Residenza socio-assistenziale ANGELA

COMUNITÀ – ALLOGGIO PER PERSONE ANZIANE

CARTA DEI SERVIZI

Corso Giuseppe Garibaldi, 37
87012, Castrovillari (CS)
Contatto della direzione di struttura: brescia@pollinohospital.it

Pollino Hospital S.r.l
Via Cesare Battisti, 60 -Castrovillari, 87012
brescia@pollinohospital.it - pollinohospitalsrl@pec.it
P.I. 03831410786 -SDI M5UXCR1

INDICE

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI
MISSION
CODICE ETICO
REGOLAMENTO
PRESENTAZIONE DELLA COMUNITÀ-ALLOGGIO PER ANZIANI *ANGELA*
Caratteristiche generali
Ingresso in Comunità-Alloggio e graduatoria
Modalità di accesso, tempi di attesa e accoglienza in Comunità-Alloggio
Dimissioni – Recesso – Decesso – Trasferimento in altro servizio specialistico
Giornata tipo
L'équipe multiprofessionale
Principi fondamentali
SERVIZI OFFERTI
Servizi assistenziali
- assistenza medica
- assistenza infermieristica
- assistenza di base
- assistenza riabilitativa
- attività educativa/animativa

Servizi alberghieri
- ristorazione
- lavanderia e stireria
- camere e posti-letto
- televisione e WIFI
- pulizia e sanificazione
- hall-reception-telefono

Servizi alla persona e altri
- servizi amministrativi
- servizio di barbiere/parrucchiere e polodologia/pedicure curativa, pedicure estetica e manicure
- giornali
- assistenza religiosa
- servizio mortuario
- volontariato

ASPETTI ECONOMICI
Retta e costo dei servizi non inclusi
Contratto di ingresso
Assenze temporanee
- parti e durata
- deposito cauzionale
- risoluzione
- recesso della Residenza
- recesso dell'ospite

- dimissioni
- decesso
- obblighi in caso di cessazione

STANDARD DI QUALITÀ

Politica per la qualità
Aspetti strutturali e organizzativi
Qualità delle prestazioni e obiettivi
Formazione del personale
Somministrazione di *customer satisfaction*
Selezione di fornitori
Osservanza delle procedure e dei piani organizzativi
Standard di qualità
Registri e documenti

DIRITTI E DOVERI DELLA VITA IN COMUNITÀ-ALLOGGIO

Diritti dell'ospite
Doveri dell'ospite e di terzi
Consenso informato e Tutela della privacy
Accesso e uscite con familiari, amici e altre persone di fiducia dell'ospite
Accesso di assistenti privati e figure professionali – uscite per visite e servizi specialistici
Custodia di denaro e valori
Divieto di fumare
Orari di riposo
Rilascio della documentazione sanitaria
Rilascio di certificazioni
Certificazione ai fini fiscali
Meccanismi di tutela e verifica

INFORMAZIONI UTILI

Dove siamo
Contatti e orari

ALLEGATI

allegato 1 – Questionario di gradimento dell'ospite o chi per esso
allegato 2 – Menù
allegato 3 – Tariffario
allegato 4 – Coordinate bancarie
allegato 5 – Carta Europea dei diritti della persona anziana
allegato 6 – Suggerimenti e segnalazioni

In alcune parti del testo si è preferito ricorrere al *maschile-inclusivo di genere* per mera chiarezza espositiva.
La Carta dei servizi, la documentazione e i servizi in essa citati sono soggetti a revisioni periodiche (annuali o al bisogno) con immediata comunicazione alle autorità e ai soggetti cui si rivolgono.

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

Ogni volta che l'ingresso in una struttura residenziale << *... è 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* >> (raccomandazione n. 34, Assemblea Mondiale sull'invecchiamento, Vienna 1982).

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale la Direzione e l'équipe multiprofessionale della Comunità Alloggio Anziani *Angela* - Pollino Hospital srl definiscono i servizi da erogare, gli standard qualitativi e quantitativi, altresì ne assumono l'impegno di osservanza nel rispetto dell'ospite, dei familiari e delle istituzioni in rete per l'attuazione del principio di trasparenza. Nel documento di programmazione si evincono gli obiettivi, i diritti e i doveri reciproci, nonché la vita comunitaria con tempi e modalità di partecipazione attiva. Al momento della stipula del contratto di ingresso, il garante ne riceve copia. Chiunque fosse interessato a visionarla la troverà sempre disponibile in versione aggiornata in struttura e sul sito web aziendale.

Segue la normativa di riferimento:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici
- D.lgs. 286 del 30/07/1999, art. 11 – Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi
- Direttiva del Ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 – Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 – Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni
- Delibera CiVIT 88/2010 – Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'articolo 1 del d.lgs. n. 198/2009
- Delibera CiVIT 3/2012 – Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009
- D.Lgs n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L.n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, (obbligo di pubblicare la propria Carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati)
- D.D.G. N°. 11195 del 17/09/2019 – Manuale operativo dell'organismo tecnicamente accreditante (O.T.A.) ai sensi dell'Intesa Stato-Regioni del 19/02/2015 (REP. ATTI N.32/CSR)

MISSION

POLLINO HOSPITAL è una Società a Responsabilità Limitata fondata nel 2023 dall'idea dell'Amministratore Unico Pierluigi Schifino, imprenditore di grande esperienza operante in altri settori e che ha voluto cimentarsi in un'attività di interesse sociale come realtà per la promozione costante della qualità di vita dei suoi ospiti. L'impegno per un accompagnamento positivo della Terza età è la nostra missione sociale altresì possibile grazie al supporto della nostra équipe multidisciplinare inclusiva di figure professionali quali l'assistente sociale specialista, l'animatore e l'operatore sociosanitario. Valorizzare le diverse professionalità è garanzia di benessere per i nostri

ospiti che necessitano di risposte concrete ai bisogni di inclusione e socializzazione. Crediamo fortemente nel lavoro di squadra e nello spirito di comunità, certamente possibile con la Vostra collaborazione poiché convinti che non si possa accompagnare senza prima essere accompagnati.

CODICE ETICO

Pollino Hospital S.r.L., al pari di tutte le società controllate, si è provvista di un documento formale in cui si riportano i diritti, i doveri e gli impegni delle società verso tutti gli *stakeholders* (es. ospiti, dipendenti, fornitori, PA) che, insieme al modello organizzativo, mira alla prevenzione dei rischi dei reati previsti dal d.lgs. 231/2001 e successive modifiche, altresì a limitarne le conseguenze qualora venissero compiuti illeciti che eludono quanto da essi disciplinato.
Il Codice Etico è disponibile in struttura e sul sito web aziendale in versione aggiornata, rappresentando il nucleo di valori e principi che indirizzano e disciplinano l'agire professionale verso i portatori di interesse (es. ospiti, parenti, dipendenti, fornitori, collaboratori, P.A.) Il Codice Etico si conforma alla normativa vigente (leggi civili e penali) ed è destinato a tutti coloro che operano per la Pollino Hospital S.r.L. In caso di violazioni del Codice Etico, la Pollino Hospital S.r.L., laddove necessario per la tutela degli interessi della Società e compatibilmente alla normativa vigente e al sistema sanzionatorio previsto dal modello 231, adotta provvedimenti disciplinari verso i responsabili delle violazioni medesime, fino all'allontanamento degli stessi dalla Società. Eventuali infrazioni compiute da soggetti terzi saranno sanzionate secondo i criteri contenute nelle clausole contrattuali.

REGOLAMENTO

Il Regolamento si conforma alla normativa vigente (leggi civili e penali) ed è destinato a tutti coloro che operano per la Pollino Hospital S.r.L. È disponibile in struttura e sul sito web aziendale in versione aggiornata.

PRESENTAZIONE DELLA COMUNITÀ-ALLOGGIO PER ANZIANI *ANGELA*

Caratteristiche generali

La Comunità-Alloggio per persone anziane *Angela* – POLLINO HOSPITAL S.R.L. di via Giuseppe Garibaldi, 37 a Castrovillari è una Residenza socioassistenziale ove, in accordo con le disposizioni normative regionali, sono garantiti i servizi che seguono:

- ***abitativi*** – di vitto e alloggio di tipo alberghiero
- ***assistenziali*** – per il soddisfacimento di bisogni essenziali della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di parziale e lieve non-autosufficienza
- ***sanitari di base*** – inclusivo del personale infermieristico, nelle sole ore diurne, per la conservazione ed il miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell'ospite e per la prevenzione dei fattori di rischio
- ***culturali e ricreativi*** – per la prevenzione di fenomeni di isolamento, emarginazione sociale e solitudine

Il gestore della Comunità-Alloggio è l'Azienda POLLINO HOSPITAL S.R.L. con sede legale a Castrovillari, 87012 (CS) in Via Cesare Battisti, 60, C.F. P.IVA 03831410786 – SDI M5UXCR1.
I 20 posti-letto sono suddivisi su n. 2 piani. La Residenza dispone di camere doppie e camere singole, quasi tutte dotate di bagno ad uso esclusivo e televisore. L'arredamento rispecchia lo stile alberghiero ed è funzionale per la corretta deambulazione degli ospiti: gli spazi interni possono

accogliere eventuali ausili facilitatori del movimento, i letti sono ad altezza variabile con sponde di contenimento a scomparsa mentre lo spazio verde, situato sul retro della struttura, consente lo svolgimento di attività all'aperto e in sicurezza sotto l'attenta supervisione del personale addetto. Ciascun posto-letto e ciascun bagno sono dotati del sistema di chiamata d'emergenza. Altresì, ogni piano della struttura gode di spazi comuni per lo svolgimento di attività spirituali, ludico-ricreative, educative e (ri)socializzanti. La Residenza dispone del servizio dell'ascensore.
In particolare, la struttura è suddivisa in:

- ***piano terra*** – hall/reception, cucina, locale soggiorno-pranzo e per attività di animazione, locale visite, locale spogliatoio cucina, cappella, bagni, giardino esterno, sala mortuaria
- ***piano primo*** – camere da letto con bagno riservato, locale biancheria sporca e locale biancheria pulita, salotto dotato di televisore, libreria e giochi di società, ufficio amministrativo
- ***piano secondo*** – camere da letto con bagno riservato, salotto dotato di televisore, libreria e giochi di società, locale ad uso esclusivo degli OSS, deposito farmaci, magazzino scorte
- ***piano terzo*** – servizio di lavanderia, deposito presidi, archivio storico

Durante l'intera permanenza in struttura, l'ospite resta in carico al proprio MMG (Medico di Medicina Generale).
L'ottica della società mira alla centralità della persona anziana all'interno di percorsi personalizzati, al rispetto della giusta proporzione numerica tra operatori ed ospiti e ad un cospicuo standard alberghiero. La Comunità-Alloggio gode di qualità strutturali a norma di legge in materia di Residenzialità di tipo socioassistenziale in favore di persone anziane autosufficienti e parzialmente non-autosufficienti over 65.

Ingresso in Comunità-Alloggio e graduatoria

La Comunità-Alloggio per persone anziane è rivolta a soggetti con almeno 65 anni di età compiuti e con requisiti minimi di autosufficienza e parziale non-autosufficienza con problematiche di lieve entità a bassa medicalizzazione. All'interno della Residenza è presente la Coordinatrice che dal lunedì al venerdì è a disposizione dei soggetti interessati per fornire informazioni sulla struttura e sulle modalità di accesso degli ospiti. Potenziali ospiti e loro caregiver possono, previa richiesta presso la Direzione della Residenza, effettuare visite guidate nella struttura, accompagnati dalla Coordinatrice prima di inoltrare la domanda di inserimento, al fine di poter meglio considerare, preventivamente, l'apprezzamento degli ambienti, delle unità alloggiative e di quant'altro possa essere elemento di giudizio. Laddove necessario, la Coordinatrice, in quanto Assistente sociale specialista per la presa in carico del singolo caso (Case-manager), può fornire informazioni circa la possibilità di ricorso al GT (Giudice Tutelare) del TO (Tribunale Ordinario) per la nomina dell'AdS (Amministratore di Sostegno), con indicazioni sulle modalità di nomina e delle funzioni previste ai sensi di legge; altresì, offre informazioni circa la possibilità di accesso ad eventuali contributi pubblici per il pagamento della retta in base al proprio ISEE. Salvo ove diversamente stabilito dalla normativa vigente, l'iter prevede una prima valutazione della domanda da parte della Direzione che verifica la presenza dei requisiti minimi per l'inserimento in struttura. A seguito del parere favorevole, la domanda di ingresso è inserita nella graduatoria in riferimento ai seguenti criteri:

- ***carattere di urgenza*** – specie se a seguito di segnalazioni da parte dei Servizi Sociali comunali o da altri servizi affini
- ***ordine cronologico di presentazione della domanda di ingresso***
- ***compatibilità del posto-letto libero con le esigenze sociali e sanitarie del potenziale ospite***

Modalità di accesso, tempi di attesa e accoglienza in Comunità-Alloggio

- **fase di primo contatto e primo colloquio conoscitivo** – la Coordinatrice di struttura la quale gestisce colloqui informativi con l'ospite (o chi per esso) rilasciando a mezzo e-mail la domanda di ingresso e i relativi allegati
- **valutazione della domanda** – la Coordinatrice di struttura valuta la domanda secondo i criteri sopraindicati per l'inserimento in graduatoria
- **fase di secondo contatto** – al momento della disponibilità del posto-letto, la Coordinatrice contatta l'ospite potenziale (o chi per esso) per concordare la data e l'ora di ingresso nella Residenza ovvero al mattino dalle ore 10:00 alle ore 11:30, dal lunedì al venerdì (escluso i festivi ed eventuali disposizioni nei casi di necessità e urgenza); altresì per ricordare la documentazione e l'oggettistica da consegnare nel medesimo giorno (es. materiale di consumo personale, presidi, farmaci).
- la Coordinatrice, a mezzo e-mail, comunica al personale l'ingresso concordato
- **ingresso, presa in carico congiunta e accoglienza** – al momento dell'ingresso, l'équipe multidimensionale provvede alla presa in carico congiunta dell'ospite, secondo il seguente protocollo:
  - l'assistente sociale specialista sottopone il contratto di ingresso ai fini della sottoscrizione ed effettua un colloquio sociale con i parenti dell'ospite per la valutazione dei bisogni sociali, sanitari, sociosanitari ed educativi individuali mediante l'uso di scale ordinali di valutazione dell'indipendenza nelle attività quotidiane ovvero sulle voci che seguono (se ne riportano alcune):
    - dieta e abitudini alimentari (evidenziando eventuali intolleranze alimentari)
    - stato di dentizione e uso di protesi dentarie
    - capacità di orientamento spazio-temporale
    - bisogno di assistenza per l'igiene e la vestizione
    - continenza
    - abitudini di sonno e veglia
    - deambulazione e uso di ausili
    - patologie pregresse e in corso
    - terapie e modalità di somministrazione
    - eventuali allergie a farmaci
    - eventuale prenotazione in atto di esami e/o visite specialistiche
    - hobby
  - gli OSS accompagnano l'ospite in camera, rilevano i parametri vitali (se necessario) e sistemano nella camera dedicata il corredo personale, eventuali presidi ed effetti personali
- **fase di osservazione** – nel primo mese di inserimento, l'équipe multidisciplinare osserva le abitudini e raccoglie informazioni utili sull'ospite per la formulazione del primo PAI (Piano di Assistenza Individualizzato), di durata trimestrale, che dovrà essere sottoscritto dalle figure professionali competenti quali la case-manager (assistente sociale specialista), l'animatrice e l'OSS
- **fase di primo monitoraggio** – l'équipe multidimensionale sottoscrive il primo PAI semestrale secondo i nuovi obiettivi, le risorse e i tempi di impiego

- **successivi monitoraggi** – l'équipe multidimensionale sottoscrive il PAI ogni sei mesi secondo i nuovi obiettivi e le risorse necessarie

Dimissioni – Recesso – Decesso – Trasferimento in altro servizio specialistico

L'ospite può recedere dal rapporto con il preavviso minimo di 30 giorni mediante la compilazione di un modulo predisposto da destinare alla Coordinatrice di struttura, la quale trasmetterà tale informazione all'équipe multidisciplinare. La Direzione, al pari dell'ospite, può recedere dal rapporto per l'invio ad altro servizio specialistico qualora decadessero i requisiti che abbiano determinato l'ingresso in struttura, altresì nei casi di atteggiamenti dell'ospite non conformi alle regole di convivenza (si rimanda alle disposizioni contrattuali).

Nei casi di dimissione, recesso, decesso e trasferimento in altro servizio specialistico l'équipe multidisciplinare provvede alla chiusura del FaSAS (Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario) e al rilascio della lettera di dimissioni/chiusura del rapporto; quest'ultima è utile soprattutto in caso di trasferimento in altro servizio specialistico cioè idoneo al soddisfacimento dei nuovi bisogni dell'ospite (es. bisogni sanitari complessi che necessitano di interventi integrati e di assistenza continuativa).

Giornata tipo

7:00	Sveglia e igiene personale (inclusiva di taglio unghie mani-piedi e rasatura della barba)
8:30	**COLAZIONE -** rilevazione parametri vitali - aiuto somministrazione terapie
10:00	Attività di animazione e socializzazione
12:30	**PRANZO -** aiuto somministrazione terapie
13:00	Soggiorno in salotto per attività pomeridiane routinarie (es. leggere) e riposo pomeridiano
15:00	Sveglia
16:00	**MERENDA -** aiuto somministrazione terapie
16:30	Attività di deambulazione ed altri servizi (es. spirituale) – Visite dei parenti
18:30	**CENA -** aiuto somministrazione terapie
19:00	Soggiorno in salotto per attività serali routinarie (es. guardare la tv, leggere) e riposo notturno

L'équipe multiprofessionale

L'équipe multidimensionale definisce il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato), in riferimento ai bisogni individuali complessi, e lo aggiorna periodicamente e straordinariamente nei casi di sopravvenuta evoluzione della condizione di salute dell'ospite, pur sempre in accordo con quest'ultimo o chi per esso. Le attività del personale sono contenute nel Piano di lavoro generale. L'organizzazione e la supervisione di cui sopra è responsabilità esclusiva della Direzione.

Il personale della Residenza è al servizio degli ospiti e ha l'onere di agire nel rispetto dei loro diritti compatibilmente alle esigenze del servizio programmato dalla Direzione.

È fatto divieto agli operatori incassare mance da ospiti e parenti, altresì di fumare all'interno della struttura, eccetto in giardino purché in assenza dell'ospite, e di tenere visibile il tesserino di riconoscimento inclusivo di nome, cognome, qualifica e foto personale.

Composizione dell'équipe

La composizione del personale impiegato nella Comunità-Alloggio è tale da garantire le prestazioni ai sensi di legge.

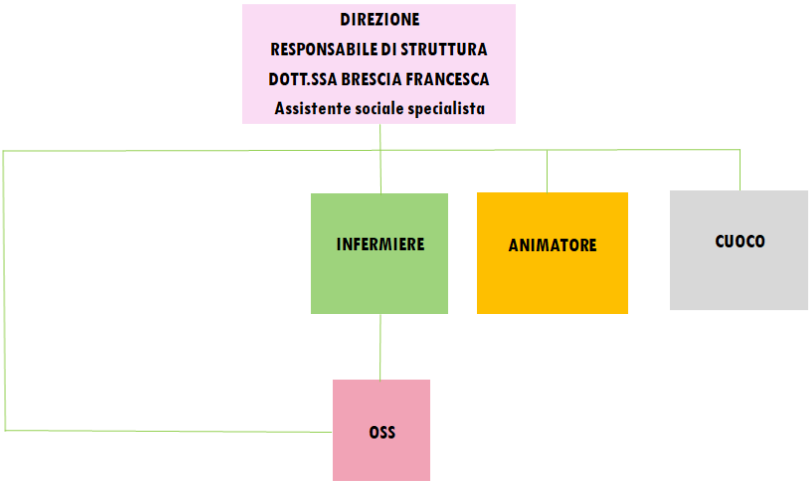
Personale della Residenza

Responsabile di struttura – Ass.sociale specialista	➢ cura la direzione, l'indirizzo, il coordinamento e la funzionalità dei vari ambiti operativi per il perseguimento degli obiettivi per il soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'ospite, in riferimento al budget economico gestionale ➢ cura la direzione, l'indirizzo, il coordinamento e le funzioni del personale ➢ costruisce e cura il lavoro *in* rete con i servizi territoriali ➢ verifica i principi di efficacia ed efficienza dei servizi offerti in termini qualitativi e quantitativi, ai sensi della normativa vigente ➢ accoglie eventuali reclami/osservazioni/suggerimenti di miglioramento del servizio da parte dell'ospite o chi per esso e del personale ➢ cura che gli ospiti e il personale si trovino sempre in condizioni di sicurezza ➢ cura i Piani formativi del personale ➢ provvede ogni anno al rinnovo della Convenzione con l'Ambito Sociale di Castrovillari per la copertura della compartecipazione alle rette per i soli ospiti residenti nei Comuni dell'Ambito sociale medesimo, ai sensi della normativa vigente ➢ organizza, coordina e supervisiona il lavoro di équipe ➢ elabora la turnazione e i piani di lavoro dell'équipe ➢ gestisce il lavoro *di* rete all'interno del servizio ovvero il lavoro d'équipe per gli interventi integrati ➢ svolge colloqui informativi con i potenziali ospiti e i relativi riferimenti (es. familiari, AdS, servizi) ➢ svolge colloqui con le famiglie per ingresso/dimissioni/recesso ➢ cura l'iter burocratico degli ospiti presso le Istituzioni (es. ASL, Comune) e il rapporto con altri servizi in rete sul territorio ➢ si occupa della presa in carico congiunta, dell'accoglienza e del monitoraggio dell'ospite ovvero in équipe multiprofessionale ➢ redige le schede di valutazione e il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) in équipe multiprofessionale ➢ cura la progettazione di servizi innovativi *ad hoc* per i bisogni degli ospiti
Animatore	➢ svolge attività manuali (es. lavori a maglia, creazione di oggetti, laboratorio di cucina) ➢ svolge attività socioculturali (es. lettura di giornali, ascolto di brani musicali) ➢ svolge attività ludico-ricreative (es. giochi di società, canto/ballo)

	➢ svolge attività terapeutiche (es. esercizio fisico e intellettuale) ➢ svolge attività documentale (es. PAI)
Operatore sociosanitario	➢ cura l'igiene personale ➢ cambia gli ausili monouso per incontinenza al bisogno ➢ garantisce l'assistenza motoria ➢ aiuta nella nutrizione e idratazione ➢ supporta le attività di animazione ➢ cura gli ambienti della Residenza ➢ rileva e registra i parametri vitali ➢ effettua medicazioni di lieve entità ➢ aiuta nella somministrazione dei farmaci prescritti dal MMG ➢ collabora e si sottopone alle indicazioni del personale infermieristico (laddove presente) ➢ svolge attività documentale (es. PAI)

ORGANIGRAMMA RESIDENZA *"ANGELA"* COMUNITÀ-ALLOGGIO PER PERSONE ANZIANE

PROPRIETÀ: PIERLUIGI SCHIFINO



Principi fondamentali

- ***rispetto della dignità umana*** **–** è assicurato il rispetto dell'essere umano in quanto tale ovvero nella considerazione delle sue specificità interserzionali, preferenziali, interpersonali e intrapersonali
- ***lavoro di comunità*** **–** è assicurata la partecipazione attiva alla vita comunitaria
- ***sussidiarietà e cooperazione*** **–** è garantita la collaborazione con le OdV e di tutela dei diritti per la realizzazione, anche mediante Convenzioni, attività complementari ed integrative, solidarietà sociale, partecipazione attiva, *empowerment* e *welfare*
- ***continuità*** **–** la Comunità-Alloggio garantisce la continuità sociosanitaria nelle 24 ore
- ***efficacia ed efficienza*** **–** le prestazioni sono erogate in maniera da assicurare un ottimo rapporto tra risorse disponibili, attività svolte e risultati ottenuti
- ***eguaglianza*** **–** ciascuna persona ha diritto all'assistenza e alle cure sanitarie più adeguate; non è ammessa alcuna discriminazione per sesso, genere, cultura, etnia, religione, ideologia politica e per ogni altra caratteristica identitaria
- ***imparzialità*** **–** è garantita la parità di trattamento per tutti gli ospiti

- ***partecipazione*** **–** è assicurata la partecipazione attiva dell'ospite alle prestazioni del servizio, attraverso l'accesso alle informazioni giuste ed esaustive, con possibilità di reclamo o restituzione per proposte di miglioramento dei servizi offerti; a tal fine, sono messi a disposizione presso la reception, moduli *ad hoc*; la Residenza, inoltre, promuove occasioni di collaborazione con altri servizi in rete sul territorio
- ***trasparenza e accessibilità*** **–** il Coordinatore di struttura gestisce agli ospiti e ai familiari l'accesso all'informazione sui servizi offerti
- ***riservatezza*** **–** è garantita la riservatezza sui dati acquisiti
- ***rispetto dell'ambiente*** **–** è assicurato il rispetto dell'ambiente al fine di contenere o evitare fenomeni di deturpazione o inquinamento

SERVIZI OFFERTI

Servizi assistenziali

Assistenza medica

- in raccordo con i parenti dell'ospite, occorre assicurare il mantenimento dei rapporti con i MMG e con i presidi ospedalieri in caso di ricovero

Assistenza infermieristica

- l'infermiere offre prestazioni a chiamata il cui costo è a carico dell'ospite o di chi per esso

Assistenza di base

- igiene personale
  - supporto all'ospite per l'igiene quotidiana
  - cambio di ausili monouso per incontinenza
  - rasatura della barba
  - taglio delle unghie (mani e piedi)
- assistenza motoria/nutrizione ed idratazione
  - eccetto nei casi prescritti dal medico, l'ospite non rimane allettato nelle ore diurne e il personale supporta nell'attività di deambulazione e nel compimento di movimenti quotidiani (es. alzata dal letto, vestizione); quando possibile, si predilige il trasferimento presso il giardino della residenza
  - in osservanza alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, il personale provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla somministrazione; gli ospiti impossibilitati a recarsi in sala da pranzo sono serviti in camera e/o a letto; nell'arco della giornata, il medesimo personale stimola l'ospite ad assumere liquidi con regolarità
- supporto al servizio di animazione
- attività di governo dell'ambiente
  - cura e igiene delle camere (es. cambio del letto, riordino, sanificazione degli ausili)

Assistenza riabilitativa

- in raccordo con i parenti dell'ospite e con il MMG, occorre garantire, al bisogno, l'intervento del terapista per prevenire, evitare o ritardare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità che permane
- le attività possono svolgersi individualmente o in gruppo; il terapista altresì svolge attività di consulenza e supporto al personale adibito all'assistenza di base per il mantenimento o il miglioramento della capacità motoria residua

Attività educativa/animativa

- l'animazione opera *con e per gli ospiti* ovvero ne facilita la partecipazione attiva ai laboratori e assecondandone la libertà espressiva di natura creativa; l'animazione finalizza al mantenimento e alla stimolazione delle capacità fisiche e mentali dell'ospite
- l'animazione opera *sul contesto* ovvero mantenendo rapporti con la comunità e i servizi territoriali (es. famiglie, gruppi di volontariato, associazioni)
- gli interventi sono personalizzati ovvero si adattano alle aspettative, capacità, abilità e preferenze dell'ospite
- obiettivi
  - rendere la
  - residenza *per* l'ospite – a partire dalla personalizzazione degli ambienti
  - rendere la residenza *aperta* alla comunità esterna – attraverso il coinvolgimento di famiglie, amici, associazioni di volontari, ecc.
- attività
  - ludico/creative – es. dama, giochi di società, canto/ballo, feste
  - manuali – es. lavori di collage, cucito, giardinaggio
  - socio-culturali – es. lettura, scrittura di poesie, visite a musei, manifestazioni culturali
  - terapeutiche – es. cucina, laboratori di esercizio fisico, intellettuale e di memoria

Servizi alberghieri

Ristorazione

- la Residenza dispone del servizio di ristorazione che prepara direttamente i pasti che vengono poi distribuiti in sala da pranzo (colazione, pranzo, merenda e cena)
- l'eventuale servizio di imboccamento degli ospiti che ne abbiano necessità è garantito dagli operatori sociosanitari
- sanificazione quotidiana degli ambienti cucina e soggiorno ad ogni fine utilizzo
- i menù settimanali e stagionali sono approvati dall'ASL territorialmente competente, nel rispetto delle esigenze di genere, generazionali, nutrizionali, preferenziali e degli eventuali problemi di masticazione e/o deglutizione; i menù sono esposti in bacheca per la visualizzazione da parte degli ospiti, dei parenti e del personale
- su prescrizione del medico competente che reputa necessaria la permanenza dell'ospite a letto, i pasti sono serviti in camera
- la dieta personalizzata è ammessa solo su prescrizione medica; la Residenza dispone, oltre del menù tradizionale, di ulteriori menù per specifiche patologie

Lavanderia e stireria

- la Residenza dispone del servizio di lavanderia e stireria per il vestiario personale dell'ospite la cui attivazione comporta un costo non incluso bensì facoltativo nella retta mensile; qualora l'ospite non volesse usufruire del servizio di lavanderia, il familiare dovrà, ogni settimana, effettuare il cambio della biancheria sporca con quella pulita;
- il servizio presuppone la sostituzione della biancheria intima e piana sporca con quella pulita da parte del personale addetto, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie; la biancheria personale deve essere contrassegnata con numero identificativo al momento dell'ingresso in struttura, al fine di facilitarne la riconsegna agli ospiti a seguito del lavaggio e della stiratura

Camere e posti-letto

- n. 9 camere doppie (al primo e secondo piano) e n. 2 camere singole (al primo piano)
- n. 20 posti-letto per ambo i sessi misti sui piani; nel rispetto della tutela di genere, le camere doppie ospitano persone dello stesso sesso

Televisione e WIFI

- nei locali comuni della Residenza sono presenti televisori ad uso degli ospiti
- nelle camere da letto, previa autorizzazione della Direzione, gli ospiti possono attrezzarsi di TV personale e radio, purché di modiche dimensioni e con marchio CE
- il WIFI è gratuito in tutta la Residenza,ad uso di ospiti, visitatori e personale

Pulizia e sanificazione

- gli interventi di pulizia e sanificazione delle stanze da letto, degli spazi comuni e dei presidi (es. per la deambulazione) avvengono quotidianamente e periodicamente da parte del personale addetto ovvero in assenza degli ospiti impegnati in altre attività (es. animazione, uscite)
- tutte le attrezzature utili per la pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti

Hall-Reception-Telefono

- al fine di assicurare un primo contatto diretto con la Residenza, è possibile richiedere informazioni su appuntamento o ai contatti successivamente indicati
- in *Reception* si possono richiedere al personale addetto la modulistica di proprio interesse (es. schede informative per l'accesso al servizio, domanda di ingresso) ed informazioni utili; altresì l'ospite, o chi per esso, può effettuare prenotazioni per servizi offerti (es. parrucchiere)
- in *Reception* il personale addetto gestisce la documentazione interna di uso quotidiano (es. registro unico giornaliero, autorizzazioni per le uscite) e il sistema d'allarme collegato ad ogni posto-letto sui piani
- la *Hall* rappresenta il primo spazio-accoglienza aperto al pubblico, altresì attrezzato di separé mobile, consente lo svolgimento di colloqui e visite in totale privacy delle parti
- la *Hall* dispone di una bacheca per le informazioni più urgenti e rilevanti (es. Carta dei servizi, comunicazioni urgenti, contatti di riferimento)
- il *Telefono-fisso* può essere impiegato dall'ospite e dal personale per comunicazioni solo in uscita ovvero urgenti qualora manchi la disponibilità del telefono-mobile (379.1578143)

Servizi alla persona e altri

Servizi amministrativi

- il personale addetto provvede alla fatturazione e agli incassi, altresì si fa carico di piccole incombenze di segretariato in favore degli ospiti e del personale

Servizio di barbiere/parrucchiere e podologia/pedicure curativa, pedicure estetica e manicure

- il servizio è programmato su appuntamento e in riferimento alle necessità esplicitate dell'ospite, o chi per esso, ad un costo aggiuntivo alla retta mensile

Giornali

- per l'ospite che gradisce, la residenza provvede all'acquisto di quotidiani, settimanali e mensili a suo carico

Assistenza religiosa

- è garantita agli ospiti nel pieno rispetto del principio di autodeterminazione, delle credenze e degli ideali morali e religiosi di ciascuno ovvero nei limiti dell'art. 19, Cost.; per coloro che professano religioni diverse da quella cattolica, è ammessa la possibilità di contattare i propri Ministri di culto
- nella Comunità-Alloggio è celebrata la SS. Messa nella Cappella al piano terra e, previa richiesta degli ospiti, si somministra il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi
- è garantita agli ospiti la partecipazione ad attività spirituali e la confessione del proprio credo religioso, altresì l'esposizione, ma non affissione, di oggetti sacri
- è garantita agli ospiti la possibilità di effettuare uscite autorizzate per la frequenza ad incontri spirituali o la presenza in luoghi di culto o pellegrinaggi nel rispetto della libertà religiosa
- è ammessa la partecipazione di volontari per pratiche religiose, previa autorizzazione e programmazione delle attività con la Direzione

Servizio mortuario

A seguito del decesso dell'ospite, l'iter è il seguente:

- il personale sanitario disponibile su reperibilità constata il decesso e, successivamente, dà immediata comunicazione ai familiari
- i familiari possono recarsi immediatamente nella Residenza (anche nelle ore notturne e nei festivi) e scegliere l'impresa di onoranze funebri da contattare, altresì di far trasferire la salma presso la camera ardente della residenza, la quale rimane accessibile dalle ore 8:00 alle ore 21:00 (tutti i giorni, incluso nei festivi)
- le spese funerarie sono a totale carico dei familiari dell'ospite, così come l'eventuale degenza della salma in camera ardente

Volontariato

- la Direzione intende promuovere e valorizzare l'attività di volontariato mediante la stipula di convenzioni con le associazioni iscritte all'albo regionale apposito;
- le attività sono coordinate dal personale incaricato e co-organizzate con la Direzione
- i volontari, durante le attività, hanno l'onere di esibire il cartellino identificativo con foto

ASPETTI ECONOMICI

Retta e costo dei servizi non inclusi

- si rimanda al tariffario allegato ed esposto presso la bacheca della Residenza e del sito web aziendale in versione aggiornata
- la proprietà si riserva la facoltà di aumentare la retta di soggiorno; tali variazioni devono essere comunicate all'ospite, o chi per esso, per iscritto nei termini indicati dal Contratto di ingresso, almeno n. 30 giorni prima dall'applicazione da parte della Residenza delle nuove tariffe

Contratto di ingresso

- **parti e durata –** il Contratto di ingresso tra la Residenza e l'ospite, e/o chi per esso, ha durata:
  - a tempo determinato, per un periodo minimo di 60 giorni, con un preavviso di recesso di almeno 30 giorni

- a tempo indeterminato, eccetto per diversa comunicazione di recesso da parte della Residenza e/o da parte dell'ospite, o chi per esso, con un preavviso di almeno 30 giorni

- **deposito cauzionale –** alla sottoscrizione del Contratto, è richiesto il pagamento dell'importo indicato nel Tariffario, a titolo di deposito cauzionale infruttifero, che sarà restituito al termine del ricovero, salvo morosità da parte del contraente
- **risoluzione –** la Residenza ha facoltà di risolvere il Contratto nel caso di mancato pagamento nei termini stabiliti dal Contratto di ingresso, l'ospite e/o chi per esso è/sono tenuto/i a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e, comunque, in caso di mancato pagamento entro 15 giorni dalla scadenza, l'ospite ha l'onere di lasciare la Residenza entro 7 giorni, fatto salvo il diritto della Residenza di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione parziale o totale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'ospite e/o chi per esso ed eventualmente di agire presso le sedi di recupero dei crediti competenti
- **recesso della Residenza –** la Residenza ha facoltà di recedere dal Contratto con un preavviso di 15 giorni e di dimettere l'ospite qualora:
  - quest'ultimo tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, commetta gravi e ripetute infrazioni alle regole della Residenza e qualora le condizioni dell'ospite siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri ospiti o per la propria, nonché per lesione del rapporto fiduciario
  - soggetti terzi somministrino all'ospite cibi, bevande e farmaci non consentiti
- **recesso dell'ospite**
  - entro 30 giorni dalle seguenti comunicazioni ricevute dalla Residenza
    - variazioni della retta
    - variazioni delle tariffe applicate ai servizi ulteriori

    Entro lo stesso termine, l'ospite è tenuto a lasciare la Residenza.
  - con un preavviso di almeno 30 giorni, in tutti i casi di recesso dal Contratto per qualsiasi motivo

    In ogni caso, il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera per tutti i giorni di mancato preavviso.
- **dimissioni**
  - in tutti i casi di cessazione del contratto per posti-letto accreditati, la Residenza si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalle istituzioni territorialmente competenti
  - in caso di dimissioni dell'ospite, la Residenza non effettuerà il rimborso del periodo compreso tra il giorno successivo alle dimissioni e l'ultimo giorno del mese di riferimento
- **decesso**
  - in caso di decesso, la retta non è rimborsabile
- **obblighi in caso di cessazione**
  - onere dell'ospite, o di chi per esso, di corrispondere eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso

Assenze temporanee

- le assenze, anche se programmate, non danno diritto a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per la retta

STANDARD DI QUALITÀ

Politica per la qualità

È garantito il pieno soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative, implicite ed esplicite, dell'ospite attraverso il miglioramento continuo dei servizi offerti.

Il servizio socio-assistenziale che desideriamo offrire è di tipo residenziale nella configurazione di Comunità-Alloggio per persone anziane autosufficienti e parzialmente non-autosufficienti con problematiche di lieve entità che necessitano di un contesto abitativo transitorio o permanente capace di riprodurre la vita domestica e familiare di proprio agio.

È dunque indispensabile che l'équipe multidisciplinare, oltre alle competenze professionali, acquisisca capacità empatiche per un approccio più umano e sensibile al bisogno delle vulnerabilità, specie in riferimento ai principi che seguono:

- ***valorizzazione dell'autonomia residua e dei talenti dell'ospite*** – al fine di *aiutare ad aiutarsi* nell'ottica dell'accompagnamento e meno della sostituzione della persona anziana
- ***stimolazione dell'ospite per la partecipazione attiva alla vita comunitaria*** – evitando progetti standardizzati in favore di percorsi personalizzati *ad hoc*
- ***elaborazione di Piani Assistenziali Individualizzati*** – al fine di evitare il rigido contenimento dei bisogni diversificati degli ospiti alle regole sistematiche della struttura
- ***intervenire attraverso il Lavoro di rete*** – ovvero il lavoro di équipe, per la valorizzazione di ciascun profilo professionale e per la costruzione di risposte esaustive a bisogni complessi, purché nel rispetto della collaborazione e dell'autonomia professionale, a scapito della confusione tra confini di competenza
- ***intervenire attraverso il Lavoro in rete –*** nella considerazione della Comunità-Alloggio come nodo di una rete territoriale complessa, al fine di prevenire il rischio di istituzionalizzazione in favore dell'inclusione sociale, instaurando relazioni con realtà esterne (es. associazioni, gruppi di volontariato, servizi)

Tra gli obiettivi della POLLINO HOSPITAL S.R.L. la promozione di standard di qualità per l'esercizio dei diritti dell'ospite quali l'accoglienza, l'assistenza sociale, sociosanitaria ed educativa, il mantenimento delle capacità residue e dei talenti nonché la partecipazione attiva alla vita comunitaria. I medesimi in condizioni di dignità e rispetto dell'integrità dell'ospite senza distinzione alcuna di sesso, genere, religione, cultura ed ogni altra caratteristica identitaria.

Auguriamo possa definirsi una fitta rete solidaristica fondata sull'obiettivo comune di una vita degna di essere vissuta per i nostri e le nostre ospiti.

Aspetti strutturali e organizzativi

L'edificio, di nuova ristrutturazione, soddisfa tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente. L'intera documentazione sul funzionamento è depositata in Direzione.

Qualità delle prestazioni e obiettivi

- personalizzazione dell'intervento
- multiprofessionalità dell'équipe
- potenziamento della comunicazione tra ospiti e terzi
- partecipazione degli ospiti al perfezionamento del servizio

- potenziamento delle attività di socializzazione

Formazione del personale

- potenziamento della capacità comunicativa tra le varie figure professionali
- sviluppo e potenziamento del lavoro di équipe
- continuo aggiornamento professionale
- corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro e negli ambiti indicati dalla normativa vigente

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

Somministrazione di *customer-satisfaction*

È predisposto per ospiti e familiari un questionario di gradimento (allegato 1) da compilare periodicamente in anonimato, al fine di permettere alla Direzione di apprendere la qualità percepita e di provvedere conseguentemente.

Selezione dei fornitori

Sulla base della qualità dei prodotti, dell'assistenza tecnica, delle conformità del prodotto finito, la Residenza seleziona i fornitori più idonei.

Osservanza delle procedure e dei piani organizzativi

Ai fini del perseguimento degli obiettivi di qualità, l'équipe multiprofessionale si obbliga all'osservanza delle normative vigenti e delle procedure interne all'organizzazione nelle materie che competono l'aggiornamento professionale continuo, la sicurezza sul lavoro, i piani di lavoro, le mansioni professionali e quanto ad essi affine.

Standard di qualità

	Standard minimo aziendale
Rilevazione cadute ospiti (% rispetto ai presenti)	<= 0,5 % all'anno
Rilevazione invii al pronto soccorso e ricoveri (% di ricoveri rispetto agli invii al PS)	>= 65% all'anno
Insorgenza piaghe da decubito (% piaghe insorte rispetto ai presenti)	<= 0,1% all'anno
Cambio biancheria piana e bagno (media cambi e bagni effettuati)	>= 3 al mese
Igiene ambientale (% verifiche positive sugli ambienti)	>= 90% all'anno
Attività di progettazione e scale di valutazione (n° aggiornamenti)	>= 1 ogni 6 mesi
Questionari di gradimento (% giudizi al di sotto della sufficienza)	<= 10% all'anno

Registri e documenti

La compilazione di opportuni registri e l'impiego di documentazione specifica consente la qualità dei servizi offerti, la tracciabilità dei dai dati sociali, sanitari e sociosanitari mediante accesso diretto al FaSAS e ad altre cartelle specifiche sottoindicate.

FaSAS Fascicolo SocioAssitenziale e Sanitario	**domanda di ingresso** **contratto di ingresso** **informativa sulla privacy e consenso** **documento di identità e tessera sanitaria dell'ospite e dei riferimenti** **decreto di nomina dell'AdS o di altra forma di protezione giuridica** (eventuale) **certificato di invalidità e accompagnamento** (eventuali) **Attestazione ISEE** (eventuale) **scheda sanitaria di ingresso per la certificazione di idoneità psicofisica alla CAA** **schede termometriche** – compilate al bisogno e sottoscritte dall'OSS in turno **accertamenti clinico-diagnostici dalla data di ingresso** **accertamenti clinico-diagnostici antecedenti l'ingresso** (ultimi 12 mesi) **prescrizioni e bolle per la consegna di presidi** **schede di valutazione socioeducativa e sociosanitaria** – *ex-ante*, in itinere ed *ex-post* **PAI – Piano Assistenziale Individualizzato**
Registro unico giornaliero	È il registro compilato quotidianamente dal personale in turno sui seguenti contenuti: ▪ ingressi, dimissioni, decessi ▪ urgenze che richiedono l'intervento del pronto soccorso e/o il ricovero ospedaliero ▪ visite mediche programmate (all'interno o all'esterno della struttura) ▪ visite dei parenti in struttura, uscite e videochiamate ▪ consegne per l'ospite ▪ consegne e donazioni per la struttura Il registro è esposto in reception, con accesso esclusivo al personale.
Registri per ambienti-cucina	**Registro per la pulizia e sanificazione della cucina** **Registro per la pulizia e sanificazione dei bagni della cucina** I registri sono compilati dal personale della cucina.
Registro dei visitatori in struttura	È il registro esposto al pubblico in reception ovvero compilato da coloro vi facciano ingresso, al momento di arrivo e di uscita.
Modulo di autorizzazione per le uscite	È il modulo compilato dall'ospite o dall'accompagnatore dell'ospite per le uscite al di fuori dalla struttura ovvero anche al rientro.
Cartella di Pronto Soccorso	È la cartella contenente copia dei documenti di riconoscimento dell'ospite e dei suoi riferimenti da impiegare nei casi urgenza per i quali necessita l'intervento del Pronto Soccorso.
Registro delle consegne per custodia denaro e valori	È predisposto e custodito dalla Direzione.
Report informatizzati	I Report sono aggiornati quotidianamente dalla Direzione. **Report ospiti** – è il documento informatizzato che consente la registrazione e il monitoraggio dei dati e delle informazioni anagrafiche, sanitarie e sociali degli ospiti **Report personale** – è il documento informatizzato che consente la registrazione e il

	monitoraggio dei dati e delle informazioni anagrafiche e contrattuali del personale.
Documentazione per monitoraggio standard di qualità	È compilata dalla Direzione o altro personale addetto.
Carta dei servizi	È redatto e aggiornato annualmente (o al bisogno), altresì disponibile in struttura e sul sito web aziendale. Se ne rilascia copia informatizzata a mezzo e-mail per i soggetti interessati ad un inserimento.
Regolamento	È redatto e aggiornato annualmente (o al bisogno), altresì disponibile in struttura e sul sito web aziendale. Se ne rilascia copia informatizzata a mezzo e-mail per i soggetti interessati ad un inserimento.
Codice etico	È redatto e aggiornato annualmente (o al bisogno), altresì disponibile in struttura e sul sito web aziendale. Se ne rilascia copia informatizzata a mezzo e-mail per i soggetti interessati ad un inserimento.

La Direzione ha facoltà di modificare i registri e la documentazione impiegata, altresì di integrare ulteriori registri in linea con le esigenze di qualità del servizio.

DIRITTI E DOVERI DELLA VITA IN COMUNITÀ-ALLOGGIO

Diritti dell'ospite

- ***diritto alla vita*** **–** ogni persona riceve immediata, necessaria e idonea assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- ***diritto di assistenza e cura*** **–** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel pieno rispetto delle sue volontà
- ***diritto di prevenzione*** **–** ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia
- ***diritto di protezione*** **–** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri
- ***diritto di parola e di ascolto*** **–** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile
- ***diritto di pensiero e di religione*** **–** ogni persona deve potere esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche, altresì praticare la propria confessione religiosa
- ***diritto di espressione*** **–** ogni persona è un individuo portatore di idee e valori ed ha diritto di esprimere le proprie opinioni
- ***diritto di informazione*** **–** ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi cui si sottopone
- ***diritto di partecipazione*** **–** ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano
- ***diritto di critica*** **–** ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano
- ***diritto di rispetto e al pudore*** **–** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il senso di pudore

- ***diritto alla riservatezza*** **–** il personale è tenuto al rispetto della privacy dell'ospite; le informazioni sui singoli ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dei soggetti direttamente coinvolti (ospiti, familiari e personale)

Doveri dell'ospite e di terzi

- assumere atteggiamenti e comportamenti consoni, responsabili e costruttivi nel dialogo con il personale, specie nel *problem-solving*
- rispettare le professionalità ed altre figure presenti nella Residenza
- porre attenzione alle attrezzature, agli ambienti e arredi messi a disposizione dalla Residenza
- comprendere e rispettare le esigenze organizzative del servizio, in modo da agevolarne il corretto funzionamento di qualità

Consenso informato e Tutela della privacy

- l'ospite e i suoi familiari ricevono informazioni in modo chiaro, esaustivo e comprensibile circa le cure e procedure medico-assistenziali attuate presso la Residenza; all'ingresso, con apposito modulo, si sottoscrive il consenso informato alle cure e procedure medico-assistenziali
- la Residenza assicura che il trattamento delle informazioni personali e sensibili avvenga ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE per la protezione dei dati 2016/679/ GDPR, dell'art. 13 del d.lgs. 196/2003, del d.lgs. 101/2018 e della liberatoria fotografica, dell'art. 10 del C.C. per la tutela dell'immagine, degli artt. 96 e 97 della l.n. 633/1941 sul diritto d'autore, della l.n. 163/2017 e del GDPR 2016/679 previa sottoscrizione del consenso da parte dell'ospite o di chi per esso
- le informazioni e i dati sensibili e personali sono conservati in apposite stanze o armadietti sottochiave ovvero ad accesso esclusivo del personale addetto

Accesso e uscite con familiari, amici e altre persone di fiducia dell'ospite

È ammessa la visita in struttura da parte di persone di fiducia dell'ospite – massimo n. 2 unità – nell'osservanza delle disposizioni nazionali ed organizzative interne ovvero previa prenotazione al recapito tel. 379.1578143. Seguono le fasce orarie e i giorni di riferimento.

Fasce orarie per la prenotazione delle visite e delle uscite (escluso i festivi)	**Fasce orarie di visita** (incluso i festivi)
dal lunedì al sabato – dalle ore 10:00 alle ore 13:00	dal lunedì al sabato – dalle ore 16:00 alle ore 18:00 domenica – alle ore 17:00

Le fasce orarie, i giorni e le modalità di svolgimento delle visite, subiscono variazioni nei casi che seguono:

- **feste nazionali e religiose che capitano di Domenica (es. Pasqua, 2 giugno)** – visite dalle ore 16:00 alle ore 18:00
- **compleanni e ricorrenze personali dell'ospite** – è ammessa la presenza di massimo n. 2 unità ai fini del festeggiamento in Residenza nelle fasce orarie 10:30-12:00 o 16:30-18:00
- **stato di salute precario dell'ospite** – è ammessa la presenza di n. 1 unità in camera nelle fasce orarie 10:30-12:00 o 16:30-18:00
- **ospite deceduto** – è ammessa la presenza di tutti i familiari e conoscenti dell'ospite in camera ardente nella fascia oraria 8:00-21:00; eventuali modifiche degli orari subentrano per provate necessità o urgenze, previo accordo con la Direzione

In merito alle uscite, non sono previste particolari fasce orarie, l'unico accorgimento è la comunicazione dell'orario di rientro ovvero se prima o dopo i pasti principali per motivi di organizzazione interna alla cucina.
Le fasce orarie, i giorni e le modalità di visita o di uscita possono subire variazioni nei casi di necessità o urgenza opportunamente riferiti dalla Direzione tramite comunicazione scritta per email.

Accesso di assistenti privati e figure professionali – uscite per visite e servizi specialistici

È ammessa la possibilità di visita in struttura da parte di assistenti privati e figure professionali competenti in materia sociale, sanitaria e sociosanitaria ovvero dei servizi pubblici e privati nell'osservanza delle disposizioni nazionali ed organizzative interne.

- **accessi e uscite per visite mediche ordinarie o specialistiche programmate o interventi sanitari (es. holter pressorio) –** l'ospite, o chi per esso, che effettua la prenotazione di visite mediche ordinarie o specialistiche da svolgersi all'interno o all'esterno della Residenza**,** si obbliga a darne immediata comunicazione scritta tramite messaggio whats-app al recapito tel. 379.1578143
- **accessi e uscite per percorsi di aiuto presso servizi specialistici di natura sociale, sanitaria e sociosanitaria (es. fisioterapista, SerD, Servizi sociali) –** l'ospite, o chi per esso, che necessita di comunicare l'avvio o il proseguo dei percorsi sopracitati all'interno o all'esterno della Residenza**,** si obbliga a contattare in forma scritta tramite messaggio *whats-app* il recapito tel. 379.1578143

Custodia di denaro e valori

La Direzione non riceve contanti e oggetti di valore dell'ospite; le eventuali spese sono anticipate dalla Società PH con emissione della fattura a fine mese. Nei casi eccezionali di necessità, il servizio ha l'onere di riceverli e custodirli; ad ogni modo, la Direzione può rifiutarsi di ricevere oggetti di valore eccessivo o pericolosi o ingombranti, altresì non è responsabile dei beni personali di proprietà non consegnati secondo le sopraindicate modalità. Ad ogni consegna, le parti sottoscrivono un apposito modulo predisposto dalla Direzione.

Divieto di fumare

Non è possibile fumare all'interno della Residenza.

Orari di riposo

L'ospite e i visitatori sono tenuti ad evitare rumori che recano disturbo agli altri ospiti ovvero dalle ore 13:00 alle ore 15:00 pomeridiane e notturne dalle ore 20:30 alle ore 7:00 destinate al riposo.

Rilascio della documentazione sanitaria

Le informazioni sanitarie, oltre ad essere soggette alla disciplina in materia di protezione dei dati personali, sono soggette al segreto professionale e d'ufficio (artt. 326 e 622 del C.P.). La richiesta di copie delle cartelle sociosanitarie o di altra documentazione sanitaria può essere presentata tramite apposito modulo da indirizzare all'indirizzo email della Direzione brescia@pollinohospital.it, solo dagli aventi diritto (ospite o legale rappresentante in qualità di tutore, curatore, amministratore di sostegno o erede), corredate dalla copia del documento di identità e codice fiscale dell'avente diritto e, se necessario, dall'atto di delega o dal decreto di nomina di AdS/sentenza tutore o curatore emesso dal Tribunale, corredato dal verbale di giuramento oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà per l'accertamento della qualità di erede/legittimario. La documentazione sanitaria è consegnata entro 10 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 giorni per integrazioni, previo pagamento dei diritti di segreteria indicati nel Tariffario.

Rilascio di certificazioni

La Direzione si impegna, in ottemperanza della normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare le certificazioni richieste dall'ospite, o da chi per esso, entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta ad un costo indicato nel tariffario.

Certificazione ai fini fiscali

Gli Uffici preposti si impegnano, in conformità alla normativa regionale e nazionale vigente, a rilasciare la certificazione ai fini della detrazione della quota relativa alla spesa sanitaria nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Meccanismi di tutela e verifica

Chiunque necessita di esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può scrivere all'indirizzo email brescia@pollinohospital.it per fissare un appuntamento con la Direzione o inviare comunicazione scritta tramite apposito modulo disponibile presso la Residenza o sul sito web aziendale; in quest'ultimo caso, la Direzione risponde immediatamente alle osservazioni e ai reclami di facile risoluzione per iscritto, altrimenti convoca per un appuntamento.

INFORMAZIONI UTILI

Dove siamo

La Residenza si trova in Castrovillari (CS), in Corso Giuseppe Garibaldi, 37 vicino il Monumento ai caduti (Piazza Indipendenza). Per informazioni e visite guidate in struttura è possibile contattare la Responsabile di struttura all'indirizzo email brescia@pollinohospital.it

Contatti e orari

- ***per appuntamenti, informazioni, comunicazioni ordinarie di tipo gestionale e amministrativo e comunicazioni straordinarie (es. reclami)*** **–** contattare la Responsabile di struttura all'indirizzo e-mail brescia@pollinohospital.it
- ***per comunicazioni di estrema emergenza*** – contattare la Responsabile di struttura al n. 331.6190705 dal lunedì al venerdì (escluso i festivi) dalle ore 9:00 alle ore 13:00.
- ***per la prenotazione di visite agli ospiti*** **–** contattare l'animatrice al n. 379.1578143 tutti i giorni dal lunedì al sabato (escluso i festivi) dalle ore 10:00 alle ore 13:00; le visite si svolgono dal lunedì al sabato dalle ore 16:00 alle ore 18:00 e la Domenica alle ore 17:00 per massimo n. 2 visitatori per visita

ALLEGATI

allegato 1 – Questionario di gradimento dell'ospite o di chi per esso
allegato 2 – Menù vidimati
allegato 3 – Tariffario
allegato 4 – Coordinate bancarie
allegato 5 – Carta Europea dei diritti della persona anziana
allegato 6 – Suggerimenti e segnalazioni

Allegato 1 – Questionario di gradimento dell'ospite o chi per esso

Età dell'ospite (anni) _____ Sesso ☐maschio ☐ femmina

Vive nella Residenza da

- ☐ meno di 6 mesi
- ☐ 6 mesi a 2 anni
- ☐ più di 2 anni
- ☐ più di 4 anni

Soggetto che compila il questionario ☐ospite ☐soggetto resp. per l'ospite

Indicare il grado di valutazione:

Carta dei servizi ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto	**Orari e spazi di visita in struttura** ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto
Accoglienza e informazioni ricevute ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto	**Spazi comuni (aspetto, comodità, luminosità)** ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto
Camera personale ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto	**Igiene personale e pulizia ambienti** ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto
Servizio di ristorazione ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto	**Servizio lavanderia** ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto
Organizzazione della giornata-tipo ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto	**Cortesia e professionalità del personale** ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto
Attività animative e socioeducative ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto	**Piano di Assistenza Individualizzato** ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto
Libertà espressiva e tutela dei diritti ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto	**Menù** ☐ molto soddisfatto ☐ abbastanza soddisfatto ☐ poco soddisfatto

Eventuali osservazioni e/o suggerimenti

_____

_____

_____

PH SI IMPEGNA A TRATTARE I DATI CHE VENGONO FORNITI NEL RISPETTO DEL D.LGS. 196/2003 COME MODIFICATO DAL D.LGS. 101/2018 E DAL REG. UE 2016/679 SULLA TUTELA DELLA PRIVACY E DELLE INFORMAZIONI PERSONALI.

Allegato 2 – Menù

MENU' PRIMAVERA - ESTATE

	PRIMA E TERZA SETTIMANA							SECONDA E QUARTA SETTIMANA						
	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
PRANZO	riso con minestrone	gnocchi al pomodoro	pasta con lenticchie	pasta al pomodoro e olive	riso con melanzane e pomodorini	pasta con verdure	pasta al forno con verdure	pasta con fagiolini	pastina in brodo vegetale	riso con carote	pasta al pomodoro	riso con verdure	pasta e fagioli	lasagne al forno
	bollito	pollo arrosto		frittata di verdure al forno	salmone in umido	bollito	bovino al forno	bollito	frittata al forno	tacchino arrosto		polpette di merluzzo		pollo al forno
	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione
	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane
	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione
CENA	crema di lenticchie con crostini	minestrone con pastina	passato di verdure con pastina	minestrone con farro	crema di piselli con crostini	passato di verdure con pastina	purè di patate	minestrone con farro	minestrone con orzo	passato di verdure con pastina	crema di carote con pastina	crema di lenticchie	passato di verdure con pastina	patate al forno
		merluzzo al forno	tacchino al forno	bollito		merluzzo con limone	pollo al forno	tonno al naturale	pollo al forno	merluzzo o sgombro in umido	tacchino al forno		bovino al forno	tacchino al forno
	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione
	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane
	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta

Pollino Hospital S.r.l
Via Cesare Battisti, 60 -Castrovillari, 87012
info@pollinohospital.it - pollinohospitalsrl@pec.it
P.I. 03831410786 -SDI KRRH6B9

21/3/24

MENU' AUTUNNO - INVERNO

	PRIMA E TERZA SETTIMANA							SECONDA E QUARTA SETTIMANA						
	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
PRANZO	cous cous con zucchine	pasta al pomodoro	riso e spinaci	pasta e ceci	pasta e broccoli	riso e cavolfiore	pasta con pomodoro e funghi	brodo vegetale con pastina	pasta e spinaci	pasta al pomodoro	pasta e fagioli	pasta e carciofi	riso e zucca	lasagne o cannelloni ricotta e spinaci
	bollito	merluzzo in umido	pollo arrosto		sgombro al forno	frittata di verdure	tacchino al forno	tonno al naturale	polpette di bovino	pollo al forno		frittata al forno	tacchino in umido	bovino al forno
	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione
	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane
	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione
CENA	pastina in brodo vegetale	minestrone di orzo	passato di verdure con pastina	minestrone di farro	crema di piselli	passato di verdure con pastina	patate al forno	minestrone di farro	pastina in brodo vegetale	crema di ceci	passato di verdure con pastina	minestrone di orzo	minestrone di farro	purè di carote
	pollo arrosto	lonza di maiale	bollito	tacchino in umido		merluzzo con limone	pollo al forno	tacchino in umido	polpette di merluzzo		bollito	merluzzo in umido	bovino al forno	tacchino in umido
	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione	verdura cruda o cotta di stagione
	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane
	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta	frutta fresca o cotta

Pollino Hospital S.r.l
Via Cesare Battisti, 60 -Castrovillari, 87012
info@pollinohospital.it - pollinohospitalsrl@pec.it
P.I. 03831410786 -SDI KRRH6B9

21/3/24

COLAZIONE		SPUNTINO (metà mattina)	SPUNTINO (metà pomeriggio)
alternativa 1	**alternativa 2**	➢ tisana o camomilla o succo di frutta – 200 ml ➢ frutta fresca sottoforma di: – frutta intera/macedonia (150 g) – centrifugato/frullato (200 ml ovvero 100 g acqua + 100 g)	➢ tisana – 200 ml ➢ yogurt bianco o alla frutta – 125 g
latte parzialmente scremato o orzo - 200 ml zucchero - 5 g fette biscottate – 30/40 g marmellata o miele - 25 g	yogurt alla frutta o bianco - 125 g thè classico o deteinato o tisana - 200 ml pane biscottato integrale – 30/40 g marmellata o miele - 25 g		

Azienda Sanitaria Provinciale Ambito Pollino Esaro - Castrovillari - COSENZA - S.I.N.

21/3/24

Pollino Hospital S.r.l
Via Cesare Battisti, 60 -Castrovillari, 87012
info@pollinohospital.it - pollinohospitalsrl@pec.it
P.I. 03851410786 -SDI KRRH6B9

allegato 3 – Tariffario

Retta mensile di soggiorno	1.600,00 euro
Servizio mensile di lavanderia (facoltativo)	80,00 euro
Camera ardente	300,00 euro
Rilascio certificazioni	15,00 euro
Rilascio copia cartella sociosanitaria	25,00 euro
Servizio di parrucchiere	taglio e piega – 20,00 euro taglio, colore e piega – 35 euro

Allegato 4 – Coordinate bancarie

CREDEM BANCA
La forma e la sostanza.

COORDINATE DI CONTO

Coordinate di conto	
Numero conto::	010000791838
Intestazione::	POLLINO HOSPITAL S.R.L.
IBAN::	IT28U0303280670010000791838
BIC::	BACRIT21641
Filiale::	CASTROVILLARI

allegato 5 – Carta Europea dei diritti della persona anziana

Le persone anziane 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 valersi. 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 psicofisiche.

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 cultura 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 sia privati)
- agenzie di informazione e, più in generale mass-media
- famiglie e formazioni sociali

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. 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 sociale, che è, 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 si 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 dell'effettiva realizzazione dei diritti delle persona;

- il **principio della 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).
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 anziana ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
▪ di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	▪ *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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	▪ ***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 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 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.	▪ 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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	▪ 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 vivere con chi desidera.	▪ 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.

allegato 6 – Suggerimenti e segnalazioni

Gent.mo Ospite/ Parente / Caregiver la **Pollino Hospital Srl** Ti ricorda che la nostra mission è il miglioramento continuo dei servizi erogati con lo scopo di perseguire la soddisfazione dei nostri ospiti. A tal fine Ti chiediamo di segnalarci qualsiasi disfunzione nei servizi o semplicemente dei suggerimenti per aiutarci a migliorare i servizi erogati. Ti chiediamo gentilmente di inoltrare le tue segnalazioni e/ o reclami indirizzandole all'attenzione del Responsabile del Trattamento **Pierluigi Schifino o Francesca Brescia** con le modalità desiderate al seguente indirizzo: Pollino Hospital Srl con sede Legale in Via Cesare Battisti n. 60 – 87012 CASTROVILLARI (CS); e-mail: brescia@pollinohospital.it oppure pollinohospitalsrl@pec.it

IL/LA SOTTOSCRITTO/A _____

TEL. _____ E-MAIL _____

IN QUALITÀ DI

- ☐ OSPITE
- ☐ FAMILIARE O ALTRO (specificare: es. figlio/a, nipote, AdS) _____

INOLTRO ALLA DIREZIONE DELLA RESIDENZA LE SEGUENTI OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI O SEGNALAZIONI

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

La Pollino Hospital Srl consapevole delle sanzioni civili e penali, si impegna a trattare i dati che vengono forniti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. 101/2018 e dal Regolamento (UE) 2016/679 sulla tutela della privacy e delle informazioni personali. Ai sensi del vigente Regolamento sulla privacy (Regolamento UE 2016/679) sono riconosciuti i diritti di cui riportati nel Capo III del citato codice e, in particolare, i diritti di cui alla sezione 1, 2, 3, 4 e 5 del suddetto regolamento. L'interessato può esercitare i suddetti diritti inviandone comunicazione al Titolare del Trattamento Pollino Center Srl con sede Legale in Via Cesare Battisti n° 60 – 87012 CASTROVILLARI (CS); e-mail: pollinohospitalsrl@pec.it, riportando all'attenzione del Responsabile del Trattamento Pierluigi Schifino

Parte riservata all'organizzazione per l'analisi del reclamo / segnalazione e la conseguente decisione			
DATA:		**FIRMA RESPONSABILE**	
APPROVATO DALLA DIREZIONE			