Segreteria o del Servizio interessato (appositamente formato dall'Ufficio Gestione Qualità e segnalati all'Ospite)
- lettera in carta semplice
- segnalazione telefonica o via fax
- compilazione dell'apposito formulario "Problema riscontrato" e/o "Gestione dell'evento non conforme"
- compilazione dell'apposito "Questionario di soddisfazione dell'Ospite" somministrato dall'Ufficio Gestione Qualità.

2.3 DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

2.3.1 GENERALITÀ

L'Ospite ha diritto di:

- essere rispettato, chiamato con il proprio nome o cognome e a essere interpellato con un pronome e non con il numero della propria stanza o con appellativi degradanti o stereotipati
- essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno
- ricevere un'assistenza ordinata e rispettosa anche del silenzio e del riposo
- a consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) e in orari non lontani da quelli consueti
- utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie
- essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo (es.: iniezioni, medicazioni) in conformità alle disposizioni mediche
- essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione
- ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore
- fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità
- vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria riservatezza
- ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale, quando richiesto.

L'Ospite, il Garante e/o l'Amministratore di sostegno hanno il dovere di:

- assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti
- collaborare col personale medico, infermieristico, tecnico e dirigenziale della Struttura
- rispettare il personale della Struttura tutta
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura, essendo gli stessi patrimonio reso disponibile a tutti e quindi anche dell'Ospite
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti (es.: rumori, luci accese, televisione o radio ad alto volume, fumo, ecc.)
- rispettare il riposo giornaliero e notturno degli altri Ospiti
- avvisare la Direzione quando esce dalla Struttura

e non possono assolutamente introdurre apparecchi elettrici (es.: stufetta, scaldino), a gas, ecc., nella Casa e/o nella Camera.

2.3.2 MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA DELL'OSPITE

La documentazione socio-sanitaria è coperta da segreto d'ufficio e da segreto professionale ed è sottoposta alla normativa vigente sulla tutela della riservatezza (rif.: D.Lgs 196/2003 e s.m.i.).

Sebbene sia da sottolineare il fatto che i documenti che vanno a integrare il FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario) dell'Ospite sono in gran parte copie della documentazione clinica (esiti di esami ematochimici, di visite specialistiche, di approfondimenti diagnostici, ecc.) già in possesso degli interessati, e che gli stessi ci fanno pervenire per consentirci di mantenere aggiornati i relativi fascicoli, può essere richiesta copia fotostatica del *Dossier* sanitario da parte degli aventi diritto.

Tale copia verrà consegnata in busta chiusa entro il termine di 30 giorni lavorativi dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia del *Dossier* sanitario può essere richiesta anche tramite posta o a mezzo fax, con le seguenti modalità: richiesta scritta dell'Ospite e dell'Amministratore di sostegno, completa di dati anagrafici, indirizzo, numero telefonico e fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore, periodo di accesso al Centro Diurno Integrato.

La copia della del *Dossier* sanitario può essere rilasciato ai seguenti aventi diritto:

- all'Ospite cui la documentazione sanitaria si riferisce, che la richiede e la ritira personalmente previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità;
- a persona diversa dal titolare della documentazione sanitaria dietro presentazione di una delega, con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore, e che viene allegata al modulo di richiesta da firmare da parte del Delegato e la cui:
 - firma deve essere autenticata dal Coordinatore e controfirmata
 - identità deve essere accertata nel modo già descritto e inserita nel fascicolo;
- ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dall'art. 536 C.C. e seguenti.

A ognuno di essi è consentito il rilascio di copia del *Dossier sanitario* con le stesse modalità sopra indicate e previo accertamento del loro diritto, anche per mezzo di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà fatta al momento in sede di sottoscrizione della richiesta, dalla quale risulti lo stato di erede legittimo e secondo la seguente gerarchia:

- il coniuge e i figli;
- in loro mancanza i genitori;
- in mancanza dei suddetti, i fratelli;
- in mancanza di tutti costoro gli ascendenti e i discendenti fino al 4° grado.

In ogni caso deve essere rispettata la contraria volontà del defunto, quando risulti espressa in forma scritta:

- ai Tutori
- al Curatore di Ospite inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo *status* di Curatore
- all'amministratore di sostegno (Rif.: L. 6/2004 e s.m.i.) previa esibizione di un documento probatorio (es.: copia decreto di nomina del Giudice tutelare)
- al medico di base, che ha in cura l'Ospite, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare", ai sensi dell'art. 28 del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.), dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'Ospite e mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato salvo autorizzazione generale del Garante o dell'Amministratore di sostegno

- agli organi giudiziari (es.: P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta
- ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal Giudice.

2.3.3 CARTA DEI DIRITTI DELL'OSPITE¹

L'Ospite ha il diritto di:

- sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;
- conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- 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 proprio ambiente di appartenenza;
- conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- vivere con chi desidera;
- avere una vita di relazione;
- essere messo in condizione di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività;
- essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- essere messo in condizioni di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.

Le Istituzioni hanno il dovere di:

- rispettare l'individualità di ogni Ospite, 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;
- rispettare credenze, opinioni e sentimenti degli Ospiti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
- rispettare le modalità di condotta dell'Ospite, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza che questo venga meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità;
- rispettare la libera scelta dell'Ospite 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;
- accudire e curare l'Ospite 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 e opportuna. Resta comunque garantito all'Ospite malato il diritto di ricovero in una struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
- favorire, per quanto possibile, la convivenza dell'Ospite con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni opportunità di integrazione;
- evitare nei confronti dell'Ospite ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- fornire a ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie abitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno dell'Ospite;

1Nota: Il presente § è redatto in conformità al D.G.R. 7/7435, del 14-12-2001, dal titolo "Carta dei diritti dell'anziano" e il termine anziano è appositamente sostituito, ai fini della comunicazione de La Residenza, da Ospite.

- 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.

3 STANDARD DI SERVIZIO E POLITICHE PER LA QUALITÀ

Lo *standard* di Servizio, e conseguentemente la sua qualità, de La Residenza si basano su fondamentali fattori quali:

- 1 relazioni sociali e umane
la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità;
- 2 tempo
la tempestività, la puntualità e la regolarità nelle attività di tutti i Servizi;
- 3 semplicità dei procedimenti
la comodità di poter operare richieste al telefono o la facilità degli adempimenti amministrativi;
- 4 chiarezza nelle informazioni fornite
le informazioni relative al trattamento sanitario sono sempre date in modo comprensibile, chiaro e completo
- 5 orientamento all'ingresso
l'accoglienza nella casa, comprensiva di chiara segnaletica, del servizio di *reception* e della necessaria informazione generale sui Servizi (es.: orari e collocazione dei Servizi, nomi dei Responsabili, ecc.);
- 6 strutture fisiche
il *comfort* e la pulizia della Struttura alberghiera e dei Servizi Infermieristico e Generali;
- 7 personale
qualificazione professionale, formazione e aggiornamento degli operatori.
- 8 fornitori
correttezza e affidabilità, qualità dei prodotti e dei servizi.

La Direzione e il personale della Casa operano quotidianamente per dare concretezza operativa e monitorare questi fattori.

3.1 QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

La Casa concentra la propria attenzione sul piano del miglioramento dello *standard* dei Servizi offerti e sugli obiettivi della qualità desiderando:

- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'Equipe
- migliorare i livelli di comunicazione con gli Ospiti, il Garante e/o l'Amministratore di sostegno
- favorire la partecipazione degli Ospiti, dei Garanti e/o degli Amministratori di sostegno al miglioramento dei Servizi
- consolidare e potenziare le attività di animazione
- predisporre, attuare, tenere aggiornato e migliorare il proprio sistema di gestione qualità in accordo alla normativa cogente e volontaria applicabile.

3.2 FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi e riqualificativi di tutta l'Equipe de La Residenza sono conformi alla normativa cogente e volontaria applicabile, sia essa Nazionale, Regionale o Territoriale, e coerenti con tutti i progetti di miglioramento della qualità in linea con le politiche e i principi ispiratori del Consiglio della Fondazione.

Il personale è coinvolto nei vari processi formativi e di riqualificazione di competenza, finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra Operatori, Ospiti, Utenti e loro familiari;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi;
- garantire il costante aggiornamento al personale dal punto di vista tecnico e assistenziale.

3.3 STRUMENTI DI VERIFICA

La Casa garantisce la verifica degli *standard* di Servizio (prefissati almeno annualmente o attraverso il Manuale Gestione Qualità e le Procedure in vigore) e degli obiettivi di qualità (definiti nella Politiche della qualità descritti nel presente documento o in altri a esso correlati e disponibili agli Ospiti presso la Direzione).

La verifica sull'attuazione degli *standard* di Servizio e sulla qualità viene effettuata tramite l'utilizzo di Verifiche Ispettive Interne (effettuate da personale formato e qualificato a livello nazionale), Questionari di soddisfazione somministrati all'Ospite al Garante e/o all'Amministratore di sostegno, indagini campionarie e interviste agli stessi, osservazioni dirette attraverso gruppi di monitoraggio.

3.4 ALLEGATI

Sono allegati alla presente i seguenti Formati:

- Contratto d'ingresso e requisiti servizi
- Dichiarazione liberatoria ed esonerativa di responsabilità
- Listino dei Servizi Alberghiero, Infermieristico e Cucina
- Documentazione consegnata dall'/all'Ospite
- Beni dell'Ospite c/o la Casa
- Informativa sul trattamento dei dati personali
- Questionario di soddisfazione
- Gestione dell'evento non conforme
- Vari listini extra (parrucchiera, estetista, lavasecco...)

PER LETTURA, RICEZIONE COPIA E ACCETTAZIONE DEL PRESENTE DA PARTE DELL'OSPITE, IL GARANTE E/O L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO DEL RICHIEDENTE

Malnate (VA),

Firma dell'Ospite
richiedente²:

.....

Data di Richiesta

Firma del Garante¹:

.....

² Nota bene: Nel caso in cui l'Ospite richiedente sia impossibilitato (ma non dichiarato non autosufficiente) a sottoscrivere la presente, il Garante provvede ad apporre indicazione leggibile del nominativo dell'Ospite.