



Charte des services de la résidence protégée R.A.A. Santiago S.r.l.

Consultable sur <https://www.ra-santiago.it/pdf/carta-dei-servizi-santiago.pdf>

R.P. « Santiago S.r.l. »

N° de TVA : 02524930696

Siège social et opérationnel : Via Santo Spirito, 13/A
66034 Lanciano (CH)

Téléphone : 0872/40214 Fax :

0872/40214 E-mail : info@ra-santiago.it

PEC : santiago.srl@legalmail.it

Sommaire

1) OBJECTIFS DE LA CHARTE DE SERVICES	4
2) PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA PRESTATION DES SERVICES	4
3) PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE	6
4) ORGANISATION DE L'ENTREPRISE	7
5) ACCÈS À LA MAISON DE RETRAITE	9
6) MODALITÉS D'ACCÈS, D'ADMISSION ET DE SORTIE	9
6) ATTRIBUTION DE LA CHAMBRE	11
7) CHANGEMENTS DE CHAMBRE	12
8) EFFETS PERSONNELS	12
9) RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS	12
10) COMMENT SE RENDRE À L'ÉTABLISSEMENT	12
11) LISTE DES NOMS DES INTERLOCUTEURS ET COORDONNÉES (CONTACTS)	13
12) HORAIRES ET MODALITÉS D'ACCÈS	13
13) LE SERVICE DE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES	13
14) DÉFINITION DES PARCOURS DE SOINS	14
15) SORTIE, EXPULSION, DÉCÈS DU RÉSIDENT	Erreur. Le signet n'est pas défini.
16) COMPORTEMENT	14
17) DÉCÈS	14
18) RÉSILIATION ET RÉSOLUTION DU CONTRAT D'HÉBERGEMENT	15
19) DEMANDE DE DOCUMENTS MÉDICAUX	15
20) AUTORISATIONS	16
21) JOURNÉE TYPIQUE D'UNE PERSONNE ÂGÉE	16
22) FRAIS DE SÉJOUR	16
23) GARDE DES OBJETS DE VALEUR ET RESPONSABILITÉ CIVILE	17
24) SERVICE MÉDICAL	17
25) SERVICE DE SOINS INFIRMIERS	18
26) SERVICE DE RÉÉDUCATION	18
27) SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT	19

28) SERVICE DES ACTIVITÉS LUDIQUES ET RÉCRÉATIVES	20
29) SERVICES EXTERNES	21
30) SERVICES INTERNES	23
31) RÈGLES DE SÉCURITÉ POUR LES UTILISATEURS ET LES VISITEURS	25
32) INFORMATION, VIE PRIVÉE ET SÉCURITÉ	25
33) INTERDICTION DE FUMER	26
34) NORMES DE QUALITÉ, ENGAGEMENTS ET PROGRAMMES, MISSION ET VISION	26
35) QUALITÉ DES PRESTATIONS	28
36) FORMATION	29
37) OUTILS DE VÉRIFICATION ET DE CONTRÔLE	29
38) CHARTE DES DROITS DES PERSONNES ÂGÉES	29

1) OBJECTIFS DE LA CHARTE DES SERVICES

La Charte des services (art. 2 du décret-loi n° 163 du 12 mai 1995, converti en loi n° 273 du 11 juillet 1995 par le décret du Président du Conseil des ministres du 19 mai 1995 - Lignes directrices n° 2/95 du ministère de la Santé) a pour but d'illustrer les caractéristiques structurelles et fonctionnelles de la R.A.A. Santiago, dont l'objectif principal est de :

- informer les usagers de leurs droits ;
- présenter les services proposés et les modalités de leur prestation ;
- présenter la R.A.A. Santiago et les services fournis ;
- Normes de qualité, engagements et programmes ;
- mécanismes de protection et de contrôle ;

La Charte des services est donc également un outil d'approche de la qualité, dans la mesure où elle définit les programmes que la R.A.A. (Résidence d'aide aux personnes âgées) Santiago entend mettre en œuvre ; elle ne constitue pas seulement un engagement envers les usagers, mais aussi un puissant outil de gestion interne et d'implication des professionnels autour des objectifs d'amélioration des prestations et du service.

La Charte des services est un document à interpréter de manière dynamique, soumis par conséquent à des processus continus de vérification, d'intégration et d'amélioration. Il s'agit d'un mécanisme de mesure du service, d'information des usagers et de contrôle de la réalisation des objectifs, dont la mise en œuvre impose un changement culturel significatif, qui ne peut être atteint que par une maturation progressive.

2) PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA PRESTATION DES SERVICES

L'activité de la R.A.A. Santiago s'exerce dans le respect des principes fondamentaux consacrés par **la directive du président du Conseil des ministres du 27 janvier 1994 (directive Ciampi)**. Ces principes éthiques et moraux prévoient :

- 1) **Égalité** : l'égalité d'accès aux différents services sera garantie à tous les résidents de la Résidence, afin de promouvoir leur bien-être sans aucune distinction de sexe, de race, de langue, de religion, d'opinions politiques, de condition physique ou de situation économique. Le principe d'« égalité » sera donc compris non pas tant comme une uniformité générique des prestations offertes, mais plutôt comme l'interdiction de toute discrimination injustifiée.
- 2) **Impartialité** : chaque résident de la Résidence, sous réserve des priorités d'ordre sanitaire, se verra garantir des services et des prestations de même niveau de qualité. Le comportement du personnel

de santé (aides-soignants, infirmiers, médecins, kinésithérapeutes exerçant au sein de l'établissement) s'inspirera des principes d'objectivité, d'impartialité et de professionnalisme.

- 3) **Humanité** : au sein de l'établissement, l'attention est principalement portée sur la personne, dans le plein respect de sa dignité, quelles que soient ses conditions physiques ou mentales, culturelles ou sociales, avec courtoisie, politesse, respect et disponibilité de la part de tous les professionnels.
- 4) **Droit de choix** : conformément à la législation en vigueur et aux besoins de la personne dépendante, le droit de choisir les interventions au sein de l'établissement en fonction de ses propres besoins sera garanti, en fonction de son degré d'autonomie et, bien entendu, des dispositions du plan de prise en charge personnalisé.
- 5) **Continuité** : les services d'aide et de soins aux personnes âgées ainsi que les prestations qui y sont liées seront fournis quotidiennement. En cas de dysfonctionnement, toutes les procédures appropriées seront mises en œuvre sans délai afin de réduire les désagréments. L'établissement s'engage à garantir à la personne âgée la possibilité d'être prise en charge par la même équipe, conformément aux besoins indiqués dans le plan de prise en charge individuel.
- 6) **Ancrage local** : la Résidence se présentera aux personnes âgées comme *un* véritable « chez-soi », en s'efforçant de favoriser les liens et les relations avec le quartier dans lequel elle est située. Les relations tant avec les amis et la famille qu'avec les milieux de leur passé seront encouragées.
- 7) **Qualité de vie** : l'objectif de la résidence sera, outre l'accompagnement et les soins prodigués à la personne, l'amélioration de sa qualité de vie. La contribution directe et la participation de la personne âgée elle-même et de sa famille seront donc encouragées autant que possible.
- 8) **Participation** : la personne âgée et ses proches pourront participer activement à l'amélioration du service. Les outils proposés à cette fin seront une information correcte et constante, ainsi que la formulation d'avis et de propositions par le biais de questionnaires de satisfaction et de formulaires de réclamation. De plus, la Résidence favorisera la présence et l'activité des associations de bénévoles et de défense des droits des résidents.
- 9) **Subsidiarité et coopération** : au sein de la résidence, la collaboration avec les organisations bénévoles et de défense des droits sera encouragée afin de mettre en place, notamment par le biais d'accords spécifiques, des activités complémentaires et intégratives visant à améliorer la qualité de vie des personnes âgées, à leur offrir soutien et compagnie et à promouvoir la solidarité sociale.
- 10) **Efficience et efficacité** : les services et prestations seront fournis selon des critères d'efficience (utilisation appropriée des ressources, sans gaspillage) et d'efficacité (capacité à satisfaire les besoins du résident et à favoriser son bien-être).

3) PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

La résidence pour personnes âgées « Santiago », située au cœur de la ville de Lanciano, au 13 Via Santo Spirito, est l'un des établissements résidentiels pour personnes âgées les plus prestigieux et les mieux qualifiés. La résidence accueille des personnes âgées, hommes et femmes âgés de plus de 65 ans, autonomes ou non, en leur garantissant des soins de santé, l'alimentation, la mobilité, l'hygiène personnelle et environnementale, des activités récréatives et culturelles, ainsi que, de manière générale, des relations sociales.

La résidence a pour objectif de favoriser l'entraide, l'intégration et la vie sociale, et de lutter contre la solitude et l'exclusion sociale.

Au sein d'un établissement confortable et accueillant, entouré d'un vaste jardin, elle dispose d'un **total de 94 lits**, dont **35 en régime de R.A. (R.P.)**, autorisée à exercer une activité sanitaire par la commune de Lanciano (conformément à l'article 11 de la loi régionale n° 32 du 31 juillet 2007) et conventionnée avec l'ASL, titulaire d'un agrément institutionnel en vertu de la DGR n° 1062/2018 RAA, agrément renouvelé par la DGR n° 265 du 15 mai 2024 ; **25 lits** supplémentaires autorisés à exercer une activité de soins de santé à compter du 17 décembre 2025 sous le n° de référence 73882 (article 4 de la loi régionale n° 32 du 31 juillet 2007), en cours d'accréditation ; enfin, titulaire de l'autorisation n° 19/2025 du 23 décembre 2025 pour **34 lits destinés principalement à l'accueil hôtelier**.

La R.A.A. Santiago s'étend sur 4 étages et dispose de :

- 1) *Salle d'attente*
- 2) *Direction et bureaux administratifs*
- 3) *Église*
- 4) *Sacristie*
- 5) *Cuisine centrale*
- 6) *Locaux annexes et réserves de la cuisine*
- 7) *Salle à manger pour les invités*
- 8) *Salle polyvalente*
- 9) *Dispensaire*
- 10) *Salle des infirmières*
- 11) *Salle de rééducation*
- 12) *Petite cuisine et salle à manger du service*

- 13) Morgue
- 14) Trois ascenseurs, dont un élévateur pour brancards
- 15) Blanchisserie
- 16) Entrepôts et locaux de stockage
- 17) Espace extérieur avec un grand

jardin La partie résidentielle se compose de :

- 18) Des chambres doubles lumineuses et deux chambres simples situées au 4e étage. Chaque chambre dispose d'un téléphone ; chaque lit est équipé de sonnettes permettant d'alerter le personnel de service, reliées au poste des infirmières, ainsi que d'une salle de bains adaptée ;
- 19) Un dispensaire/poste d'infirmière – poste de standardiste et panneau de réception des appels ;
- 20) Des sanitaires pour le personnel et les visiteurs ;
- 21) Des locaux de stockage pour le linge propre et le linge sale ;
- 22) Salles de bains adaptées aux personnes à mobilité réduite ;
- 23) Cuisine centrale ;
- 24) Diverses salles de rencontre et de socialisation ;

Espaces extérieurs :

- 25) Esplanade pour l'accueil des véhicules de secours ;
- 26) Jardin avec kiosque végétalisé ;
- 27) Clôture périphérique et système de surveillance avec caméras d'enregistrement.

4) ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

La structure organisationnelle de la R.A.A. Santiago est divisée en deux unités : l'unité opérationnelle sanitaire et l'unité administrative :

Unité opérationnelle sanitaire :

- a) *Directeur médical ;*
- b) *Chef de service ;*

- c) *Responsable des aides-soignants ;*
- d) *Assistante sociale ;*
- e) *Sociologue ;*
- f) *Infirmiers diplômés ;*
- g) *Aides-soignants ;*
- h) *Kinésithérapeute ;*
- i) *Personnel de cuisine ;*
- j) *Personnel de blanchisserie ;*
- k) *Service interne de gestion du nettoyage ;*
- l) *Service externe de gestion du personnel chargé de l'entretien à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.*

Les professionnels exerçant leur activité au sein de l'unité opérationnelle de la R.A.A. Santiago sont munis d'un badge d'identification permettant à l'usager et à ses proches de les identifier facilement :

1. *Médecin : blouse blanche ;*
2. *Chef de service : pantalon et blouse bleus*
3. *Infirmier : pantalon et blouse verts ;*
4. *Aides-soignants : blouse et veste blanches avec bordure rose ;*
5. *Kinésithérapeute : blouse et pantalon blancs avec une bordure rouge ;*
6. *Assistant social : blouse blanche ;*
7. *Personnel de cuisine : pantalon à motifs et blouse blanche avec bordures à motifs ;*
8. *Personnel de blanchisserie : blouse blanche.*

Service administratif :

La responsabilité de la gestion de la structure est confiée au directeur général, qui assure la gestion de celle-ci, c'est-à-dire la gestion des ressources humaines, financières et matérielles, en supervisant l'ensemble des processus qui permettent la prestation du service aux usagers. Cette fonction implique la responsabilité de la bonne gestion économique et financière de l'établissement, de l'administration juridique et contractuelle régulière du personnel, ainsi que de la préparation de tous les actes administratifs nécessaires au fonctionnement de l'établissement.

La Direction a pour mission de veiller au bon déroulement de tous les services et d'en vérifier les résultats. Elle assure la gestion administrative, les services techniques et d'entretien, les services de régie et la sécurité de la structure.

La Direction travaille en concertation avec le directeur général dans le respect des règlements internes de fonctionnement.

Il incombe notamment à la Direction et aux services administratifs :

- la définition des politiques et des orientations de l'entreprise ;
- la gestion des achats ;
- la planification et le contrôle de la réalisation des objectifs de l'entreprise.

5) ACCÈS À LA MAISON DE RETRAITE

Le service administratif fournit toutes les informations nécessaires pour accéder à la maison de retraite. C'est auprès du service administratif que vous pouvez obtenir toutes les informations relatives à l'admission et à la préparation des documents requis.

Les demandes adressées au service administratif de l'établissement peuvent être effectuées non seulement par les proches, mais aussi par divers acteurs institutionnels, tels que :

- 1. les services territoriaux de santé ou d'aide sociale ;*
- 2. le responsable de l'unité opérationnelle, en cas de sortie d'hôpital ;*
- 3. Un médecin généraliste ;*
- 4. un médecin d'une autre unité de soins socio-sanitaires ;*
- 5. les services sociaux des communes ;*
- 6. Curé ;*
- 7. Tuteurs, curateurs, etc. ;*

Le service de santé de l'établissement évalue la demande d'admission. Plus précisément, le responsable de l'établissement, après avoir pris connaissance de l'ensemble du dossier médical fourni par le médecin généraliste, les spécialistes des urgences, les médecins des établissements hospitaliers et les proches, évalue le bien-fondé de la demande d'admission.

Une fois leur pertinence vérifiée par le responsable de l'établissement, toutes les demandes sont gérées par le coordinateur de l'établissement, qui établit une liste d'attente. L'ordre de cette liste d'attente est déterminé par l'ordre chronologique de dépôt des demandes d'hospitalisation et par la disponibilité des lits.

6) MODALITÉS D'ACCÈS, D'HOSPITALISATION ET DE SORTIE

Une fois l'évaluation de l'admission effectuée par le responsable de l'établissement, les proches et/ou la personne accueillie et/ou le tuteur et/ou le curateur signent les documents nécessaires à l'admission de la personne accueillie dans l'établissement.

Il existe deux types de séjour :

- 1) Le séjour peut être temporaire ou définitif en régime hôtelier et prévoit un forfait journalier à la charge du résident ou de sa famille, calculé en fonction des besoins en soins du résident.
- 2) Le séjour peut être temporaire ou définitif dans le cadre d'une convention de soins résidentiels pour personnes âgées (R.A.A.) et prévoit un forfait journalier à la charge du résident ou de sa famille, tandis que la part sanitaire de 35,37 € est prise en charge par l'ASL.

Pour pouvoir y accéder, il est nécessaire de remplir les conditions suivantes :

- avoir atteint l'âge de soixante-cinq ans. Les personnes plus jeunes peuvent être admises, sous réserve d'une autorisation préalable de l'ASL ;
- une demande remplie sur un formulaire du Service de santé régional par le médecin prescripteur, conformément aux dispositions de la réglementation en vigueur et notamment du décret-loi n° 443/87 (art. 2), converti en loi du 29 décembre 1987, du décret ministériel du 17 mars 2008 et ses modifications et intégrations ultérieures, par le décret ministériel n° 350/1988 ainsi que par les dispositions régionales en la matière. Conformément au PSR 2008/2010 (loi régionale n° 5/2008), l'accès aux prestations de santé est subordonné à l'autorisation des UVM, conformément aux dispositions du décret du commissaire n° 107 du 30 décembre 2013 et ses modifications et intégrations ultérieures, intitulé « Activités et procédures relevant de la compétence du point d'accès unique et de l'unité d'évaluation multidimensionnelle – lignes directrices régionales ». L'admission au régime conventionnel de l'ASL RAA suit un ordre chronologique et est soumise aux critères liés à l'état de santé du demandeur.

Les couples mariés peuvent également être admis en hébergement hôtelier, à condition que les deux conjoints remplissent les conditions susmentionnées.

L'admission est subordonnée à la disponibilité des places, en fonction des caractéristiques sanitaires du demandeur, et après un entretien avec le responsable de l'établissement. La date d'admission est fixée par la direction en accord avec la personne concernée et/ou ses proches – ou leurs représentants. Les proches, les personnes âgées et les services sociaux qui souhaitent déposer une demande d'admission peuvent demander à visiter l'établissement sur rendez-vous avec la direction. La visite sera guidée par le responsable de l'établissement, qui sera en mesure d'expliquer de manière adéquate le fonctionnement et les services proposés.

Documents administratifs et médicaux à remettre avant l'admission ou à remplir le jour même :

- contrat d'hébergement dûment signé ;
- copie d'une carte d'identité en cours de validité ;
- numéro d'identification fiscale ;
- carte de santé ;

- carte d'exonération du ticket modérateur ;
- photocopie de l'éventuel certificat d'invalidité ;
- photocopie de l'éventuelle ordonnance pour les aides techniques utilisées ;
- résultats d'analyses récentes ;
- consultations de spécialistes récentes ;
- formulaire d'autorisation au traitement des données à caractère personnel (décret législatif n° 196/2003, et modifications et compléments ultérieurs apportés par le RGPD 679/2016) ;
- fiche d'état civil du résident ;

Afin de permettre au personnel soignant de mieux cerner les problèmes et/ou pathologies en vue de l'élaboration d'un programme de prise en charge personnalisé, il est nécessaire de fournir, en copie ou en original, les documents médicaux en votre possession (dossiers médicaux, rapports de sortie d'hôpital, consultations spécialisées antérieures, etc.). Lors de l'admission, le personnel médical recueille les données dans une fiche où sont également indiquées les éventuelles allergies, intolérances, ainsi que les besoins alimentaires, pharmacologiques et en matière de soins.

Le départ du résident est prévu dans les cas suivants :

- 1) La direction peut décider de faire sortir le résident immédiatement, en cas de situations graves ou de comportements qu'elle juge, à sa seule discrétion, inacceptables (parmi les exemples typiques figurent les comportements violents, les menaces à l'encontre du personnel de l'établissement, les dommages intentionnels causés à l'établissement, la perturbation grave et répétée de la tranquillité des autres résidents, ou la violation des règles sanitaires/de sécurité) ;
- 2) Le responsable médical a pour mission d'évaluer la nécessité éventuelle de la sortie du résident, si son état de santé venait à devenir incompatible avec le type de prise en charge fourni par la Résidence. La famille est dans tous les cas informée de la nécessité de la sortie avec un préavis d'au moins 10 jours.
- 3) Si la famille décide elle-même de mettre fin au service, un préavis de 10 jours est requis ; à défaut, la famille sera tenue de payer les jours de présence prévus, à l'exception du premier mois d'hébergement qui sera facturé dans son intégralité.

6) ATTRIBUTION DE LA CHAMBRE

La direction, en collaboration avec le personnel, attribue la chambre au résident en fonction de l'état physique et clinique du patient et de ses capacités relationnelles, ainsi qu'en fonction de la disponibilité des places.

7) CHANGEMENTS DE CHAMBRE

Les éventuels changements de chambre seront effectués en cas d'incompatibilité entre les résidents, de nouveaux besoins, de modifications des profils de prise en charge de la personne âgée ou pour d'autres raisons d'ordre organisationnel liées aux services, après avis du service de santé de l'établissement et après en avoir informé les personnes concernées et leurs proches.

8) EFFETS PERSONNELS

À son arrivée, le résident doit disposer d'un équipement personnel suffisant pour garantir un séjour décent à Santiago. Un numéro de linge lui sera attribué, qu'il devra apposer sur tous les vêtements qui lui sont fournis. Ce numéro doit être cousu à l'intérieur des vêtements ; les vêtements sans numéro risquent d'être perdus. Santiago décline toute responsabilité en cas de perte d'effets personnels non numérotés ou endommagés à la blanchisserie en raison de leur nature trop délicate. Il incombe au résident ou à un membre de sa famille de veiller au remplacement périodique des vêtements détériorés.

9) RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS

Afin de protéger les résidents, sans préjudice des voies de recours juridictionnelles, conformément à l'article 13 de la loi n° 328/2000 et compte tenu de la réglementation en vigueur, les résidents ou leurs représentants légaux ont la possibilité de déposer des réclamations par écrit ou oralement auprès de la direction.

La Résidence apportera une réponse immédiate aux signalements et réclamations pouvant faire l'objet d'une solution aisée ; dans le cas contraire, elle procédera à une vérification et à un examen approfondi de la réclamation, en se réservant le droit d'apporter une réponse écrite. Toute personne souhaitant faire part de ses observations ou déposer une réclamation peut le faire par le biais :

- un entretien avec la Direction ;
- une lettre sur papier libre ;
- un e-mail à l'adresse info@ra-santiago.it ;

Chaque réclamation sera examinée par la Direction, qui s'engage à répondre à toutes les remarques formulées.

10) COMMENT SE RENDRE À L'ÉTABLISSEMENT

La R.P. Santiago est située à proximité immédiate du centre-ville de Lanciano (CH), à quelques pas de la Ferrovia Adriatico Sangritana S.p.a ; <https://goo.gl/maps/UV1BRE7qLzo>

Autoroute : vous pouvez rejoindre Lanciano par l'autoroute A14, sortie Lanciano. Empruntez ensuite la route nationale SS Treglio/Lanciano, en direction du centre-ville de Lanciano, Via Santo Spirito, 13.

11) COORDONNÉES DES INTERLOCUTEURS ET INFORMATIONS DE CONTACT

Toute personne souhaitant obtenir des informations sur nos services peut appeler directement le standard/la réception au 0872/40214, ou nous écrire à l'adresseinfo@ra-santiago.it afin de convenir d'un rendez-vous.

12) HORAIRES ET MODALITÉS D'ACCÈS

Conformément à la réglementation et aux directives en vigueur, les visites aux résidents sont autorisées les **lundis, mercredis et vendredis de 16 h à 17 h**.

Pendant leur présence, les proches et/ou amis des résidents devront respecter les consignes du personnel en service à l'étage d'hospitalisation.

La présence des visiteurs n'est pas autorisée pendant le déjeuner et le dîner, dans le réfectoire et à proximité des chariots de distribution des repas, afin de garantir la tranquillité nécessaire aux résidents lors d'un moment délicat comme celui des repas, ainsi que pour des raisons d'hygiène et de santé, sauf autorisation du personnel soignant.

Enfin, la présence de personnes extérieures n'est pas autorisée pendant les consultations médicales et les interventions d'assistance et de soins infirmiers, ainsi que pendant l'administration éventuelle d'un traitement, sauf autorisation spécifique et exceptionnelle préalable.

Au sein de la R.A.A. Santiago, l'accès aux animaux de compagnie est interdit, sauf accord préalable de la direction après avis du directeur sanitaire, conformément à la réglementation en vigueur.

Dans des cas particuliers, il est possible de convenir de la présence d'un membre de la famille à d'autres horaires.

Le standard/la réception est ouvert et assuré tous les jours de 9 h 30 à 12 h 30 et de 16 h 00 à 18 h 00.

Par ailleurs, le résident jouit d'une liberté maximale, sous réserve des restrictions imposées par son état de santé. Ces restrictions relèvent de la compétence du responsable sanitaire. Le résident peut sortir et rentrer après avoir rempli et signé une déclaration, ou fait signer par son représentant, sur les formulaires prévus à cet effet disponibles dans les services, et après accord de la direction sanitaire.

13) LE SERVICE DE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES

La Résidence pour personnes âgées est un service résidentiel destiné aux personnes âgées autonomes ou partiellement autonomes.

L'activité résidentielle proposée par la Résidence se caractérise par un niveau d'accompagnement élevé.

L'intervention est centrée sur la qualité de vie de la personne, entendue comme l'atteinte du meilleur niveau de bien-être psychophysique possible.

14) DÉFINITION DES PARCOURS DE SOINS

Les critères généraux utilisés par la Résidence pour définir les parcours d'accompagnement tiennent compte de l'ensemble des problématiques du résident, qu'elles soient liées à son état physique et à ses pathologies ou plus étroitement liées à sa vie sociale.

Les facteurs suivants sont pris en compte lors de la mise en place du parcours de prise en charge :

- État de santé global : pathologies, handicaps et capacité à accomplir des fonctions vitales telles que la marche, l'alimentation, ainsi que les capacités résiduelles et récupérables ;
- Dimension psychologique et cognitive : liée à la perception de soi en tant que personne capable et autonome, tant sur le plan physique que psychologique ;
- Dimension socio-relationnelle : c'est-à-dire la capacité à entretenir des relations interpersonnelles satisfaisantes ;
- Besoins, attentes et préférences du patient (et/ou de ses proches).

15) COMPORTEMENT

Le comportement du résident et de ses proches doit être empreint du plus grand respect mutuel, s'exprimer avec courtoisie et se dérouler dans un climat de collaboration sereine et cordiale.

La direction de Santiago peut expulser un résident si celui-ci ou ses proches :

- adoptent un comportement incompatible avec la vie en communauté ;
- adopte une attitude agressive, inappropriée envers le personnel de l'établissement ;
- sont en retard dans le paiement des frais de séjour, passé le délai de tolérance d'un mois ;

16) DÉCÈS

En cas de décès d'un résident, les proches devront, si le décès survient à l'hôpital, en informer

sans délai le responsable de l'établissement ou, à défaut, l'infirmière en chef ou l'infirmière de service. À défaut de notification, les jours de retard dans la communication seront facturés.

En cas de décès d'un résident au sein de l'établissement, la morgue est à disposition et respectera les horaires d'ouverture et de fermeture suivants : de 9 h 00 à 19 h 30.

Les frais de séjour sont suspendus à compter du lendemain du décès.

Les proches devront informer la direction des dispositions à prendre concernant les effets personnels du résident.

17) RÉSILIATION ET RÉSOLUTION DU CONTRAT D'HÉBERGEMENT

Les deux parties disposent d'un droit de rétractation. Le référent s'engage à en informer Santiago au moins **10 jours ouvrés à l'avance**, à compter de la réception de la notification ; des frais de désinfection et d'assainissement du lit, correspondant à une journée de séjour, seront facturés. L'exercice du droit de rétractation par le résident ou son référent implique l'obligation pour ce dernier de transférer le résident vers un autre établissement.

La R.A.A. Santiago peut ordonner le départ d'un résident, le référent étant tenu de procéder au transfert de ce dernier vers un autre établissement :

- Si le résident se rend coupable d'une mauvaise conduite qui perturbe (par exemple, un caractère querelleur) les autres résidents ou le personnel, ou qui entrave le bon déroulement de la vie et des activités de la R.A.A. Santiago, à la discrétion exclusive de celle-ci, ou qui est de toute façon incompatible avec la vie en communauté ;
- En cas de volonté avérée du résident de ne pas rester ;
- À la suite d'un jugement sans appel quant à l'inopportunité du séjour d'un point de vue psycho-sanitaire, après avis du responsable sanitaire ;
- En cas de retard de paiement des frais de séjour ou des autres dépenses à la charge du résident ;
- Si le résident, ses proches ou ses personnes de référence n'acceptent pas les dispositions de la R.A.A. Santiago ou commettent des infractions graves et répétées à celles-ci.
- Si le résident et/ou ses proches n'acceptent pas les choix organisationnels et logistiques adoptés par l'administration.

18) DEMANDE DE DOCUMENTS MÉDICAUX

Après la sortie et/ou le décès, il est possible de demander une copie des documents médicaux (formulaire de remise du dossier médical) détenus par le responsable sanitaire pendant l'hospitalisation en envoyant un e-mail à l'adresseinfo@ra-santiago.it.

Les documents peuvent être retirés dans les délais indiqués par la direction, par les ayants droit ou par une personne dûment mandatée et munie d'une pièce d'identité en cours de validité. Les copies des dossiers médicaux sont remises dans un délai de 30 jours à compter de la date de la demande.

19) SORTIES

Le résident ne peut sortir qu'après en avoir informé la direction sanitaire et avoir obtenu son autorisation. La direction décline toute responsabilité pendant l'absence du résident de l'établissement.

20) JOURNÉE TYPE DE LA PERSONNE ÂGÉE

Hygiène personnelle/aide à la toilette, lever, administration éventuelle du traitement, pansements et/ou autres soins infirmiers, petit-déjeuner, consultation médicale (médecin généraliste ou médecin de l'établissement), activités de rééducation, déjeuner, sieste (pour ceux qui en ont besoin), lever, goûter, activités ludiques, récréatives et de rééducation, dîner et coucher.

21) FRAIS DE SÉJOUR

Lors de la signature du contrat d'hébergement, le versement d'une caution d'un montant de 1 000,00 € est prévu. Le tarif de séjour des patients conventionnés s'élève à

35,37 € par jour, auxquels s'ajoutent les frais accessoires et les éventuels frais de médicaments.

Les frais de séjour doivent être réglés au début de chaque mois (dans les 5 premiers jours du mois concerné), de préférence par virement bancaire ou directement auprès des services administratifs, et ce de manière à couvrir à l'avance l'intégralité du mois concerné. Si le résident quitte l'établissement avant la fin du mois concerné, les montants correspondant aux jours restants lui sont remboursés. Les frais de séjour sont calculés par jours entiers de présence. Le non-paiement des frais de séjour dans le délai prescrit ou tout retard de paiement non justifié de la part du débiteur entraîne l'application d'intérêts légaux à compter du 30e jour suivant l'échéance de chaque mensualité.

Ne sont pas inclus dans les frais de séjour et sont à la charge du résident : les frais liés aux médicaments et aux soins particuliers prescrits par le médecin traitant du résident, ainsi que les frais d'accompagnement pour les consultations de spécialistes et les examens diagnostiques hors établissement, les produits d'hygiène personnelle,

les éventuels dépassements de consommation de produits pour l'incontinence, ainsi que les services de coiffure, de pédicure et, enfin, de blanchisserie.

22) GARDE DES OBJETS DE VALEUR ET RESPONSABILITÉ CIVILE

La société Santiago Srl décline toute responsabilité concernant les objets de valeur conservés dans les chambres des résidents, ainsi que pour les dommages pouvant survenir, sans qu'elle en soit responsable, aux résidents et à leurs biens.

Le patient hospitalisé est directement responsable de la garde de son argent et de ses effets personnels, y compris les aides techniques personnalisées. La Résidence décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. (Les prothèses dentaires, les appareils auditifs, les lunettes, les objets en or ou en argent, etc., constituent des aides techniques personnalisées et sont la propriété de la personne. La Résidence n'est pas responsable des pertes ou des dommages, sauf si la responsabilité objective du personnel soignant est établie et prouvée). Il est recommandé de ne pas laisser sans surveillance dans les chambres de l'argent liquide, des objets précieux ou de grande valeur.

Si le résident et/ou un membre de sa famille en fait la demande, il est possible de déposer ses effets personnels dans un coffre-fort.

PRESTATIONS OFFERTS

service d'aide sociale

23) SERVICE MÉDICAL

Ce service (le service médical) a pour objectif principal de favoriser le bien-être physique et psychologique des personnes âgées hébergées au sein de la Résidence.

Les caractéristiques du service de santé se résument comme suit :

- évaluation de l'état de santé psychophysique de la personne âgée, tant à son admission qu'à intervalles réguliers et programmés, et consignation dans le dossier médical selon une approche multidimensionnelle ;
- À l'admission du résident dans l'établissement, les examens suivants sont effectués :
 - une consultation médicale avec constitution du dossier médical comprenant : les données personnelles, l'examen objectif 1 et 2, l'examen neurologique ; - un ECG, renouvelé chaque année ; - la mesure des paramètres vitaux (température corporelle, pression artérielle, fréquence cardiaque, SpO₂), renouvelée chaque mois et en fonction des besoins cliniques du résident ;
 - des analyses sanguines de contrôle (si elles n'ont pas été effectuées récemment), renouvelées tous les six mois

- des analyses sanguines de dépistage des hépatites.
 - une évaluation physiothérapeutique et de rééducation si nécessaire
 - rapport médical quotidien indiquant s'il est nécessaire de prévoir d'autres mesures pour le résident après analyse de son cas à son admission dans l'établissement ;
 - prescription de médicaments, d'activités de rééducation et de régimes alimentaires personnalisés en collaboration avec les médecins généralistes ;
 - recours à des consultations médicales spécialisées, tant programmées qu'en cas de besoins diagnostiques particuliers ;
 - recours à des examens diagnostiques instrumentaux ;
 - vérification constante des conditions d'hygiène, de l'environnement et de l'hygiène personnelle, ainsi que de l'alimentation la plus appropriée pour chaque personne, y compris des régimes spécifiques si nécessaire ;
 - recours à l'hospitalisation uniquement pour les situations ne pouvant être prises en charge autrement ;
- Le médecin de l'établissement est disponible pour des entretiens avec les proches sur rendez-vous.

24) SERVICE DE SOINS INFIRMIERS

Les soins infirmiers sont assurés 24 heures sur 24 et comprennent les prestations liées au traitement médicamenteux, aux éventuels pansements, à la programmation des consultations médicales internes et/ou spécialisées, ainsi qu'aux examens (sur prescription médicale).

L'infirmier collabore également avec les aides-soignants pour répondre aux besoins des résidents, notamment en matière d'hygiène personnelle, d'alimentation et d'hydratation.

Il incombe également à l'infirmier de s'occuper de l'accueil et de l'intégration du résident au sein de l'établissement, ainsi que de l'approvisionnement en matériel sanitaire divers.

Le service infirmier est assuré 24 heures sur 24 et est assuré par un personnel qualifié et motivé par sa profession.

25) SERVICE DE RÉÉDUCATION

Ce service vise la rééducation neuromotrice et/ou physique, en assurant la prévention, les soins, la rééducation et le maintien des capacités motrices et fonctionnelles du résident.

Vous trouverez ci-dessous la liste et la description des services et prestations proposés par le service de rééducation :

- collaboration avec le médecin de l'établissement pour l'évaluation clinique et fonctionnelle, la définition des objectifs de rééducation et l'élaboration d'un programme individuel précisant la nature et la fréquence des interventions ;
- activités de marche assistée visant à maintenir les capacités résiduelles et à prévenir le syndrome d'immobilité ;
- activités de rééducation et de maintien fonctionnel en salle de rééducation et/ou dans la chambre du patient (selon les besoins) ;
- Le coût des soins de rééducation est inclus dans les séjours en R.P. (agrément régional), tandis que les séjours à caractère principalement hôtelier sont à la charge du patient.

La kinésithérapeute collabore avec le personnel soignant et les infirmiers et se tient à disposition pour des entretiens avec les proches.

Les thérapeutes en rééducation participent aux formations continues prévues par la réglementation en vigueur.

26) SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

Le service d'aide est assuré 24 heures sur 24 et est assuré par du personnel qualifié. Les aides-soignants aident les résidents à satisfaire les besoins suivants :

- l'hygiène personnelle quotidienne, effectuée le matin et à tout autre moment de la journée si le besoin s'en fait sentir ;
- la toilette complète, effectuée dans des locaux spécialement équipés, ou l'épongeage au lit en fonction des difficultés du résident ;
- le changement du linge personnel ;
- le rafraîchissement des lits avec remplacement du linge de lit et le maintien de l'hygiène de la chambre du résident ;
- le changement de position des résidents à risque, afin de prévenir les escarres ;
- la stimulation des résidents à la marche ;
- l'accompagnement à la salle à manger pour les repas et l'aide éventuelle pour s'alimenter ;
- l'hydratation à l'aide de boissons chaudes et/ou froides (eau, thé, lait, jus de fruits) et le suivi de celle-ci à l'aide de fiches spécifiques pour les résidents présentant des problèmes particuliers ;
- l'accompagnement des résidents aux toilettes pour leurs besoins physiologiques afin de préserver leur autonomie le plus longtemps possible (programmes de prévention de l'incontinence) ;

- le changement des produits jetables (couches, etc.) chez les résidents incontinents, selon un programme personnalisé ;
- le suivi et la consignation du rythme des fonctions excrétrices des résidents sur une fiche prévue à cet effet ;
- favoriser le repos du résident en tenant compte de ses besoins.

Dans le cadre de ces activités, l'aide-soignant observe l'état du résident (physique et moral) et signale tout changement à l'infirmier.

Bien entendu, la réalisation des activités susmentionnées ne se limite pas à leur exécution pratique, mais s'accompagne de moments d'échange relationnel. Il est en effet indispensable d'établir un dialogue et un lien de confiance, car le résident a un profond besoin d'être rassuré, écouté et considéré comme un être humain à part entière, avec son histoire personnelle. Grâce à un comportement et à une communication appropriés, il est possible d'établir une relation d'empathie et de respect mutuel, dans laquelle les encouragements constants du soignant aideront le résident à se sentir plus à l'aise et à accepter progressivement sa nouvelle situation.

Enfin, l'interaction entre l'aspect pratique et l'aspect relationnel de l'accompagnement a pour objectif de favoriser le maintien de l'autonomie et des capacités résiduelles du résident, qui sera encouragé à agir de manière autonome ou avec l'aide des soignants.

À la fin de chaque service, afin de garantir la continuité des soins, les soignants consignent sur les formulaires prévus à cet effet tout événement, information et/ou suggestion concernant les résidents.

27) SERVICE DES ACTIVITÉS LUDIQUES ET RÉCRÉATIVES

Les activités d'animation organisées au sein de la R.A.A. Santiago ne visent pas uniquement un aspect récréatif, mais s'inscrivent dans le programme thérapeutique à travers leur dimension ludique ; elles constituent un moment de socialisation et d'ergothérapie. En effet, la pratique d'activités manuelles, qui exigent néanmoins un engagement mental (attention, mémoire, volonté, habiletés psychomotrices, etc.), permet d'influencer positivement l'état de santé.

Ce service a pour objectif :

- le soutien et l'aide à la personne âgée ;
- la protection, la socialisation, la réactivation et le maintien des capacités résiduelles de la personne accueillie ;
- le soutien aux familles.

Les activités s'adressent aux :

- aux personnes âgées autonomes ou partiellement autonomes qui ont besoin d'assistance et de protection pendant la journée ;
- aux personnes âgées autonomes ou partiellement autonomes présentant des problèmes relationnels ou des troubles du comportement ;

Le service fonctionne dans le respect du principe d'autodétermination individuelle et de la confidentialité personnelle et favorise la participation des usagers et de leurs proches à la gestion des activités de la vie communautaire. Il favorise également les relations avec le tissu local, notamment en organisant des occasions de rencontre. Il accueille par ailleurs, en reconnaissant sa valeur sociale, la contribution du bénévolat organisé.

L'activité d'animation s'intègre aux activités sanitaires et d'assistance afin de :

- réactiver et entretenir les centres d'intérêt personnels de la personne accueillie ;
- valoriser le résident dans sa globalité.

Le personnel, en particulier la sociologue, élabore le calendrier des activités d'occupation et organise pour les résidents de nombreuses activités, parmi lesquelles :

- des ateliers créatifs et manuels ;
- des moments de loisirs, des fêtes religieuses, des anniversaires, des fêtes commémoratives, des activités ludiques et occupationnelles ;
- la musicothérapie ;
- des séances de gymnastique en groupe ;

Les activités manuelles constituent un moyen positif d'interaction avec l'environnement, qui permet d'apprendre et de s'adapter à de nouvelles situations (connaissance) ; la prise de conscience de sa propre capacité à contrôler son environnement est source de satisfaction.

Les activités d'occupation peuvent être réalisées en groupe, ce qui favorise dans ce cas la socialisation, notamment en collaboration avec les enfants de l'école primaire afin de maintenir des contacts avec l'extérieur, ou avec d'autres groupes présents sur le territoire.

Les activités occupationnelles se déroulent au sein de l'établissement, dans la salle de rencontre située au rez-de-chaussée ; chaque mois, le calendrier des activités occupationnelles est communiqué, et tant le résident que ses proches peuvent prendre connaissance de ce calendrier affiché sur le tableau d'affichage des visiteurs.

De plus, la Résidence organise des fêtes tout au long de l'année afin d'offrir aux résidents la possibilité de « vivre » les fêtes les plus importantes (Noël, Pâques, la Fête des Mères, la Fête des Pères, etc.). À ces occasions, les familles sont invitées à participer.

28) SERVICES EXTERNES

1. MATÉRIEL MÉDICAL ET AIDES À L'AUTONOMIE

La fourniture des dispositifs pour la gestion de l'incontinence, des dispositifs pour la prévention et le traitement des escarres, des aides personnelles à la marche et aux déplacements, ainsi que de tout autre matériel médical, n'est pas à la charge de la Résidence mais de la résidente.

2. SERVICE DE COIFFEUR ET DE BARBIER

La Résidence Santiago a conclu un accord avec une coiffeuse qui, sur rendez-vous, se rend dans l'établissement pour répondre aux besoins de nos résidents.

Le service de coiffure pour hommes est assuré par la coiffeuse de l'établissement, tandis que le personnel soignant se charge du rasage de la barbe.

Le service de coiffure est payant et à la charge du résident : 15,00 € pour la coupe, 28,00 € pour la coupe, la coloration et le brushing. Les prestations effectuées respecteront la grille tarifaire en vigueur, qui sera remise au résident sur simple demande au sein de l'établissement.

3. SERVICE DE PÉDICURE/ESTHÉTIQUE

Les résidents peuvent bénéficier de services de pédicure sur demande et sur rendez-vous. Les tarifs des services de pédicure/esthétique dépendent du professionnel choisi et seront communiqués au résident ou à son proche lors de la prise de rendez-vous.

L'esthéticienne-pédicure, outre les soins habituels des pieds, intervient plus particulièrement pour traiter les callosités et retirer les parties infectées des ongles.

4. SERVICE D'HYGIÈNE DES LOCAUX

Le nettoyage, l'assainissement et la désinfection des locaux (chambres d'hospitalisation, sanitaires, espaces communs, cabinets médicaux, etc.) sont assurés par des programmes quotidiens et hebdomadaires.

Les activités sont planifiées et font l'objet de contrôles périodiques selon des protocoles précis qui garantissent la qualité des interventions. Les produits, les techniques et les outils utilisés sont innovants, et le personnel qualifié est en contact permanent avec le personnel des services et la direction, afin d'intervenir rapidement et de vérifier le bon fonctionnement des processus de désinfection des locaux.

5. SERVICE RELIGIEUX

L'accompagnement religieux et spirituel est assuré par les frères franciscains de l'église Saint-Antoine de Lanciano. La messe est célébrée chaque semaine le samedi matin et les jours fériés.

Les patients sont autorisés, pendant leur séjour, à bénéficier d'un accompagnement religieux conforme à leur foi.

6. SERVICE D'APPROVISIONNEMENT EN MÉDICAMENTS

Le service d'approvisionnement en médicaments, les demandes et les réservations CUP, etc., relèvent de la compétence du personnel infirmier de la résidence. Le coût des médicaments ou des éventuels tickets modérateurs est à la charge du résident ; il est indiqué sur la facture le mois suivant l'achat du médicament.

L'établissement se charge de se procurer le médicament, sauf accord contraire avec la famille du résident.

29) SERVICES INTERNES

1) SERVICE ADMINISTRATIF

Ce que propose le service administratif :

- des informations générales sur les demandes d'admission, les modalités d'admission, la logistique, etc. ;
- gestion des listes d'attente constituées à partir des demandes ;
- procédures d'admission ;
- modalités de paiement des frais de séjour ;
- gestion des quotes-parts dues par les résidents dont les frais de séjour sont pris en charge par les pouvoirs publics ;

2) SERVICE DE RESTAURATION

Le service de restauration est assuré directement par l'établissement ; l'élaboration des menus tient compte des besoins des usagers, des habitudes alimentaires locales, des exigences nutritionnelles et d'un régime alimentaire équilibré.

La qualité des matières premières utilisées est fondamentale pour la préparation des repas.

Le menu est établi par l'ASL compétente, garantissant ainsi un apport énergétique adapté aux besoins de nos résidents.

La distribution des repas s'effectue selon les horaires fixés et affichés. Elle est gérée par le personnel soignant, qui se tient à disposition pour aider à la prise des repas, en tenant compte des besoins, des goûts, des capacités résiduelles et du degré d'autonomie

de la personne. Les demandes particulières ou les modifications de menu formulées par les usagers sont satisfaites dans la mesure où elles sont compatibles avec le régime prescrit.

Le service propose des régimes personnalisés en fonction des besoins diététiques et des habitudes alimentaires des résidents.

L'établissement garantit aux proches des résidents, s'ils souhaitent tenir compagnie à leurs proches, de bénéficier du service de restauration, moyennant un préavis adressé à la direction au moins 7 jours à l'avance.

Les repas quotidiens sont servis aux horaires suivants :

- petit-déjeuner de 7 h à 8 h 30 ;
- déjeuner de 11 h 30 à 12 h 30 ;
- dîner de 17 h 30 à 18 h 30.

Pour les résidents, les repas sont servis dans la salle commune, ou dans les chambres pour ceux qui sont temporairement dans l'impossibilité de se lever.

Des contrôles internes sont effectués pour le compte de la Résidence par un laboratoire spécialisé, et des contrôles publics sont réalisés par les services compétents de l'ASL, conformément à la réglementation en matière d'hygiène et de santé.

Les menus peuvent être consultés sur le tableau d'affichage réservé aux visiteurs, situé à l'entrée de la Résidence.

Le programme nutritionnel (menus, quantités, denrées alimentaires utilisées) mis en place par la Résidence suit les lignes directrices émises par le Département de prévention de la région des Abruzzes – ASL Lanciano-Vasto-Chieti, élaborées par le médecin-chef du S.I.A.N. L'alimentation fournie par l'établissement garantit un apport nutritionnel adéquat ; c'est pourquoi les niveaux d'apport recommandés en énergie et en nutriments pour la population italienne (L.A.R.N.) de la Société italienne de nutrition humaine (révision de 1996) ont été utilisés comme référence, les recommandations pour une alimentation saine en Italie de l'Institut national de recherche sur l'alimentation et la nutrition (I.N.R.A.N.), révision de 2003, ainsi que les recommandations nationales pour la restauration hospitalière et en établissement de soins du 15 février 2011.

Par conséquent, conformément aux directives susmentionnées, il est interdit d'introduire des aliments ou des boissons de quelque nature que ce soit qui ne soient pas fournis par la R.A.A. Santiago.

3) SERVICE DE BLANCHISSERIE ET DE LINGERIE

Le lavage et le repassage de tout le linge personnel du résident sont à la charge de ce dernier ; un montant forfaitaire est facturé.

Les vêtements fournis au résident devront être munis d'un numéro d'identification avant son admission dans l'établissement. Le lavage des vêtements particulièrement délicats est à la charge du résident.

4) SERVICE D'ENTRETIEN

Le personnel technique de l'établissement et/ou des entreprises spécialisées assure le fonctionnement et l'entretien des installations de chauffage, des installations électriques et hydrauliques, des systèmes de lutte contre l'incendie, ainsi que l'entretien des espaces verts et les petits travaux d'entretien et de réparation.

5) SERVICE DE BÉNÉVOLAT

Dans le cadre de ce service, la présence de bénévoles est possible ; ceux-ci devront respecter les procédures internes d'accès et de séjour au sein de l'établissement, ainsi que les programmes de travail quotidiens. Ils s'occupent notamment de l'animation et de l'intégration sociale des résidents. Les bénévoles devront adhérer à un code de conduite qu'ils signeront au début de leur collaboration.

30) RÈGLES DE SÉCURITÉ POUR LES UTILISATEURS ET LES VISITEURS

Conformément à la réglementation en vigueur, l'ensemble du personnel de l'établissement est dûment formé pour intervenir en cas d'urgence et des consignes de sécurité sont affichées au sein de l'établissement. Par conséquent, les visiteurs et les résidents sont invités, en cas de besoin, à suivre scrupuleusement les consignes fournies par le personnel.

31) INFORMATION, CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

La R.A.A. Santiago garantit que la collecte et le traitement des données à caractère personnel et sensibles s'effectuent dans le plein respect des dispositions du RGPD n° 679/2016.

Le secret professionnel est garanti pour toutes les informations à caractère privé et personnel de l'utilisateur qui apparaissent au cours du séjour, y compris les diagnostics et les traitements, mais aussi toute information relative à des données sensibles dont le personnel soignant a connaissance ou qui sont consignées dans le dossier médical. L'ensemble de la documentation clinique est couvert par le secret professionnel et le secret de fonction conformément aux articles 622 et 326 du Code pénal, sauf indication contraire de la part de la personne concernée. La remise de copies certifiées conformes est autorisée à la personne concernée ou, en cas de décès, uniquement à ses héritiers légitimes, dans les limites prévues par le règlement européen n° 679/2016 et par les articles 60 et 92 du décret législatif n° 196/2003, selon les modalités qui seront communiquées par la direction.

Afin de gérer l'information, la confidentialité et la sécurité, les dispositions suivantes ont été prévues :

- l'identification du personnel au moyen d'un badge d'identification spécifique et d'uniformes distinctifs ;
- communication précise du parcours thérapeutique et des soins au résident ou à son proche par le médecin référent ;
- participation éclairée du résident et/ou de ses proches aux soins prodigués, avec signature d'un consentement éclairé.
- garantie quant aux modalités de traitement et de communication des données à caractère personnel conformément au R.E.

679/2016 ;

- la sécurité technique et l'intégrité des installations, y compris en cas d'accidents éventuels ;
- garantie de la qualité hygiénique et sanitaire des produits fournis, grâce au maintien d'un système d'autocontrôle mis en place conformément aux critères des règlements CE 852/04 et 853/04 ;

Il est interdit, au sein de la R.A. Santiago, de réaliser des prises de vue, des enregistrements ou des vidéos, notamment à l'aide des outils mis à disposition sur les réseaux sociaux, concernant des personnes, des locaux, des outils de travail ou des documents, sauf autorisation expresse délivrée par la Direction. Cela constitue en outre une grave violation du Code de la vie privée, pouvant entraîner des conséquences civiles et pénales dans la Région autonome de Santiago, et, à la discrétion des personnes concernées ou de leurs représentants légaux, des poursuites peuvent être engagées par celles-ci si elles estiment que leurs droits prévus par la législation en vigueur ont été lésés.

32) INTERDICTION DE FUMER

Conformément à la réglementation en vigueur, par respect pour sa propre santé et celle d'autrui, et pour des raisons de sécurité, il est interdit de fumer dans l'ensemble de la Résidence.

Conformément à l'article 51 de la loi du 16 janvier 2003, l'interdiction de fumer s'applique dans tous les locaux de la R.A.A. Santiago. Cette interdiction est signalée par une signalétique appropriée apposée dans l'établissement. Les contrevenants sont passibles de sanctions administratives conformément à la réglementation en vigueur.

33) NORMES DE QUALITÉ, ENGAGEMENTS ET PROGRAMMES, MISSION ET VISION

Notre mission repose sur la nécessité incontournable de reconnaître et de promouvoir la place centrale de la personne en situation de besoin ou de fragilité, dans le but d'assurer une prise en charge efficace de cette personne, dans une perspective globale et holistique.

Nous nous engageons, par ailleurs, à garantir des prestations et des services de haute qualité, en impliquant le contexte social dans lequel nous opérons et en valorisant les connaissances, les compétences et l'expérience de tous nos collaborateurs.

Le client est avant tout une personne qui apporte, au sein de l'organisation qui l'accueille, une richesse unique : son histoire, ses souvenirs, ses valeurs personnelles de référence, ses expériences vécues, ses attachements et la complexité de son univers psychologique et relationnel. Il s'agit, à notre avis, d'un patrimoine d'une valeur inestimable qui doit devenir, avec la famille, une ressource et une opportunité pour l'organisation. C'est pourquoi la Résidence Santiago s'engage à valoriser le rôle de la famille en favorisant un équilibre systémique sain et en offrant, lorsque cela est nécessaire, un soutien dans les tâches de soins. La personne et sa famille sont des citoyens et des clients et, à ce titre, titulaires de droits inaliénables : notre établissement s'engage à respecter ces principes fondamentaux qui, à eux seuls, peuvent garantir et concrétiser la meilleure réponse possible aux droits des citoyens-clients.

La Résidence Santiago s'engage à favoriser et à promouvoir le développement éducatif, social et psychophysique de la personne, en soutenant ses différents parcours vers les meilleures conditions de santé possibles, ainsi qu'à mettre en place des activités culturelles et récréatives pour favoriser l'épanouissement individuel et la socialisation.

L'établissement œuvre à la prévention et à la lutte contre les conditions sociales et culturelles susceptibles de favoriser des situations de détresse physique, psychologique et sociale.

Conscients du lien profond qui existe entre la personne et son contexte social et territorial, nous entendons maintenir ce lien vital, en le rendant partie intégrante du lien que notre établissement entretient avec le territoire. Nous nous engageons également à rechercher le plus haut niveau possible de bien-être de la personne, en nous référant à la définition suivante de la santé : « La santé est un état d'équilibre harmonieux, fonctionnel, physique et psychique de l'individu, intégré de manière dynamique dans son environnement naturel et social ».

S'il est vrai que le concept de santé ne peut être appréhendé qu'à travers plusieurs dimensions, il est tout aussi vrai que la seule approche possible pour assurer le bien-être de la personne est de nature multidisciplinaire. La pleine réalisation de cet objectif n'est possible que si une attention suffisante est accordée au bien-être des collaborateurs et, forte de cette conviction, notre

entreprise fait siennes les lignes directrices du ministère de la Fonction publique en matière de bien-être organisationnel, relevant ainsi trois défis importants et exigeants :

- Rendre notre entreprise attractive, afin d'encourager le recrutement de personnel disposant d'un niveau de formation plus élevé ;
- Développer le sentiment d'appartenance à l'entreprise et, par conséquent, renforcer la motivation ;
- Adapter les capacités et les compétences des collaborateurs grâce à des programmes de formation continue.

Il est donc nécessaire : d'améliorer la qualité du travail, d'offrir de nouvelles opportunités de développement professionnel, d'investir dans des relations internes plus solides et capables de générer des sens et des valeurs partagées. Plus généralement, il ne s'agit plus seulement d'une question de techniques et d'outils de gestion, mais d'une question de climat, de prise de risques et d'investissements émotionnels, de valeurs à transmettre et de codes moraux à respecter, de choix multiples et possibles à évaluer, à rendre viables et de les mettre en œuvre. Le résultat de cette approche renforce le sentiment d'appartenance, permet de mobiliser des ressources motivationnelles et des compétences créatives, et prédispose l'ensemble de l'organisation à se percevoir sous l'angle de l'amélioration continue.

L'entreprise organise ses activités dans le respect des principes suivants :

- Flexibilité, adéquation et personnalisation des interventions, dans le respect des choix des bénéficiaires et de leurs familles ;
- Promotion et soutien du rôle du bénévolat ;

Coordination et intégration de ses activités avec les interventions d'aide sociale, de santé, de logement, d'éducation et de formation mises en place sur le territoire.

34) QUALITÉ DES PRESTATIONS

Les responsables de la gestion de la qualité des services proposés se sont fixé les objectifs suivants :

- étendre la personnalisation des interventions ;

- développer la collaboration entre les différents professionnels qui composent l'équipe ;
- améliorer la communication avec les résidents et leurs proches ;
- favoriser la participation des usagers à l'amélioration du service ;
- consolider et renforcer les expériences et les activités d'animation.

Par ailleurs, le processus de certification des procédures relatives aux services proposés, conformément à la norme ISO 9001:2015, est en cours.

35) FORMATION

Les objectifs de formation s'inscrivent dans le cadre des projets d'amélioration de la qualité. Tous les profils professionnels sont impliqués dans les processus de formation visant à :

- améliorer la communication ;
- favoriser le développement du travail d'équipe ;
- garantir la mise à jour constante des compétences des professionnels.

Le contrôle des résultats de la formation est assuré par le coordinateur de la structure chargé de la qualité, en collaboration avec le représentant de la direction qui sera responsable de la planification et du développement des programmes.

36) OUTILS DE VÉRIFICATION ET DE CONTRÔLE

L'évaluation du degré de satisfaction des résidents et de leurs proches sera réalisée à l'aide de différents outils :

- Remplissage du questionnaire de satisfaction proposé à chaque résident/proche afin de mettre en évidence les points critiques et les points forts de la qualité du service offert.
- Rencontres sur demande avec les proches pour la présentation des programmes et des projets, afin de partager les objectifs et d'échanger des informations.

37) CHARTE DES DROITS DES PERSONNES ÂGÉES

Introduction

Les personnes âgées constituent un patrimoine pour la société, non seulement parce qu'elles incarnent la mémoire culturelle d'une population, mais aussi parce qu'elles représentent de plus en plus une ressource humaine active, un apport d'énergie et d'expérience dont la société peut tirer parti.

Ce nouveau rôle découle des recherches cliniques et sociales qui expliquent le constat d'un nombre toujours croissant de personnes d'âge avancé en bonne santé physique et mentale. Il existe toutefois des situations dans lesquelles la personne âgée reste fragile, tant sur le plan physique que psychique, ce qui nécessite d'accorder une attention particulière à la protection de sa dignité en veillant au respect des droits de la personne, garantis à l'ensemble des citoyens.

La valorisation du rôle des personnes âgées et de leur culture repose sur la sensibilisation de la population à la reconnaissance et au respect de leurs droits, ainsi que sur l'accomplissement rigoureux d'une série de devoirs de la part de la société. Parmi ceux-ci, le premier consiste à mettre en œuvre des politiques garantissant à une personne âgée de continuer à jouer un rôle actif au sein de notre société, c'est-à-dire favorisant sa participation à la vie sociale, civique et culturelle de la communauté.

Le présent document vise à orienter l'action de tous ceux qui œuvrent en faveur des personnes âgées, directement ou indirectement, en tant que simples citoyens ou au sein d'institutions chargées de la mise en œuvre d'un service public (hôpitaux, établissements médico-sociaux, écoles, services de transport et autres services à la personne, tant publics que privés).

Nous rappelons dans ce document certains des principes fondamentaux de l'ordre juridique italien :

- le principe de « **justice sociale** », énoncé à l'article 3 de la Constitution, selon lequel il incombe à la République de supprimer les obstacles d'ordre économique et social qui, en limitant de fait la liberté et l'égalité des citoyens, empêchent le plein épanouissement de la personne humaine. La littérature scientifique indique que le plein épanouissement de la personne humaine est un processus continu, qui ne peut être circonscrit à une tranche d'âge particulière puisqu'il s'étend sur toute la durée de la vie.
- le principe de **solidarité**, énoncé à l'article 2 de la Constitution, selon lequel il incombe à la République de reconnaître et de garantir les droits inviolables de l'homme, tant en tant qu'individu que dans les formations sociales où s'épanouit sa personnalité, et d'exiger l'accomplissement des devoirs impératifs de solidarité politique, économique et sociale. À ces expressions de solidarité impératives s'ajoutent celles propres à la libre participation du citoyen au bon fonctionnement de la société et à la réalisation du bien commun, elles aussi visant à garantir la mise en œuvre effective des droits de la personne.
- le principe de **santé**, énoncé à l'article 32 de la Constitution, qui considère qu'il incombe à la République de protéger la santé en tant que droit fondamental de l'individu et intérêt de la collectivité, et de garantir des soins gratuits aux plus démunis. Il convient en outre de rappeler que, au concept de santé défini par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) dans la Déclaration d'Alma-Ata (1978) comme

équilibre physique, psychique et social, s'est ajouté le concept de promotion de la santé de la Déclaration d'Ottawa (1986).

La personne âgée au cœur des droits et des devoirs

Il n'y a donc aucune contradiction entre affirmer que la personne jouit, tout au long de sa vie, de tous les droits reconnus aux citoyens par notre ordre juridique et adopter une charte des droits spécifique aux personnes âgées : celle-ci doit favoriser l'éducation à la reconnaissance et au respect de ces droits, parallèlement au développement des politiques sociales, comme cela a été souhaité dans l'introduction.

La personne a le droit :

- De développer et de préserver son individualité et sa liberté
- De préserver et de voir respecter, dans le respect des principes constitutionnels, ses croyances, ses opinions et ses sentiments.
- De conserver ses propres modes de conduite sociale, s'ils ne portent pas atteinte aux droits d'autrui, même lorsqu'ils semblent en contradiction avec les comportements dominants dans son milieu d'appartenance.
- De conserver la liberté de choisir son lieu de vie.
- D'être prise en charge et soignée dans l'environnement qui garantit le mieux la récupération de la fonction altérée.
- De vivre avec la personne de son choix.
- D'avoir une vie sociale.
- D'être mise en mesure d'exprimer ses aptitudes personnelles, son originalité et sa créativité.
- D'être protégée contre toute forme de violence physique et/ou morale.
- D'être mise en mesure de jouir et de préserver sa dignité et sa valeur, même en cas de perte partielle ou totale de son autonomie et de son indépendance.

La société et les institutions ont le devoir :

- De respecter l'individualité de chaque personne âgée, en reconnaissant ses besoins et en mettant en œuvre les mesures qui y répondent, en tenant compte de tous les paramètres de sa qualité de vie et non pas uniquement en fonction de son âge chronologique.

- De respecter les croyances, les opinions et les sentiments des personnes âgées, même lorsqu'ils peuvent paraître anachroniques ou en contradiction avec la culture dominante, en s'efforçant d'en saisir la signification au regard de l'histoire de la population.
- De respecter les modes de comportement de la personne âgée, compatibles avec les règles de la vie en société, en évitant de les « corriger » ou de les « ridiculiser », sans pour autant manquer à l'obligation de l'aider à mieux s'intégrer dans la vie de la communauté.
- De respecter le libre choix de la personne âgée de continuer à vivre à son domicile, en lui garantissant le soutien nécessaire, ainsi que, en cas d'impossibilité absolue, des conditions d'accueil permettant de conserver certains aspects de l'environnement de vie qu'elle a quitté.
- De prendre soin de la personne âgée et de la soigner autant que possible à domicile, si tel est le cadre qui favorise le mieux le rétablissement ou le maintien de la fonction altérée, en lui fournissant toutes les prestations sanitaires et sociales jugées réalisables et opportunes. Le droit de la personne âgée malade à être hospitalisée ou admise dans un établissement de rééducation est toutefois garanti pendant toute la durée nécessaire aux soins et à la rééducation.
- De favoriser, dans la mesure du possible, la cohabitation de la personne âgée avec ses proches, en apportant un soutien approprié à ces derniers et en encourageant toutes les possibilités d'intégration.
- Éviter toute forme de ghettoïsation à l'égard de la personne âgée qui l'empêcherait d'interagir librement avec toutes les tranches d'âge de la population.
- D'offrir à chaque personne âgée la possibilité de préserver et d'exprimer ses aptitudes personnelles, de manifester ses émotions et de prendre conscience de sa propre valeur, même si celle-ci est uniquement d'ordre affectif.
- De lutter, dans tous les domaines de la société, contre toute forme d'oppression et d'abus à l'encontre des personnes âgées.
- D'œuvrer pour que, même dans les situations les plus graves et en fin de vie, les capacités résiduelles de chaque personne soient soutenues, en instaurant un climat d'acceptation, de partage et de solidarité qui garantisse le plein respect de la dignité humaine.

Lanciano, le 01/01/2026

Santiago S.r.l.
La Direction

