

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

“La dignità umana è inviolabile. L’età e la condizione di dipendenza non possono essere motivo di restrizione di diritti umani inalienabili e di libertà civili riconosciute a livello internazionale ed inseriti nelle Costituzioni Democratiche.”

(Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine. Giugno 2010).

I diritti, le responsabilità e le regole qui esplicitati sono finalizzati soprattutto a consentire e promuovere un coinvolgimento sempre più attivo degli utenti nel processo di miglioramento della qualità del servizio.

All’utente ed ai suoi famigliari è richiesto di collaborare responsabilmente per il buon funzionamento dei servizi:

- ***Attenendosi alle regole*** della vita comunitaria, alle procedure ed agli orari dei servizi, accogliendo positivamente le indicazioni del personale;
- ***Fornendo informazioni*** utili alla definizione di un adeguato piano assistenziale individuale;
- ***Mantenendo un comportamento rispettoso*** nei confronti della dignità personale e professionale degli operatori, affidandosi alla loro professionalità con fiducia e collaborazione;

- **Rispettando i diritti ed i bisogni** di coloro che vivono e lavorano in struttura;
- **Partecipando al costo del servizio** sulla base della normativa vigente.

L'O.P. Castiglioni opera per coinvolgere, sostenere e formare tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi dei servizi, per garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento e favorire una reale partecipazione di tutti i soggetti interessati;

L'O.P. Castiglioni promuove:

- *Incontri con gli utenti e i familiari al fine di:*
 - **favorire una reale partecipazione** dei soggetti interessati alla scelta ed alla **programmazione** delle proprie attività;
 - **comunicare informazioni amministrative e gestionali**, modifiche organizzative e cambiamenti dei servizi;
- *Incontri con altri Enti, (Comuni, ASP, AUSL, ecc.) con le Associazioni di Volontariato o singoli volontari al fine di* **raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una sempre migliore qualità del Servizio.**

Diritto alla dignità, all'integrità fisica e mentale, alla libertà e alla sicurezza

L'utente ha diritto ad un trattamento equo ed imparziale, nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale; ha diritto a veder rispettato il proprio ambiente di vita, a veder assicurata la libertà di entrata ed uscita e di ricevere visite, di mantenere il contatto e la continuità delle relazioni con il contesto originario; il tutto in accordo con il servizio, nel rispetto delle esigenze degli altri utenti e al fine di garantire la maggior sicurezza personale.

- *La Casa residenza rimane aperta dalle ore 7.00 alle ore 21.00: è possibile organizzare ingressi ed uscite diverse, per particolari esigenze, concordandole preventivamente con la Direzione.*
- *E' facoltà degli ospiti ricevere liberamente visite negli orari di apertura nei locali della Struttura, facendo attenzione a non interferire con il riposo pomeridiano degli altri residenti e con la ristorazione nelle sale adibite. I famigliari od amici possono fare visita all'ospite anche oltre l'orario di apertura, in accordo con la Direzione, quando vi siano oggettivi impedimenti al rispetto degli orari normali o per particolari esigenze assistenziali dell'anziano.*
- *L'Opera Pia Castiglioni promuove la partecipazione dei parenti alla consumazione dei pasti con i propri cari. La prenotazione del pasto va presentata alla RAA del Nucleo almeno 2 giorni prima della data prevista.*
- *E' possibile per i famigliari e conoscenti fare visita all'anziano durante la somministrazione del pranzo e della cena cercando di non disturbare il lavoro degli operatori ed essendo presenti per un massimo di 1 visitatore alla volta.*
- *Essendo il momento della somministrazione del pasto un momento molto importante e delicato per gli anziani è opportuno che i famigliari non discutano le diete*

personali degli anziani in quel contesto ma chiedano spiegazioni alla Responsabile del Nucleo o all'Infermiere.

- *Ai famigliari è vietato l'accesso in cucina così come l'accesso ai frigoriferi ed attrezzature delle cucinette di Nucleo.*
- *Al fine di tutelare la salute della comunità degli anziani è vietato per chiunque portare cibi, farmaci e prodotti farmaceutici senza autorizzazione della Direzione e del medico della Casa Residenza e comunque nel rispetto delle normative vigenti e nel rispetto delle patologie dell'anziano.*
- *L'O.P. Castiglioni fornisce agli ospiti servizi in grado di rispondere ai loro bisogni: qualora l'anziano o il familiare ritenesse opportuno, in particolari situazioni, chiedere la collaborazione di assistenti esterni dovrà sottoporre la proposta alla Direzione e concordarne le modalità. L'O.P. Castiglioni potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere il proprio parere, in quanto tale collaborazione deve integrarsi con le attività della Struttura e gli obiettivi del Piano assistenziale individuale. In caso di parere negativo dell'Opera Pia, l'anziano o il familiare, dovrà interrompere tale forma di collaborazione.*
- *Viene garantita la possibilità ai famigliari che ne facciano richiesta, di collaborare nell'assistenza del proprio anziano di riferimento, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi relazionali e solidaristici con il nucleo familiare di origine.*

Diritto ad informazioni personalizzate e alla privacy

L'utente e i suoi famigliari hanno diritto ad avere informazioni complete e comprensibili sui loro diritti, sulle prestazioni assistenziali e sanitarie erogate, sulle regole per l'accesso ai servizi e della vita comunitaria, sulle quote di partecipazione al costo dei servizi poste a loro carico; devono inoltre poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relazionano.

- *Tutto il personale riceve istruzioni chiare e comprensibili riguardo al modo di gestire i dati personali rispettando la legge **in materia di tutela della privacy**, e in maniera adatta al legittimo scopo dell'elaborazione.*
- ***L'anziano ha il diritto, se lo desidera, di rimanere da solo per un po' di tempo, di parlare privatamente con le altre persone assistite, amici o parenti, e di parlare al telefono senza essere disturbato o ascoltato.***
- *L'O.P. Castiglioni opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale impegnandosi ad **assicurare all'ospite il rispetto della propria intimità** anche quando è collocato in stanze a più letti.*
- ***I visitatori degli anziani nel rispetto della privacy degli utenti e per consentire il lavoro agli operatori, sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli ospiti, la visita medica e l'attività di pulizia.***
- ***L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità dell'ospite, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento, all'amministratore di sostegno e/o al tutore, soprattutto per quanto riguarda le informazioni riguardanti le cure sanitarie, che saranno comunicate in luoghi appartati.***

Diritto all'autodeterminazione

L'utente e i suoi familiari hanno diritto ad essere coinvolti nella definizione, attuazione e verifica del progetto individuale (PAI); hanno diritto a partecipare a momenti di condivisione dei programmi di attività, nonché ad essere coinvolti nei percorsi di valutazione della qualità dei servizi.

L'anziano ha il diritto di esprimere la propria volontà, opinione e desideri, soprattutto per quanto concerne il modo in cui è assistito, le aspettative nei riguardi della qualità della vita e delle terapie mediche. Gli assistiti non sono obbligati a partecipare a nessun evento (religioso, d'intrattenimento, etc.) che si tiene nella struttura.

Al fine di garantire la sicurezza e l'incolumità dell'anziano talvolta in conflitto con l'obiettivo di promuoverne l'autonomia, si effettuerà un'attenta valutazione affinché si realizzi un equilibrio tra questi due aspetti.

- *L'utente può rinunciare alla permanenza in Casa residenza mediante sua richiesta scritta o del parente di riferimento, dell'amministratore di sostegno e/o del tutore.*

- *L'eventuale allontanamento da parte dell'ospite che eluda la vigilanza del personale e gli eventuali danni verso terzi che dovessero derivare da fatti imputabili all'utente, non comporta alcuna responsabilità da parte dell'Amministrazione dell'Opera Pia Castiglioni, dell'Amministrazione Comunale e del personale della Casa Residenza.*

- *La Casa Residenza non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari, così come previsto dal Piano Assistenziale Individuale dell'ospite.*

- *L'assegnazione del posto letto, definita al momento dell'ingresso in Casa residenza, solitamente non viene modificata evitando trasferimenti che potrebbero disorientare e modificare le abitudini dell'ospite.*

- **Dopo un periodo di ambientamento, l'anziano o il familiare possono fare domanda scritta e motivata di cambio stanza;** la direzione della **Casa residenza** prende atto della richiesta impegnandosi a verificare, in presenza di posto libero, la fattibilità del cambio, in relazione alle esigenze del servizio e dell'anziano stesso.
- La Direzione, qualora sia **richiesto da esigenze organizzative, da esigenze assistenziali o di vita comunitaria**, ha altresì **facoltà di trasferire l'utente in un'altra stanza**, informandone preventivamente lo stesso ospite e i familiari.
- L'ospite ha la **possibilità di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali**, previa richiesta alla Direzione la quale ne verificherà la congruità degli spazi ed il rispetto dei diritti degli altri ospiti, nonché la compatibilità con le misure di sicurezza e prevenzione incendi previste per la struttura.
- L'ospite ha la **possibilità di portare animali di piccola taglia**, previa richiesta alla Direzione la quale ne verificherà la congruità degli spazi ed il rispetto dei diritti degli altri ospiti, nonché la compatibilità con le misure di sicurezza previste per la struttura.
- **L'O.P. Castiglioni garantisce** ai propri utenti che ne abbiano diritto, la **possibilità di esprimere il proprio voto**, sia nelle **Casa residenza** sede di seggio elettorale sia chiedendo al Comune l'attivazione del seggio volante. L'utente che non ha residenza anagrafica presso la **Casa residenza**, se intenzionato a votare, dovrà recuperare e consegnare per tempo alla Direzione il certificato elettorale per i necessari adempimenti.
- All'ingresso **l'anziano deve disporre di un corredo personale** conforme alle sue condizioni fisiche e concordato con l'anziano o i familiari durante la visita di pre-ingresso con la Responsabile delle Attività Assistenziali di Nucleo (RAA) ed **opportunamente identificato**. L'utente o i familiari sono tenuti ad **integrare il corredo iniziale** ogni qualvolta la RAA ne

ravveda la necessità. Il guardaroba dell'anziano deve essere inventariato al momento dell'ingresso ed ogni qualvolta si richieda la necessità di integrare la dotazione di vestiario per la stagione estiva ed invernale.

*• **L'O.P. Castiglioni non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze.** Su richiesta ed autorizzazione scritta dell'ospite o dei familiari la **Casa residenza** svolge funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi degli artt. 1766 e seguenti del Codice Civile.*

***Sono vietate mance, compensi o regali** di ogni genere al personale dipendente, da parte degli anziani e/o loro familiari.*

Diritto al sostegno e al rispetto della dignità nella morte.

L'O.P. Castiglioni individua e sviluppa le cure palliative sui desideri espressi o presunti dall'anziano (basati sulle opinioni precedentemente espresse) e dopo essersi informati presso i parenti o altre persone vicine all'assistito e responsabili della sua cura.

Le cure palliative non cercano né di affrettare la morte né di procrastinarla, ma piuttosto di controllare il dolore e aiutare le persone a raggiungere la fine della vita in pace e dignitosamente.

Per migliorare la qualità della vita di fronte a problemi di salute seri e complessi, sarà inoltre possibile accedere all'assistenza spirituale ed eventualmente a cure psicologiche;

- *L'O.P. Castiglioni in applicazione della legge 38 del 15/03/2010 **garantisce la misurazione e il controllo del dolore** inserendolo come parametro vitale nella cartella sanitaria di tutti i nostri utenti, insieme a pressione arteriosa, battito cardiaco, temperatura corporea e frequenza respiratoria.*
- *L'equipe socio sanitaria dell'O.P. Castiglioni **condivide** insieme all'anziano o alla persona da lui delegata, **il percorso desiderato e possibile** da perseguire **per garantirgli la migliore qualità di vita possibile** anche di fronte a malattie gravi e complesse.*
- *In caso di **ricovero** dell'anziano **presso una Struttura Ospedaliera compete ai familiari e/o alla persona di riferimento, assistere l'anziano fino al suo rientro presso il servizio.***

Diritto di Tutela

L'utente e i suoi famigliari hanno diritto a promuovere azioni di tutela anche con reclami che debbono essere sollecitamente esaminati; hanno altresì diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi.

*L'O.P. Castiglioni ritiene che un'efficace azione di **controllo e monitoraggio del livello di qualità** dei propri servizi debba tenere in alta considerazione il punto di vista degli utenti, intendendo per utente sia la persona direttamente assistita che i famigliari o altre persone di riferimento.*

*L'O.P. Castiglioni **promuove e sollecita la partecipazione attiva ai servizi da parte degli ospiti e dei loro famigliari**, ed i contatti diretti con il personale, come prima forma di tutela dell'utente e garanzia di trasparenza.*

*L'O.P. Castiglioni intende garantire la tutela dei cittadini/utenti anche attraverso la **possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi**, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato i diritti dell'anziano.*

*L'utente può trovare tutela dei propri diritti in primo luogo **in via informale, attraverso colloqui con i referenti dei vari servizi**; quotidianamente con i responsabili dei servizi, allo scopo di chiarire dubbi e risolvere eventuali problematiche; se lo ritiene necessario inoltre, può incontrare gli altri responsabili dell'O.P. Castiglioni per suggerimenti e reclami. Qualora **non fosse possibile risolvere le eventuali insoddisfazioni dell'utente per via informale, o su richiesta dell'interessato, è di prassi la compilazione di un apposito modulo di reclamo.***

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE ALL'INGRESSO IN CRA

In originale (sarà restituito a seguito di copia):

- CARTA DI IDENTITÀ
- ESITO EVENTUALE INVALIDITÀ CIVILE
- ATTO DI NOMINA DELL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO O DEL TUTORE
- RX TORACE PER SCREENING TBC, NON ANTERIORE AI 6 MESI
- CARTELLE CLINICHE, LETTERE DI DIMISSIONI E QUANT'ALTRO DISPONIBILE
- DOCUMENTAZIONE DI AUSILI CONSEGNATI ALLA STRUTTURA E FORNITI DALL'UFFICIO PROTESI DELL'AUSL (si ricorda di comunicare all'ausl la disdetta della fornitura di prodotti per incontinenza)
- CARTELLA MEDICA - CERTIFICATO IN CUI SI ATTESTA L'ASSENZA DI MALATTIE INFETTIVE IN ATTO COMPILATI DAL MMG (ALLEGATO 1)
 - CODICE FISCALE/TESSERA SANITARIA ELETTRONICA
 - ESENZIONE DAL TICKET
 - PIANI TERAPEUTICI PER FARMACI PRESCRITTI DA UNO SPECIALISTA
 - CONTRATTO CON IL SERVIZIO COMPILATO IN TUTTE LE SUE PARTI
 - CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI COMPILATO

N.B.: In seguito alla formalizzazione dell'ingresso in struttura gli interessati e/o i familiari degli stessi, sono invitati ad aggiornare tempestivamente la documentazione inizialmente presentata, qualora questa dovesse subire delle modifiche.

DOTAZIONE GUARDAROBA DA PRESENTARE ALL'INGRESSO IN CRA

All'ingresso l'anziano deve disporre di un corredo personale conforme alle sue abitudini e condizioni fisiche, concordato con la Responsabile delle Attività Assistenziali di Nucleo (RAA) ed opportunamente identificato.

Proposta corredo **secondo l'uso abituale della persona:**

N.6 **abiti estivi** completi e coordinati

N.6 **abiti invernali** completi e coordinati

N.6 **pigiama o camicia da notte invernali/estivi**

N.6 **maglie intime** invernali/estive

N.6 capi **biancheria intima**

N.6 **calze** invernali/estive

N.2 **scarpe** invernali/estive

N.1 **capo spalla** invernale

N.1 **spazzolino**

N.1 **dentifricio**

N.1 **contenitore porta protesi**

N.1 **rasoio**

N.1 **pettine/spazzola**

N.1 **bustina/beauty**

Su tutta la biancheria consegnata dovrà essere apposta un'etichetta di identificazione che riporta il cognome e nome dell'ospite. Non si risponde per lo smarrimento di capi di abbigliamento lasciati in struttura senza l'etichetta di riconoscimento o portati a casa.

L'utente o i familiari sono tenuti ad integrare il corredo iniziale ogni qualvolta la RAA ne ravveda la necessità. Il guardaroba dell'anziano deve essere inventariato al momento dell'ingresso ed ogni qualvolta si richieda la necessità di integrare la dotazione di vestiario per la stagione estiva ed invernale.

Tutti gli indumenti saranno lavati con macchinari industriali e nel rispetto delle norme igieniche richieste dalla normativa vigente, **si declina pertanto ogni responsabilità per eventuali capi di pura lana o delicati che dovessero subire dei danni, perché non idonei al lavaggio secondo le modalità descritte.**

Entro 7 giorni dalla dimissione la biancheria potrà essere ritirata presso il guardaroba della struttura dalla Responsabile della lavanderia e guardaroba Sig.ra MORSELLI LUISA.



Opera Pia Castiglioni

Casa Residenza per Anziani non autosufficienti

AMBITO DI COMPETENZA	DI ANZIANI (o ADULTI con patologie assimilabili a quelle dell'età adulta)	
DESCRIZIONE	Finalità	Casa residenza per anziani non autosufficienti che non sono più assistibili a domicilio. Il servizio assicura trattamenti socio-assistenziali e sanitari di base tesi al riequilibrio di condizioni psicofisiche deteriorate.
	Referente del servizio	Coordinatore: CLELIA CAVANI
	Descrizione alloggio, condizioni abitative:	La Casa residenza "Opera Pia Castiglioni" è autorizzata per anziani non autosufficienti che necessitano di un'assistenza socio-sanitaria integrata; è organizzata in n. 2 Nuclei (Piano rialzato: Nucleo A, Piano primo: Nucleo B) con camere da letto singole, doppie e triple; ogni nucleo dispone di cucinino e soggiorno; al primo piano accesso ad un ampio terrazzo; al piano rialzato sala da pranzo comune, spazi per attività ricreative e accesso ad un ampio giardino; sono presenti la palestra per attività di riabilitazione, ambulatori di nucleo; servizi di lavanderia e cucina interni.
	Il servizio comprende:	<ul style="list-style-type: none">▪ Assistenza di base e tutelare, diurna e notturna▪ Assistenza infermieristica, diurna e notturna▪ Assistenza riabilitativa diurna▪ Assistenza medica e specialistica diurna (in convenzione con Azienda USL)▪ Attività di animazione▪ Predisposizione di un Piano assistenziale individuale (PAI)▪ Servizi alberghieri: ristorazione, lavanderia, pulizie▪ Trasporto a presidi sanitari se attivati dal servizio▪ Cura della persona (parrucchiera e pedicure)▪ Assistenza religiosa
	Servizi garantiti (extra retta)	Servizi garantiti, ma non compresi nella retta mensile dell'utente: <ul style="list-style-type: none">▪ Trasporti non sanitari▪ Servizi di parrucchiera e pedicure in un numero maggiore di quello stabilito per ogni anziano
Calendario/orario	Il servizio funziona tutti i giorni dell'anno sulle 24 ore. Orario di visita, di norma, dalle ore 07.00 alle ore 21.00.	

STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'	Standard di assistenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Coordinatore a 36 ore settimanali ▪ 2 RAA a 36 ore settimanali ▪ 120 minuti assistenziali giornalieri ad anziano ▪ 60 ore di animazione settimanali ▪ 252 ore assistenza infermieristica settimanali ▪ 36 ore coordinamento infermieristico ▪ 36 ore fisioterapista settimanale ▪ 1 medico di medicina generale 12 ore settimanali
	Indicatori di qualità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ n° PAI e n° verifiche e aggiornamento schede (MMS, Barthel, ADL, Tinetti...) ▪ n° minuti di assistenza ▪ n° misure di contenzione ▪ n° cadute ▪ n° lesioni da decubito ▪ n° bagni di pulizia ▪ n° infezioni ▪ n° cateteri vescicali ▪ n° attività di animazione e n° partecipanti ▪ n° alternative e varietà al menù di base ▪ n° trattamenti di parrucchiere e pedicure
CONTRIBUZIONE	Contribuzione/tariffa	<p>La remunerazione del servizio accreditato è assicurata attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le quote a carico del FRNA (Fondo Regionale per la Non Autosufficienza); b) le quote di contribuzione dovute dagli utenti, eventualmente assunte a proprio carico (in misura totale o parziale) dal Comune di provenienza sulla base del regolamento del Comune stesso, per gli assistiti in condizioni economiche disagiate. <p>La tariffa è definita nel contratto di servizio dall'Unione dei Comuni del Distretto, in applicazione dei provvedimenti della Giunta regionale.</p>
	Modalità di pagamento	La retta mensile è da corrispondere all'IPAB tramite SDD (rapporto interbancario diretto).
<p>Normativa a cui si fa riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Delibera della Giunta Regionale 1206/07 ▪ Delibera della Giunta Regionale 1378/99 ▪ DGR 564/00 ▪ Legge Nazionale 328/00 ▪ Legge Regionale 2/03 ▪ DGR 715/2015 		