



Carta dei Servizi Residenza Protetta R.A.A. Santiago S.r.l.

Consultabile su <https://www.ra-santiago.it/pdf/carta-dei-servizi-santiago.pdf>

R.P. "Santiago S.r.l."

P. IVA: 02524930696

*Sede Legale e Operativa: Via Santo Spirito, 13/A
66034 Lanciano (CH)*

Telefono: 0872/40214 Fax 0872/40214

e-mail: info@ra-santiago.it

PEC: santiago.srl@legalmail.it

Sommario

1) OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
2) PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	5
3) PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	7
4) ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	9
e) Infermiere professionali;	9
f) Operatori Socio Sanitari;	9
g) Fisioterapista;	9
h) Assistente sociale;	9
i) Personale addetto alla cucina;	9
j) Personale addetto alla lavanderia;	9
i) Servizio interno di gestione della pulizia;	9
l) Servizio esterno di gestione del Personale addetto alla manutenzione interna ed esterna alla struttura.	9
1) Medico: camice bianco;	10
2) Caposala: pantalone e casacca blu	10
3) Infermiere: pantalone e casacca verde;	10
4) Operatori Socio Sanitario: camice e casacca bianca con profilo rosa;	10
5) Fisioterapista: casacca e pantalone bianco con profilo rosso;	10
6) Assistente sociale: camice bianco;	10
7) Personale di cucina: pantalone fantasia e casacca bianca con profili fantasia;	10
8) Personale lavanderia: camice bianco.	10
- la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali;	10
- la gestione degli acquisti;	10
- la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.	10
5) ACCESSO ALLA RESIDENZA ANZIANI	10
9) Servizi territoriali sanitari o socio-assistenziali;	11

10) dal responsabile dell'Unità Operativa, in caso di dimissioni dall'ospedale	
11	
11) Medico di medicina generale;	11
12) Medico di altra unità di offerta socio sanitaria	11
13) Servizi Sociali dei Comuni;	11
14) Parroci;	11
15) Tutori, amministratori di sostegno ecc;	11
6) MODALITA DI ACCESSO, RICOVERO E DIMISSIONI	11
7) ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA	13
8) CAMBI DI STANZA	13
9) CORREDO PERSONALE	13
10) RECLAMI E SUGGERIMENTI	13
11) COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	14
12) INDICAZIONE DEI NOMINATIVI DEI REFERENTI E RECAPITI (CONTATTI)	
14	
13) ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO	14
14) IL SERVIZIO RESIDENZA PER ANZIANI	15
15) IMPOSTAZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI	15
16) DIMISSIONI, ALLONTANAMENTO, DECESSO DELL'OSPITE	16
17) COMPORTAMENTO	16
18) DECESSO	16
19) RECESSO E RISOLUZIONE DAL CONTRATTO DI OSPITALITA'	16
20) RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI	17
21) PERMESSI	17
22) GIORNATA TIPO DELL'ANZIANO	18
23) retta di soggiorno	18
24) CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE	18
25) PRESTAZIONI OFFERTE	19
AREA SOCIO-ASSISTENZIALE	19
SERVIZIO MEDICO	19
26.1.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO	20

26.1.3 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE	20
26.1.4 SERVIZIO ASSISTENZIALE	21
SERVIZIO ATTIVITA' LUDICO RICREATIVE	22
26) SERVIZI ESTERNI	24
PRESIDI E AUSILI SANITARI	24
SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE	24
SERVIZIO PEDICURE/ESTETISTA	24
SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTE	24
SERVIZIO RELIGIOSO	25
SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTO FARMACI	25
27) AREA AMMINISTRATIVA E TECNICA	25
SERVIZIO AMMINISTRATIVO	25
29) SERVIZIO DI RISTORAZIONE	25
30) SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA	27
31) SERVIZIO DI MANUTENZIONE	27
32) SERVIZIO DI VOLONTARIATO	27
33) NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI	27
34) INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA	28
35) DIVIETO DI FUMO	29
36) STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI, MISSION E VISION	29
37) QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI	31
38) FORMAZIONE	31
39) STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO	32
40) CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	32

1) OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi (art. 2 D. L. del 12.5.1995 n.163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n.2/95 Ministero della Sanità) ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della R.A.A. Santiago, il cui principale obiettivo è quello di:

- far conoscere agli utenti i propri diritti;
- illustrare i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- presentazione della R.A.A. Santiago e i servizi forniti;
- Standard di qualità impegni e programmi;
- Meccanismi di tutela e di verifica;

La Carta dei Servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la R.A.A (Residenza Assistenziali Anziani) Santiago, intende realizzare, non è solo una forma di impegno verso gli utenti, ma anche un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a continui momenti di verifica, integrazione e miglioramento. Un meccanismo di misurazione del servizio, di informazione agli utenti e di controllo del raggiungimento degli obiettivi la cui diffusione impone un significativo cambiamento culturale, conseguibile solo attraverso una graduale maturazione.

2) PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della R.A.A. Santiago si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Direttiva Ciampi)**.

Tali Principi etici e morali prevedono:

- 1) **Uguaglianza:** pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli ospiti della Residenza, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di “*Uguaglianza*”, quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- 2) **Imparzialità:** ad ogni ospite della Residenza, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurate servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. Il comportamento del personale sanitario (O.S.S., Infermiere, Medici, Fisioterapista operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, imparzialità e professionalità.
- 3) **Umanità:** nella struttura l’attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- 4) **Diritto di scelta:** si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell’ospite non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.
- 5) **Continuità:** i servizi di assistenza e cura alla persona anziana e le prestazioni ad essa connesse saranno erogati quotidianamente. In caso funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all’anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.
- 6) **Territorialità:** la Residenza si proporrà agli anziani come vera e propria “*casa*”, cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata. Saranno incentivati i rapporti e le relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del loro passato.
- 7) **Qualità della vita:** obiettivo della Residenza sarà, oltre all’assistenza e alla cura dell’utente, il miglioramento della qualità della vita dell’anziano. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell’anziano stesso e della sua famiglia.
- 8) **Partecipazione:** la persona anziana e i suoi familiari potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo saranno un’informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso

questionari di gradimento e moduli di reclami. Nella Residenza, inoltre, si favorirà la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

- 9) **Sussidiarietà e cooperazione:** nella Residenza si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti, per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.
- 10) **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere).

3) PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza per Anziani “*Santiago*”, situata nel cuore della città di Lanciano alla Via Santo Spirito 13/A, rappresenta una fra le più prestigiose e qualificate strutture residenziali per anziani. Ospita fino a 35 posti in regime di Residenza Assistenziale convenzionata con ASL e 59 posti a prevalente accoglienza alberghiera per autosufficienti e parzialmente non autosufficienti, all'interno di una confortevole ed accogliente struttura, circondata da un ampio giardino. La R.A.A. Santiago ha la finalità di favorire la mutualità, l'integrazione, la socialità e di contrastare condizioni di solitudine e di esclusione sociale. La Residenza accoglie persone anziane, sia maschi che femmine, autosufficienti e non, garantendone l'alimentazione, la mobilità, l'igiene personale e ambientale, l'assistenza sanitaria, le attività ricreative, culturali e in genere i rapporti sociali.

Autorizzata all'esercizio dell'attività sanitaria dal Comune di Lanciano (ex art. 11 legge regionale n. 32 del 31.07.2007) per 35 p.l. in RAA, autorizzazione D.M. 21 maggio 2001 n. 308 all'esercizio delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale art. 11 legge n. 328 del 2000 per 39 p.l. e con Decreto della Regione Abruzzo n. 31/2016 del 22/03/2016, da ultimo con autorizzazione provvisoria n. 09/2020 del 24/12/2020 con ulteriori 20 p.l, nonché in possesso di accreditamento istituzionale ex DGR n.1062/2018 RAA e rinnovato con DGR n.265 del 15/05/2024.

La R.A.A Santiago è strutturata su 4 piani e dispone di:

- 1) Sala di attesa
- 2) Direzione e uffici amministrativi

- 3) Chiesa
- 4) Sacristia
- 5) Cucina centrale
- 6) Pertinenze e depositi cucina
- 7) Sala da pranzo per ospiti
- 8) Sala polivalente
- 9) Ambulatorio Medico
- 10) Sala Infermieristica
- 11) Palestra Riabilitativa
- 12) Cucina piccola e sala pranzo di reparto
- 13) Camera mortuaria
- 14) Tre ascensori, di cui un monta lettighe
- 15) Lavanderia
- 16) Magazzini e depositi
- 17) Area esterna con ampio giardino e piccolo parcheggio

L'area abitativa è organizzata in:

- 18) Luminose camere doppie e due camere singole situate al 4° piano. Ogni camera dispone di telefono, ad ogni letto sono installati campanelli per avvertire il personale in servizio, collegati alla guardiola infermieristica, e bagno assistito;
- 19) Ambulatorio/posto infermiere - posto operatore telefonico e pannello ricezione chiamata;
- 20) Servizi igienici per il personale e per i visitatori;
- 21) Depositi per biancheria pulita e per biancheria sporca;
- 22) Bagni attrezzati per disabili;
- 23) Cucina generale;
- 24) Diverse sale aggregative e di socializzazione;

Aree esterne:

- 25) Parcheggio visitatori;
- 26) Piazzale per ricevimento mezzi di soccorso;
- 27) Giardino con gazebo verde;
- 28) Chiusura perimetrale e sistema di controllo con videocamera a registrazione.

4) ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

La struttura organizzativa della R.A.A. Santiago è suddivisa in due Unità, Unità Operativa Sanitaria e Unità amministrativa:

Unità Operativa Sanitaria:

- a) Responsabile Sanitario;
- b) Caposala;
- c) Responsabile OSS;
- d) Sociologa;
- e) Infermiere professionali;**
- f) Operatori Socio Sanitari;**
- g) Fisioterapista;**
- h) Assistente sociale;**
- i) Personale addetto alla cucina;**
- j) Personale addetto alla lavanderia;**
- i) Servizio interno di gestione della pulizia;**
- l) Servizio esterno di gestione del Personale addetto alla manutenzione interna ed esterna alla struttura.**

Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno della Unità Operativa della R.A.A. Santiago sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette all'utente e ai famigliari di identificarli agevolmente:

- 1) **Medico: camice bianco;**
- 2) **Caposala: pantalone e casacca blu**
- 3) **Infermiere: pantalone e casacca verde;**
- 4) **Operatori Socio Sanitario: camice e casacca bianca con profilo rosa;**
- 5) **Fisioterapista: casacca e pantalone bianco con profilo rosso;**
- 6) **Assistente sociale: camice bianco;**
- 7) **Personale di cucina: pantalone fantasia e casacca bianca con profili fantasia;**
- 8) **Personale lavanderia: camice bianco.**

Unità Amministrativa:

La responsabilità dell'amministrazione della struttura è affidata all'Amministratore Delegato, che assicura la funzione di amministrazione della struttura, intesa quale gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali, attraverso il presidio di tutti i processi che supportano l'erogazione del servizio agli utenti. Detta funzione prevede la responsabilità sulla corretta gestione economica-finanziaria della struttura, la regolare amministrazione giuridica e contrattuale del personale, nonché la predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari al funzionamento della struttura.

La Direzione, ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati. Garantisce la gestione amministrativa, i Servizi tecnico-manutentivi, economici e di sicurezza della struttura.

La Direzione opera di concerto con l'Amministratore Delegato nel rispetto dei regolamenti interni di funzionamento.

Alla Direzione e agli uffici amministrativi spetta, in particolare:

- **la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali;**
- **la gestione degli acquisti;**
- **la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.**

5) ACCESSO ALLA RESIDENZA ANZIANI

L'area amministrativa fornisce tutte le indicazioni necessarie per accedere alla Residenza. Attraverso l'ufficio amministrativo è possibile ottenere tutte le indicazioni per il ricovero e per la predisposizione della documentazione necessaria.

Le segnalazioni effettuate presso l'ufficio amministrativo della struttura, può essere effettuata oltre che dai familiari anche da varie figure di tipo istituzionale, come ad esempio:

- 9) **Servizi territoriali sanitari o socio-assistenziali;**
- 10) **dal responsabile dell'Unità Operativa, in caso di dimissioni dall'ospedale**
- 11) **Medico di medicina generale;**
- 12) **Medico di altra unità di offerta socio sanitaria**
- 13) **Servizi Sociali dei Comuni;**
- 14) **Parroci;**
- 15) **Tutori, amministratori di sostegno ecc;**

L'area sanitaria della struttura valuta la proposta di ricovero. In particolare, il Responsabile della struttura, previa presentazione di tutta la documentazione clinica fornita dal Medico di medicina generale, dagli specialisti del Pronto Soccorso, dai Medici delle strutture ospedaliere, dai famigliari, valuta sull'appropriatezza della proposta di ricovero.

Tutte le proposte, una volta passate al vaglio dell'appropriatezza dal responsabile della struttura, vengono gestite dal Coordinatore della struttura attraverso la compilazione di una lista d'attesa. I tempi della lista d'attesa in ordine cronologico di presentazione delle domande di ricovero e dalla disponibilità dei posti letto.

6) MODALITA DI ACCESSO, RICOVERO E DIMISSIONI

Effettuata la valutazione del ricovero dal Responsabile Sanitario, i famigliari e/o l'ospite e/o Tutore e/o l'Amministratore di Sostegno sottoscrive/ono i documenti necessari all'inserimento dell'ospite in struttura.

La degenza può essere di due tipologie:

- 1) La degenza, può essere temporanea o definitiva in regime alberghiero, prevede una retta giornaliera a carico dell'Ospite/familiare.
- 2) La degenza, può essere temporanea o definitiva in regime di Residenziale Assistenziale Anziani (R.A.A), prevede una retta giornaliera a carico dell'Ospite/familiare, mentre a carico della ASL la quota sanitaria di 35,37€.

Per poter accedere è necessario essere in possesso dei seguenti requisiti:

- aver raggiunto i sessantacinque anni. Possono essere inseriti cittadini di età inferiore, previa autorizzazione dell'ASL;
- essere immuni da malattie infettive in atto e non presentare infermità che richiedono particolari assistenze e cure diverse da quelle erogabili in una struttura

a prevalente accoglienza alberghiera e in R.A.A.. Tale requisito viene accertato oltre che dalla documentazione del richiedente, anche mediante visita medica di controllo dal Medico di Struttura previa stipula del contratto di ospitalità.

Per tutte le domande vale comunque il criterio cronologico e il vincolo delle caratteristiche sanitarie del richiedente. Possono essere ammesse nella Residenza Anziani anche coppie di coniugi, entrambi devono essere in possesso dei requisiti sopraelencati.

L'accoglienza è subordinata alla disponibilità di posti, secondo le caratteristiche sanitarie del richiedente. La data d'ingresso viene fissata dalla Direzione in accordo con l'interessato e/o familiari –delegati. I familiari, gli anziani e i servizi sociali che intendono fare domanda di ammissione possono chiedere di visitare la struttura previo appuntamento con la Direzione. La visita sarà guidata dal responsabile della Struttura in grado di spiegare adeguatamente le modalità di funzionamento ed i servizi offerti.

Documentazione Amministrativa/Sanitaria che dovrà essere consegnata prima dell'ingresso o compilati nello stesso giorno:

- contratto di ospitalità debitamente firmato;
- copia carta d'identità in corso di validità;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- tessera esenzioni ticket;
- fotocopia di eventuale verbale di invalidità;
- fotocopia di eventuale prescrizione di ausili in uso;
- esami di laboratorio recenti;
- visite specialistiche recenti;
- modulo autorizzazione al trattamento dei dati personali (D.Lgs 196/2003, e successive modifiche e integrazioni dal GDPR 679/2016);
- scheda dati anagrafici dell'ospite;

Per consentire al personale sanitario, una migliore conoscenza delle problematiche e/o patologie funzionale alla predisposizione di un programma assistenziale personalizzato è necessario che vengano forniti, in copia o in originale, i documenti sanitari in possesso (cartelle cliniche, dimissioni ospedaliere, visite specialistiche ecc.). Al momento dell'ingresso il personale medico raccoglie i dati in una scheda in cui vengono indicate anche eventuali allergie, intolleranze, esigenze dietetiche, farmacologiche e assistenziali.

7) ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA

La Direzione in collaborazione con il personale assegna la stanza all'Ospite sulla base delle condizioni fisiche e cliniche del paziente e delle sue capacità relazionali, oltre che in funzione della disponibilità di spazi.

8) CAMBI DI STANZA

Eventuali cambi di stanza verranno effettuati per sopravvenute incompatibilità fra gli ospiti, nuove condizioni di bisogno, per variazioni dei profili assistenziali dell'anziano o per altre cause organizzative dei servizi, sentito il parere dell'area sanitaria della struttura e previa comunicazione agli interessati e loro familiari.

9) CORREDO PERSONALE

L'ospite deve disporre, all'atto del suo ingresso, di un corredo personale sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella Santiago. All'ospite verrà assegnato un numero di biancheria che dovrà essere riportato su tutti i capi di vestiario che ha in dotazione. Il numero negli indumenti deve essere cucito all'interno dei capi, gli indumenti senza numero potrebbero andare perduti, Santiago non risponde in caso di smarrimento di effetti personali senza numero o rovinati in lavanderia perché troppo delicati. A cura dell'ospite o del familiare provvedere alla periodica sostituzione dei capi di vestiario deteriorati.

10) RECLAMI E SUGGERIMENTI

A tutela degli ospiti, fermo restando la tutela giurisdizionale, ai sensi dell'art.13 della Legge 328/2000 e tenuto conto della normativa in materia, è prevista la possibilità agli utenti o di chi ne rappresenta i diritti di presentare reclami per iscritto o verbalmente alla Direzione.

La Residenza darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni o inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con la Direzione;
- lettera in carta semplice;
- scrivere una mail all'indirizzo info@ra-santiago.it;

Ogni reclamo verrà analizzato dalla Direzione, garantendo una risposta a tutte le osservazioni formulate.

11) COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La R.P. Santiago è situata nelle immediate vicinanze del centro della città di Lanciano (CH) a pochi passi dalla Ferrovia Adriatico Sangritana S.p.a;

<https://goo.gl/maps/UV1BRE7qLzo>

Autostrada:

Si può arrivare a Lanciano attraverso l'Autostrada A14, uscita Lanciano. Percorrendo la SS Treglio/Lanciano, direzione Lanciano centro Via Santo Spirito, 13.

12) INDICAZIONE DEI NOMINATIVI DEI REFERENTI E RECAPITI (CONTATTI)

Chiunque desideri avere informazioni sui nostri servizi, può telefonare direttamente al centralino/reception al tel. 0872/40214, o scriverci su info@ra-santiago.it e fissare un incontro.

13) ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

Le visite agli Ospiti, nel rispetto della normativa e delle linee guida vigenti in materia, è consentito il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 17.00.

L'ufficio amministrativo è chiuso il martedì, giovedì pomeriggio, il sabato e la domenica sia mattina che pomeriggio.

Durante la permanenza i parenti e/o amici degli ospiti dovranno rispettare le indicazioni del personale operativo al piano di degenza.

La presenza durante il pranzo e la cena non è consentita ai visitatori, presso il refettorio e nelle vicinanze dei carrelli delle vivande, per la necessaria tranquillità degli ospiti in un momento delicato come quello dedicato ai pasti, nonché per questioni di ordine igienico-sanitarie, salvo se autorizzati dal personale sanitario.

Non è infine consentita la presenza di esterni durante le visite mediche e interventi assistenziali e infermieristici, nonché durante eventuale somministrazione della terapia, se non previa specifica ed eccezionale autorizzazione.

All'interno della R.A.A Santiago è vietato l'accesso agli animali da affezione previo accordo con la Direzione sentito il parere del Direttore Sanitario secondo la normativa di riferimento.

In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari.

Il centralino/reception è attivo e presidiato dalle ore 09:30 alle ore 12:30 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00 tutti i giorni.

Inoltre l'ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. Tali limitazioni sono di competenza del Responsabile Sanitario. L'ospite può uscire ed entrare previa dichiarazione firmata dall'ospite o di chi ne fa le veci su appositi moduli disponibili nei reparti, e previo accordo con la Direzione Sanitaria.

14) IL SERVIZIO RESIDENZA PER ANZIANI

La Residenza per Anziani è un servizio residenziale rivolto ad anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

L'attività residenziale offerta dalla Residenza si caratterizza per un elevato grado assistenziale.

L'intervento è centrato sulla qualità della vita della persona, intesa come raggiungimento del miglior grado di benessere psicofisico possibile.

15) IMPOSTAZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

I criteri generali utilizzati dalla Residenza per l'impostazione dei percorsi assistenziali tengono conto di tutte le problematiche dell'ospite, di quelle legate alla condizione fisica e alle patologie e di quelle più strettamente connesse alla sua vita di relazione.

Nell'impostazione del percorso assistenziale sono considerati i seguenti fattori:

- Stato di salute complessivo: patologie, disabilità e capacità di svolgere funzioni vitali quali la deambulazione, alimentazione, abilità residue e recuperabili;
- Dimensione psicologico cognitiva: riferita alla percezione di se come persona capace ed autosufficiente in senso fisico ed in senso psicologico;
- Dimensione socio-relazionale: ovvero la capacità di intrattenere relazioni interpersonali soddisfacenti;
- Bisogni, esigenze e preferenze del paziente (e/o dei suoi familiari).

16) DIMISSIONI, ALLONTANAMENTO, DECESSO DELL'OSPITE

Al momento della dimissione definitiva, verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura della dimissione protetta, al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale dell'Ospite e/o agevolare il reinserimento a domicilio o in altra struttura.

17) COMPORTAMENTO

Il comportamento dell'ospite e i suoi familiari dovrà seguire il massimo e reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

La Direzione della Santiago può allontanare un ospite qualora questi o i suoi familiari:

- tenga/tengano una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- commetta gravi infrazioni alla presente carta dei servizi, segnalati da almeno due richiami ufficiali;
- sia moroso nel pagamento delle rette, trascorso il termine di tolleranza di un mese;

18) DECESSO

In caso di decesso di un ospite, i parenti dovranno, in caso di decesso in ospedale, informare tempestivamente il Responsabile della struttura o in mancanza la Caposala o l'infermiera di turno. In mancanza di comunicazione verranno addebitati i giorni di mancata tempestiva comunicazione.

In caso di decesso dell'Ospite in struttura, è a disposizione nei locali della struttura il locale obitorio che seguirà i seguenti orari di apertura e chiusura dalle 9.00 alle 19.30.

La retta di degenza si interro dal giorno successivo al decesso.

I parenti dovranno informare la direzione di disposizioni circa gli effetti personali dell'ospite.

19) RECESSO E RISOLUZIONE DAL CONTRATTO DI OSPITALITA'

Ad entrambi le Parti è riconosciuto il diritto di recesso. Il referente si impegna a darne comunicazione alla Santiago con almeno 10 giorni effettivi di anticipo, che decorrono dal

ricevimento della stessa, saranno addebitate in fattura spese di sanificazione e igienizzazione del posto letto corrispondenti ad un 1 giorno di permanenza. L'esercizio della facoltà di recesso da parte dell'ospite o del suo referente, comporta a carico dello stesso l'obbligo di trasferire l'ospite altrove.

La R.A.A. Santiago può disporre le dimissioni dell'ospite con l'obbligo di ottemperanza da parte del referente al trasferimento dell'ospite in altra sede:

- Se l'ospite si rende responsabile di cattiva condotta che sia di disturbo (es. indole litigiosa..) agli altri ospiti o al personale addetto o al regolare svolgimento della vita e delle attività della R.A.A. Santiago, ad insindacabile giudizio, sia comunque incompatibile con la vita comunitaria;
- Per accertata volontà di non permanenza dell'ospite;
- A seguito di insindacabile giudizio di inopportunità della permanenza sotto il profilo psico-sanitario, sentito il parere del Responsabile Sanitario;
- Per morosità nel pagamento della retta o delle altre spese di competenza dell'ospite;
- Qualora l'ospite o i familiari o le persone di riferimento non accettino oppure commettano gravi e ripetute infrazioni alle disposizioni della Santiago.
- Qualora l'ospite e/o i familiari non accettino le scelte organizzative e logistiche adottate dall'amministrazione.

20) RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

Dopo la dimissione è possibile richiedere copia dei documenti sanitari (Modulo consegna cartella clinica) in possesso dal responsabile sanitario durante il ricovero. Gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria secondo quanto disposto dalla vigente normativa in materia (D. Lgs. 196/2003 e successive integrazioni dal GDPR 679/2016).

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata e munita di valido documento di riconoscimento. Le copie delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta.

21) PERMESSI

L'ospite può uscire, solo previa comunicazione ed autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura.

22) GIORNATA TIPO DELL'ANZIANO

Igiene personale/bagno assistito alzata, eventuale somministrazione della terapia, eventuali medicazioni e/o altri interventi infermieristici, attività riabilitative, colazione, visita medica (Medico Medicina Generale o Medico di Struttura) attività riabilitative programmate, pranzo, riposo pomeridiano (per chi necessita), alzata, merenda, attività ludico-ricreative-riabilitative, cena e messa a letto.

23) retta di soggiorno

Alla sottoscrizione del contratto di ospitalità è previsto il versamento di un deposito cauzionale della somma di 1.000,00€. La retta di soggiorno dei pazienti convenzionati corrisponde alla somma di €35,37 al giorno.

La retta di degenza deve essere versata all'inizio di ogni mese (entro i primi 5 giorni del mese di riferimento) preferibilmente mediante bonifico bancario, ovvero direttamente presso gli Uffici di amministrazione e in misura tale da coprire anticipatamente l'intero mese di riferimento. Qualora l'ospite sia dimesso prima della fine del mese di riferimento, vengono restituiti gli importi riferiti alle giornate residue. Le rette vengono computate per giorni interi di presenza. Il mancato pagamento delle rette di degenza entro il termine prescritto o il ritardo del pagamento senza giustificazione da parte del debitore, comporta l'applicazione degli interessi legali a decorrenza dal 30° giorno dalla scadenza di ciascuna mensilità.

Non sono incluse nella retta di degenza e sono soggette a rimborso le spese per i medicinali e cure particolari prescritte dal Medico di fiducia dell'ospite, come pure le spese di accompagnamento per visite specialistiche ed indagini diagnostico strumentali fuori sede, i prodotti di igiene alla persona, eventuale esubero sul consumo dei presidi per incontinenza e il servizio di parrucchiera, pedicure, e infine il servizio di lavanderia.

24) CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE

La Santiago Srl non assume responsabilità alcuna per oggetti di valori conservati nelle stanze degli ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti ed alle loro cose.

Il paziente ricoverato è direttamente responsabile della custodia del danaro e degli oggetti di sua proprietà, compresi gli ausili personalizzati. La Residenza declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. (Le protesi dentarie, acustiche, gli occhiali, oggetti d'oro o argento ecc., rappresentano ausili personalizzati e sono di proprietà della persona. La Residenza non risponde di smarrimenti o danni, salvo quando sia appurata e dimostrabile l'oggettiva responsabilità del personale addetto all'assistenza). Si raccomanda di non lasciare incustoditi nelle camere danaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore.

Qualora l'Ospite e/o il familiare ne faccia richiesta è possibile custodire i propri averi all'interno di una cassaforte.

25) PRESTAZIONI OFFERTE

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

SERVIZIO MEDICO

Questo servizio (il servizio medico) ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psicologico delle persone anziane ospitate presso la Residenza.

Le caratteristiche del servizio sanitario si riassumono nella:

- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano, sia all'ingresso che con periodica e programmata periodicità, e registrazione sulla cartella clinica con metodologia multidimensionale;

All'ingresso dell'ospite in struttura viene eseguita:

- Visita medica con la compilazione della cartella clinica composta da: notizie anagrafiche, esame obiettivo 1 e 2 esame neurologico - ECG che viene ripetuto annualmente - rilevazione dei parametri vitali (TC,PA,FC:, SPO2) ripetuti mensilmente e secondo le necessità cliniche dell'ospite;
- esami ematici di controllo (se non sono stati eseguiti di recente), che si ripetono semestralmente
- esami ematici delle epatiti.

- valutazione fisioterapica e riabilitativa se necessario
 - diaria medica in cui viene scritto se è necessario programmare altro per l'ospite avendo analizzato il caso all'ingresso della struttura;
 - prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate in collaborazione con i medici di medicina generale;
 - ricorso a consulenze medico-specialistiche, sia programmate, che in casi di particolari necessità diagnostiche;
 - ricorso ad indagini diagnostiche strumentali
 - verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali e personali, dell'alimentazione più appropriata per i singoli, comprese diete specifiche se necessarie.
 - ricorso alla ospedalizzazione solo per le situazioni non diversamente assistibili;
- Il medico di struttura è a disposizione per i colloqui con i familiari previo appuntamento.

26.1.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'assistenza infermieristica è garantita nell'arco delle 24 ore e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, ad eventuali medicazioni, alla programmazione di visite mediche interne e/o specialistiche, di esami (su prescrizione medica). L'infermiere inoltre collabora con gli Operatori Assistenziali nel soddisfacimento dei bisogni degli Ospiti quali l'igiene personale, l'alimentazione, l'idratazione.

È anche competenza dell'Infermiere provvedere all'accoglimento e all'inserimento dell'Ospite in struttura e all'approvvigionamento di materiali sanitari vari.

Il servizio infermieristico è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato e motivato alla professione.

26.1.3 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio mira alla rieducazione neuro motoria e/o fisica, provvedendo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'ospite.

Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area riabilitativa:

- collaborazione con il Medico di Struttura nella valutazione clinico-funzionale, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella stesura di un programma individuale in cui sono indicati tipologia e periodicità degli interventi;

- attività di deambulazione assistita avente l'obiettivo del mantenimento delle capacità residue e della prevenzione della sindrome da immobilità;
- attività di riabilitazione e mantenimento funzionale in palestra e/o al piano degenza (a seconda delle necessità);
- Il costo dell'attività riabilitativa è incluso nei ricoveri in R.P. (accreditamento regionale), mentre sono a carico dell'ospite i ricoveri a prevalente accoglienza alberghiera.

La fisioterapista collabora con gli operatori assistenziali e gli infermieri e si rendono disponibili per i colloqui con i familiari.

I Terapisti della Riabilitazione partecipano all'attività di formazione continua prevista dalla normativa vigente.

26.1.4 SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato.

Gli Operatori Assistenziali provvedono ad aiutare gli Ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata se ne verifici l'esigenza;
- il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatrice a letto a seconda delle problematiche dell'Ospite;
- il cambio della biancheria personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene dell'unità dell'Ospite;
- l'alternanza delle posture assicurata agli Ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- la stimolazione degli Ospiti alla deambulazione;
- l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
- l'idratazione con bevande calde e/o fredde (acqua, the, latte, succo di frutta) ed il controllo della stessa con schede apposite per gli Ospiti con particolari problematiche;
- l'accompagnamento degli Ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia (programmi di prevenzione dell'incontinenza);
- il cambio dei prodotti monouso (pannoloni, ecc.) agli Ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;

- il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli Ospiti su apposita scheda;
- favorire il riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e di umore) e comunica all'Infermiere eventuali modifiche.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. E' indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'Ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuterà l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori.

Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Ospiti.

SERVIZIO ATTIVITA' LUDICO RICREATIVE

Le attività di animazione, svolte nella R.A.A. Santiago, non sono finalizzate al solo aspetto ricreativo ma si collocano all'interno del programma terapeutico attraverso l'aspetto ludico, rappresentano un momento di socializzazione e di terapia occupazionale. Infatti, attraverso l'esecuzione di attività manuali, che richiedono comunque un impegno mentale (attenzione, memoria, volontà, abilità psico-motorie, ecc.) è possibile influire positivamente sullo stato di salute.

Il servizio ha come finalità:

- il sostegno e l'aiuto alla persona anziana;
- tutela, socializzazione, riattivazione e mantenimento delle residue capacità dell'ospite;
- sostegno delle famiglie.

Le attività si rivolgono a:

- anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti che necessitano d'assistenza e tutela durante la giornata;
- anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti con problemi di tipo relazionale o con disturbi del comportamento;

Il servizio opera nel rispetto del principio dell'autodeterminazione individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli utenti e dei loro familiari alla gestione delle attività della vita comunitaria. Favorisce altresì i rapporti con la realtà territoriale anche attivando occasioni d'incontro. Accoglie inoltre, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato organizzato.

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie assistenziali per:

- riattivare e mantenere nell'ospite gli interessi personali;
- valorizzare l'ospite nella sua globalità.

Il personale e in particolar modo l'assistente sociale organizza a favore degli ospiti numerose attività tra cui:

- laboratori;
- momenti ricreativi, feste religiose, feste di compleanno, feste per ricorrenze, attività ludiche occupazionali;
- musicoterapia;
- palestra di gruppo;

Le attività manuali rappresentano una modalità positiva di interazione con l'ambiente, che permettono di apprendere e di adattarsi a situazioni nuove (conoscenza); la consapevolezza della propria capacità di controllo sull'ambiente è fonte di gratificazione.

Le attività occupazionali potranno essere eseguite in gruppo, favorendo in questo caso la socializzazione, anche in collaborazione con i bambini della scuola primaria al fine di un mantenimento dei contatti con l'esterno, o con altri gruppi presenti nel territorio.

Le attività occupazionali si svolgono all'interno della struttura nella sala aggregativa posta al piano terra, ogni mese viene offerto il calendario delle attività occupazionali, sia l'Ospite che il parente sono a conoscenza del calendario delle attività affisso in bacheca dei visitatori.

Inoltre, la Residenza organizza Feste durante l'arco dell'anno per offrire agli Ospiti la possibilità di "vivere" le ricorrenze più importanti (Natale, Pasqua, Festa della Mamma, Festa del Papà, ecc). In tali occasioni vengono coinvolti i familiari che sono invitati a partecipare.

26) SERVIZI ESTERNI

PRESIDI E AUSILI SANITARI

La fornitura dei presidi per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, di ausili personali per la deambulazione e per gli spostamenti e qualsiasi altro materiale sanitario non sono a carico della Residenza ma dell'ospite.

SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE

La Santiago ha stilato una convenzione con la Parrucchiera che, previo appuntamento, si reca in struttura per soddisfare i bisogni dei nostri Ospiti.

Il servizio barbiere/Parrucchiere per uomo è garantito dalla Parrucchiera della struttura, invece il personale OSS si occupa della rasatura della barba.

Il servizio di parrucchiere è a pagamento a carico dell'ospite, per il taglio (€ 15,00) messa in piega e colore (€ 28.00). Gli interventi effettuati rispetteranno il listino dei prezzi in vigore che verrà consegnato su richiesta dell'ospite in struttura.

SERVIZIO PEDICURE/ESTETISTA

Gli ospiti possono usufruire dei servizi di pedicure su richiesta previo appuntamento. I costi del Servizio pedicure/Estetica dipendono dal professionista prescelto, e sarà comunicato all'Ospite/Famigliare previo appuntamento.

L'estetista-pedicure, oltre all'abituale toilette ai piedi, interviene in modo particolare per callosità e rimozione delle parti infette delle unghie.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTE

La pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti (stanze degenza, servizi igienici, aree comuni, ambulatori, ecc.) viene garantita mediante programmi giornalieri e settimanali.

Le attività sono programmate e sottoposte a verifiche periodiche secondo precisi protocolli che assicurano la qualità degli interventi. I prodotti, le tecniche e gli strumenti utilizzati sono innovativi e il personale qualificato si rapporta costantemente il personale di reparto e la

Direzione, al fine di praticare interventi tempestivi e verificare la funzionalità dei processi di sanificazione degli ambienti.

SERVIZIO RELIGIOSO

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata dai Frati Francescani della Chiesa di Sant'Antonio di Lanciano. La S. Messa viene celebrata tutte le settimane il sabato mattina e festivi.

E' consentita all'utenza, durante la degenza, l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede religiosa.

SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTO FARMACI

Il servizio di approvvigionamento farmaci, richieste e prenotazioni CUP ecc.. è di competenza del personale Infermieristico della residenza. Il costo dei farmaci o eventuali ticket è a carico dell'ospite, viene indicato in fattura il mese successivo all'acquisto del farmaco.

La Struttura provvede a dotarsi del farmaco, salvo diverso accordo con il familiare dell'Ospite.

27) AREA AMMINISTRATIVA E TECNICA

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Cosa offre il Servizio Amministrativo:

- informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica ecc...;
- gestione delle liste d'attesa formate dalle domande;
- procedure per l'accoglimento;
- modalità per il pagamento delle rette;
- gestione delle quote spettanti per gli ospiti con retta a carico di Enti Pubblici;

29) SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è effettuato direttamente dalla struttura, l'elaborazione dei menù tiene in considerazione le esigenze degli utenti, abitudini alimentari del territorio, esigenze alimentari, correttezza nella dieta.

La qualità delle materie prime utilizzate sono alla base per la realizzazione dei pasti.

Il menù è predisposto dalla ASL competente, garantendo il corretto fabbisogno energetico per i nostri ospiti.

La distribuzione del cibo è realizzata secondo l'orario stabilito ed esposto. La distribuzione viene gestita dal personale assistenziale, che è a disposizione per l'attività di aiuto alla somministrazione, effettuata tenendo conto delle esigenze, dei gusti, delle potenzialità residue e dello stato di autonomia della persona. Eventuali richieste particolari o variazioni di menù avanzate dagli utenti vengono soddisfatte compatibilmente con la dieta prescritta.

Il servizio dispone di diete personalizzate in base alle esigenze dietetiche e alle abitudini alimentari degli ospiti.

La struttura garantisce ai familiari degli ospiti, qualora volessero tenere compagnia ai propri cari, di usufruire del servizio di ristorazione, previo avviso alla Direzione almeno 7 giorni prima.

I pasti giornalieri sono somministrati nelle seguenti fasce orarie:

- colazione ore 07:00/ore 08:30;
- pranzo ore 11:30/ore 12:30;
- cena ore 17:30/ore 18:30.

Per gli ospiti i pasti sono serviti nella sala comune, nelle stanze di degenza per coloro temporaneamente impossibilitati ad alzarsi.

Vengono effettuati controlli interni svolti su incarico della Residenza da un laboratorio specializzato e controlli pubblici da parte degli uffici competenti delle ASL, come previsto dalle normative igienico sanitarie.

I menù sono consultabili nella bacheca visitatori predisposta all'ingresso della Residenza.

Il piano nutrizionale (menù, grammature, generi alimentari utilizzati) dispensato dalla Residenza, segue linee guida impartite dal Dipartimento di Prevenzione della Regione Abruzzo –ASL Lanciano-Vasto-Chieti, predisposto dal Dirigente Medico S.I.A.N. L'alimentazione fornita dalla struttura assicura un corretto apporto nutrizionale, pertanto sono stati utilizzati come parametro di riferimento i livelli di assunzione raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana (L.A.R.N.) della società italiana di nutrizione umana (revisione 1996), le linee guida per una sana alimentazione italiana dell'Istituto Nazionale di ricerca per alimenti e

la nutrizione (I.N.R.A.N.), revisione 2003, nonché linee guida nazionali per la ristorazione ospedaliera e assistenziale del 15/02/2011.

Pertanto, in riferimento alle direttive di cui sopra, è vietato introdurre alimenti o bevande di qualsiasi genere che non siano dispensate dalla R.A.A. Santiago.

30) SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria personale dell'ospite è a carico dell'Ospite, viene addebitata in fattura una somma forfettaria.

I capi in dotazione all'ospite dovranno essere muniti di numero identificativo prima dell'ammissione in struttura. Il lavaggio e la stiratura della biancheria alberghiera è a carico della struttura. Il lavaggio di particolari capi delicati è a carico dell'Ospite.

31) SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il personale tecnico della struttura e/o Ditte specializzate garantisce il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici ed idraulici antincendio delle attrezzature manutenzione aree verdi e piccole manutenzioni e riparazioni.

32) SERVIZIO DI VOLONTARIATO

All'interno del servizio è possibile la presenza di volontari che dovranno rispettare le procedure interne di accesso e di permanenza presso la struttura, così come i programmi di lavoro quotidiani. In particolare si occupano dell'animazione e dell'integrazione sociale degli ospiti. I volontari dovranno aderire ad un decalogo comportamentale che sottoscriveranno all'inizio della collaborazione.

33) NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

34) INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

La R.A.A. Santiago assicura che la raccolta e la gestione dei dati personali e sensibili avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal GDPR n. 679/2016.

E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'utente che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie, ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari sono a conoscenza o inseriti nella cartella clinica. Tutta la documentazione clinica è coperta dal segreto professionale e dal segreto d'ufficio ai sensi degli art. 622 e 326 del codice penale, in assenza di indicazioni diverse ricevute dalla persona. La consegna di copie conformi è consentita alla persona a cui i dati si riferiscono o, in caso di decesso, solo agli eredi legittimi nei limiti prevista dal Regolamento Europeo 679/2016 e dagli articoli 60 e 92 del Decreto Legislativo n.196/2003 e con le modalità di cui verrà data informazione dalla Direzione.

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite e/o dei familiari alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato.
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi del R.E. 679/2016;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;
- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei regolamenti CE 852/04 e 853/04;

Entro i confini della R.A. Santiago è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione. Si configura, inoltre, una grave violazione del Codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale della R.A. Santiago e, a personale discrezione, dalle persone o dai loro rappresentanti legali che vedano lesi i diritti previsti dalla normativa vigente.

35) DIVIETO DI FUMO

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la Residenza.

In conformità all'art.51 della legge del 16 gennaio 2003, in tutti i locali della R.A.A. Santiago vige in divieto di fumo. Il divieto è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura. I trasgressori sono punibili con sanzioni amministrative secondo disposizione normativa.

36) STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI, MISSION E VISION

La nostra Missione poggia sulla necessità, irrinunciabile, di riconoscere e promuovere la centralità della Persona in stato di bisogno o in condizioni di fragilità, con lo scopo di conseguire un'efficace presa in carico della Persona stessa, in un'ottica integrale e olistica.

Ci impegniamo, inoltre, a garantire prestazioni e servizi di alta qualità, coinvolgendo il contesto sociale in cui operiamo e valorizzando le conoscenze, la competenza e l'esperienza di tutti i collaboratori.

Il Cliente è, innanzi tutto, una Persona che porta con sé, nell'organizzazione che l'accoglie, una ricchezza unica: la propria storia, i propri ricordi, i valori personali di riferimento, i propri vissuti, gli affetti e la complessità del proprio mondo psicologico e relazionale. Si tratta, a nostro parere, di un patrimonio di inestimabile valore che deve diventare, assieme alle famiglia, risorsa e opportunità per l'organizzazione. Per questo, la Residenza Santiago, si impegna a valorizzare il ruolo della famiglia favorendone un sano equilibrio sistemico e offrendo, quando necessario, un sostegno nei compiti di cura. La Persona e la sua famiglia sono cittadini e clienti e come tali portatori di diritti inalienabili: la nostra Azienda, s'impegna al rispetto di quei principi fondamentali che, soli, possono garantire e concretizzare la miglior risposta possibile ai diritti dei cittadini-clienti.

La Residenza Santiago s'impegna a favorire e promuovere lo sviluppo educativo, sociale e psico-fisico della Persona, sostenendone i diversi percorsi verso le migliori condizioni possibili di salute e a realizzare interventi di natura culturale e ricreativa per favorire la crescita individuale e la socializzazione.

L'Azienda opera nella prevenzione e nel contrasto delle condizioni sociali e culturali che possano favorire situazioni di disagio fisico, psicologico e sociale.

Partendo dalla consapevolezza del profondo legame che esiste tra la persona e il contesto sociale e territoriale, intendiamo mantenere vivo tale vincolo vitale, facendolo diventare parte integrante del legame che la nostra Azienda ha con il territorio. C'impegniamo altresì, a perseguire il più alto livello possibile di benessere della persona, prendendo a riferimento la seguente definizione di salute "La salute è una condizione di armonico equilibrio, funzionale, fisico e psichico dell'individuo, dinamicamente integrato nel suo ambiente naturale e sociale".

Se è vero che il concetto di salute può essere costruito unicamente lungo più direttrici dimensionali, è altrettanto vero che l'unico approccio possibile al soddisfacimento del benessere della persona è di natura multidisciplinare. Il pieno raggiungimento di quest'obiettivo è realizzabile solamente se viene posta un'adeguata attenzione al benessere dei collaboratori e con questa convinzione, la nostra Azienda fa proprie le linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica in materia di Benessere Organizzativo, accettando, quindi, tre impegnative e importanti sfide:

- Rendere attrattiva la nostra Azienda, in modo da incoraggiare l'accesso di personale con un maggior livello di preparazione;
- Sviluppare il senso d'appartenenza all'Azienda e, di conseguenza, i livelli motivazionali;
- Adeguare le capacità e le competenze degli operatori attraverso programmi di formazione continua.

E' necessario quindi: migliorare la qualità del lavoro, fornire nuove opportunità di sviluppo professionale, investire su relazioni interne più salde e capaci di produrre significati e valori condivisi. Più in generale, non è più solamente una questione di tecniche e strumenti di gestione, bensì una questione di clima, di assunzioni di rischio e di investimenti emotivi, di valori da trasmettere e di codici morali da rispettare, di scelte molteplici e possibili da valutare, rendere sostenibili e perseguire. Il risultato di quest'approccio rafforza il senso d'appartenenza, il recupero di risorse motivazionali e di competenze creative, e predispone tutta l'organizzazione ad interpretare se stessa dal punto di vista del Miglioramento Continuo.

L'Azienda organizza la propria attività nel rispetto dei seguenti principi:

- Flessibilità, adeguatezza e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie;
- Promozione e sostegno del ruolo del volontariato;

Coordinamento ed integrazione delle proprie attività con gli interventi assistenziali, sanitari, abitativi, educativi e formativi attivati sul territorio.

37) QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

Inoltre è in atto il processo di Certificazione delle procedure dei servizi offerti come da norma ISO 9001:2015.

38) FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dal Coordinatore di Struttura per la qualità, in collaborazione con il Rappresentante della Direzione che sarà responsabile della pianificazione e sviluppo dei programmi.

39) STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO

La valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari verrà effettuata con strumenti differenziati:

- Compilazione del questionario di gradimento proposto ad ogni ospite/parente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto.
- Incontri su richiesta con i familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

40) CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani 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 psico-fisiche.

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 culturale 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 che privati).

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 e sociale che,

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 di 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 della effettiva realizzazione dei diritti della persona.
- il principio di **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).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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 ha il diritto:

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- 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.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- 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 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 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 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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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.

Lanciano, lì 01.10.2025

Santiago S.r.l.
La Direzione