

CARTA DEI SERVIZI
Residenza Polifunzionale Liv.1- N3 La Meridiana

Gentile Cliente,

la Carta dei Servizi costituisce una guida per conoscere la nostra organizzazione, le peculiarità e caratteristiche specifiche dei servizi offerti, gli standard di qualità e i nostri impegni futuri.

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela dell'Ospite, che garantisce una visione trasparente delle attività e dei servizi erogati ed il cui obiettivo è anche quello di raccogliere notizie e informazioni utili ad un costante miglioramento delle prestazioni.

Con l'augurio che i nostri servizi possano essere di Suo gradimento, porgiamo cordiali saluti.

Il Direttore Responsabile

INDICE

0. Premessa
1. Presentazione della Residenza La Meridiana
 - 1.1 Amministrazione e Dirigenza
 - 1.2. Brevi Cenni sulla Struttura
 - 1.3. Organigramma Residenza La Meridiana
 - 1.4. Finalità e livelli di assistenza garantiti
2. Principi sull'erogazione del servizio
3. Mission e politica per la qualità
4. Servizi offerti
 - 4.1 Servizi Residenziali
 - 4.2 Servizi Specifici
 - 4.3 Servizi Generali
5. Modalità di accesso ai servizi
6. Modalità di erogazione dei servizi
7. Orari
 - 7.1 Orari di apertura degli uffici amministrativi
 - 7.2 Orari visite esterne
8. Standard di qualità
 - 8.1 Standard di qualità generali
 - 8.1.1 Lavoro per progetti individualizzati
 - 8.1.2 Formazione del personale
 - 8.1.3 Sicurezza degli ospiti con compromissioni cognitive o a rischio caduta
 - 8.1.4 Autocontrollo e corretta prassi igienica alimentare
 - 8.1.5 Attuazione Decreto Legislativo 81/2008
9. Medico di medicina generale
10. Obiettivi di miglioramento
11. Servizio "Ascolto del Cliente"
12. Diritti e doveri della persona assistita
13. Descrizione sintetica di una giornata tipo

CARTA DEI SERVIZI
Residenza Polifunzionale Liv.1- N3 La Meridiana

0. PREMESSA

- La carta dei Servizi è volta alla tutela dei diritti degli Utenti; non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.
- Al termine “Ospite” viene volutamente associato quello di “Cliente” in quanto fruitore di servizi.

1. PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA LA MERIDIANA

1.1 AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA

La Residenza “La Meridiana” di CI.ERRE.A. S.a.s. di Cincopan Tullia & C. - Società con sede legale in Trieste via di Conconello n. 29, p.iva 00873170328 - è un'abitazione collettiva polifunzionale. La Società di servizi è nata nel 1995 con finalità di gestione di centri residenziali per anziani ed in genere di servizi alla persona. Direttore Responsabile della Struttura è il Sig. Mirra Giuseppe

1.2 BREVI CENNI SULLA STRUTTURA

La Residenza Polifunzionale La Meridiana è una villa immersa nel verde sita in via di Conconello n. 29 a Opicina, Trieste, ed è organizzata in 2 moduli di nucleo 3, distribuiti su due piani con una capacità ricettiva di 30 posti letto.

Il numero telefonico della struttura è: 040 211511

L'indirizzo e-mail è il seguente: lameridianaopicina@gmail.com

1.3 ORGANIGRAMMA RESIDENZA LA MERIDIANA

SI INVITA A CONSULTARE L'ORGANIGRAMMA AGGIORNATO PRESENTE IN STRUTTURA

1.4 FINI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

La Residenza La Meridiana è una struttura socio-assistenziale abilitata ad accogliere le persone anziane con profilo Val.Graf. E-C-B-B comp., in cui viene garantita l'assistenza a tutti coloro che non sono in grado di gestire in modo autonomo le proprie necessità - anche di carattere fisico, sanitario, psicologico e sociale -, ivi compresi coloro che sono affetti da stati morbosi non curabili a domicilio o, comunque, che hanno specifici bisogni di assistenza. La Residenza La Meridiana accoglie anche gli ospiti che, pur ancora autonomi, desiderano vivere in un ambiente confortevole con personale preparato che si prenda cura di loro.

2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Residenza La Meridiana intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e successivi aggiornamenti.

- *Eguaglianza – Valorizzazione delle capacità residue*
- L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, oltre al principio di valorizzazione delle capacità residue dell'ospite. La Residenza La Meridiana fa propri tali principi considerando ciascun Cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati, volti a valorizzarne le capacità residue.
- *Imparzialità*

- I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La Residenza La Meridiana fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.
- *Continuità*
- L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. La Residenza La Meridiana fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativa, 24 ore su 24. Viene verificato costantemente l'andamento dello stato degli ospiti, con garanzia di continuità delle prestazioni socio assistenziali e sanitarie anche in funzione di eventuali cambiamenti dello stato di salute dell'ospite.
- *Partecipazione*
- I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del Cliente alla prestazione. Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il Cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Residenza La Meridiana fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il Cliente nella realizzazione dei piani di assistenza individuali (PAI).
- *Efficacia ed Efficienza*
- Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. La Residenza La Meridiana fa propri sia il principio di efficacia mediante verifica periodica che gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati raggiunti, sia quello di efficienza mediante verifica costante di svolgimento dell'operato in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.
- *Rispetto della dignità della persona – Tutela delle informazioni*
- Deve essere sempre garantito il rispetto della dignità dell'ospite, anche in ossequio al rispetto dei dettami della deontologia professionale da parte del personale della struttura, nonché la riservatezza e tutela delle informazioni dell'ospite stesso. La Residenza La Meridiana fa propri detti principi di rispetto della dignità personale dell'ospite, tutelandone appieno la riservatezza.
- *Professionalità e tecnologie*
- Deve essere garantita la capacità professionale del personale, sempre aggiornato, nonché l'utilizzo di strumenti e attrezzature adeguate. La Residenza La Meridiana applica e fa propri detti principi.
- *Tutela dell'ambiente*
- Deve essere garantita la tutela della salute pubblica e dell'ambiente. La Residenza La Meridiana fa proprio e osserva detto principio, in conformità con la disciplina vigente.

Inoltre, la Residenza La Meridiana mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella Politica per la Qualità dichiarata dalla Direzione.

3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ

La Mission della Residenza La Meridiana è quella di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita del Cliente, autonomo o meno, il più possibile elevata considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia (ove possibile) ed i Servizi del territorio. La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la Residenza La Meridiana impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, ove possibile conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue del Cliente;
- garantire al Cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati.

Tale tipo di intervento si fonda sia sul miglioramento continuo delle prestazioni, sia sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del Cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

4. SERVIZI OFFERTI

4.1 SERVIZI RESIDENZIALI

1) Ospitalità a tempo indeterminato;

E' rivolta sia a persone autonome, sia a persone che non sono più autonome, ivi compresi coloro che non sono più idoneamente assistibili a domicilio.

2) Ospitalità temporanea;

Offre cure e assistenza a persone prevalentemente non autosufficienti per un periodo transitorio, terminato il quale le stesse rientrano a domicilio.

Entrambi i tipi di ospitalità (a tempo determinato e temporaneo) prevedono la fruizione dei seguenti servizi:

Servizi offerti dalla Casa di Riposo "LA MERIDIANA" compresi nella retta

- Servizio di pensione completa con somministrazione di pasti preparati dal cuoco della Struttura in base al menù validato dall'Azienda Sanitaria. I pasti comprendono: colazione abbondante al mattino, spuntino di metà mattina con possibilità di scelta in base ai desideri dell'ospite, pranzo, spuntino pomeridiano con le medesime modalità del mattino, cena. Il menù viene variato giornalmente;
- Assistenza diurna e notturna, erogata in conformità e compatibilmente con l'oggettiva evoluzione del quadro patologico e/o di invecchiamento progressivo dell'ospite;
- Interventi di carattere infermieristico (quali, a titolo esemplificativo, cambio di cateterismo vescicale femminile, lavaggi vescicali, somministrazione di farmaci per via orale, via intramuscolare, sottocutanea, medicazioni semplici, igiene completa del corpo, controlli pressori e glicemici, controllo periodico del peso);
- Fissazione degli appuntamenti per visite specialistiche con medici, presso la struttura sanitaria pubblica, cliniche private e ambulatori/cliniche convenzionati, fatta salva la facoltà per l'ospite o persona da lui delegata di provvedervi in autonomia;
- Contatti e coordinamento con il Distretto Sanitario per quanto si dovesse rendere utile o necessario per tutte le esigenze dell'ospite;
- Servizio di fisioterapia collettiva e individuale continuativa più volte alla settimana (rimanendo a carico dell'ospite la spesa per eventuale ulteriore fisioterapia personalizzata, come sotto indicato tra i servizi non compresi nella retta);
- Supporto psicologico e stimolazione cognitiva dell'ospite con l'ausilio di uno psicologo-psicoterapeuta;
- Laboratorio d'arte e servizio di animazione continuativo al fine di garantire agli ospiti svago, socializzazione nell'ambito del gruppo e stimolazione psico-fisica;
- Fornitura e lavaggio della biancheria da camera e da bagno;
- Presidi di attrezzature sanitarie (sedie a rotelle, girelli, deambulatori ecc.) a disposizione dell'ospite sino ad un massimo di tre mesi;
- Utilizzo del parco di proprietà della Casa di Riposo per gli ospiti e per i suoi visitatori, nel rispetto della quiete e del riposo degli altri ospiti della struttura.

Servizi non compresi nella retta

Non sono compresi nella retta giornaliera i seguenti servizi che, ove fruiti, verranno quantificati a parte:

- Fisioterapia personalizzata;
- Parrucchiera per uomini e donne, manicure e pedicure;
- Presidi sanitari monouso - quali siringhe, cateteri vescicali, garze, cerotti, sacchetti raccogli urina, pannoloni, traverse salva materasso, medicinali, integratori, vitamine, creme antidecubito e prodotti da banco farmaceutici -, ove non forniti dall'Azienda Sanitaria oppure forniti in quantità non sufficiente alle esigenze dell'ospite;
- Accompagnamento fuori dalla Casa di Riposo per visite, esami specialistici, passeggiate e trasporto con mezzi;
- Prenotazione di automezzi, anche con lettiga ove necessario, presso aziende specializzate per il trasporto dell'ospite;
- Assistenza integrata con personale qualificato;
- Disbrigo di pratiche per invalidità civile, servizi amministrativi, servizi per esenzioni e presidi sanitari ove l'ospite, nonché la persona da lui delegata e/o che lo rappresenta, ne facciano espressa richiesta;
- Acquisto di giornali, riviste, ricariche telefoniche e/o altri beni in base alle esigenze dell'ospite.

4.2 SERVIZI SPECIFICI

| | |
|-----------------|--|
| Vitto | La Residenza La Meridiana utilizza per la preparazione dei pasti la cucina presente nella struttura e personale proprio. I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo al piano terra con il seguente orario: colazione dalle 8.30 alle 9.00 circa pranzo dalle 12.30 alle 13.00 circa cena dalle 18.30 alle 19.30 circa Il menù viene strutturato e programmato su una base di 15 giorni, in ognuno dei quali sono previsti piatti diversi con variazioni anche in base alle stagioni. Il menù è validato dall'Azienda Sanitaria. Sono previsti menù personalizzati in caso di particolari necessità dell'ospite. |
| Alloggio | La struttura è così articolata: N°7 posti in stanza singola N°14 posti in stanza doppia N°9 posti in stanza tripla Tutte le camere sono poste nelle immediate vicinanze dei servizi igienici (6 in totale, tutti attrezzati per disabili). In tutte le camere sono presenti un comodino e un armadio personale per ogni ospite. |

| | | |
|------------------------------------|--|--------------|
| Assistenza infermieristica | Le prestazioni infermieristiche vengono garantite da infermieri che operano in struttura. | direttamente |
| Attività occupazionale | Animatori garantiscono attività occupazionali che contribuiscono al benessere dell'ospite. | |
| Attività di psicoterapia | Uno psicologo-psicoterapeuta garantisce attività di psicoterapia e stimolazione cognitiva agli ospiti. | |
| Riabilitazione fisioterapia | La riabilitazione fisioterapia mira, ove possibile, al recupero, mantenimento o riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. | |

| | |
|------------------------------------|---|
| Cura e igiene della persona | E' garantita dagli operatori della Struttura quotidianamente. |
|------------------------------------|---|

4.3 SERVIZI GENERALI

| | |
|-----------------------------|--|
| Sale da pranzo e tv | La struttura è dotata di due sale da pranzo. |
| Bar | Ospiti e visitatori possono usufruire di un distributore automatico di bevande calde. |
| Infermeria | La struttura è provvista di locale infermeria. |
| Servizio di posta | E' presente un servizio di posta interno. |
| Reperimento giornali | All'ospite viene garantita la consegna di quotidiani o riviste, questi ultimi a pagamento. |
| Custodia valori | I beni anche di valore dell'ospite, solo ove consegnati alla Direzione della Struttura verranno da quest'ultima custoditi. |

5. MODALITA' DI ACCOGLIMENTO

- Ai fini dell'ammissione, l'ospite deve essere valutato dal distretto sanitario di competenza, che redige la scheda Val.graf. in cui viene attribuito un profilo di bisogno della persona, valutato in A STAR - A – B – B Comportamentale – C – E.
- Ai fini dell'accoglimento è prevista la sottoscrizione del contratto di assistenza.

- Sarà cura della Direzione o di un delegato organizzare l'accoglienza dell'ospite e dei suoi familiari e/o altre persone di riferimento insieme all'infermiere di turno, psicologa ed un OSS.

6. MODALITA' DI ACCESSO, TRASFERIMENTI E DIMISSIONI

Il personale dopo aver accolto l'ospite avvia l'iter di ambientamento/adattamento che consiste:

- Nell'accompagnare l'ospite nei locali della struttura per un primo ambientamento;
- Nel presentare il personale della residenza, oltre agli altri ospiti;
- Nell'accompagnare l'ospite nella propria stanza illustrando allo stesso i servizi a sua disposizione;
- Nel sistemare gli effetti personali nell'armadio presente nella stanza assegnata all'ospite.

Nei giorni successivi, il personale della Residenza (psicologo, infermiere, oss, fisioterapista) effettuano, a seconda delle proprie competenze, la valutazione dell'ospite al fine di pianificare al meglio la sua permanenza. Per quanto concerne eventuali trasferimenti dell'ospite, sia interni che esterni alla struttura è la direzione in prima persona ad incaricarsi di avvisare i familiari.

Per quanto riguarda i processi di dimissione (temporanea come nei casi di accesso ospedaliero, o definitiva) dell'ospite, la struttura attiva i percorsi di continuità assistenziale mediante la comunicazione con il distretto di competenza che funge da mediatore nel caso di trasferimento definitivo ad altra struttura.

7. ORARI

7.1 ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

La Residenza La Meridiana garantisce l'apertura dell'ufficio amministrativo dalle 8.30 alle 14.00 dal lunedì al venerdì.

7.2 ORARI VISITE ESTERNE

Ogni Ospite può ricevere visite negli orari concordati con la Casa di Riposo La Meridiana.

E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere legate all'igiene e all'assistenza degli ospiti e non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli stessi.

Casi particolari possono essere concordati con la direzione.

8. STANDARD DI QUALITA'

La Residenza la Meridiana ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità dei servizi erogati alla persona.

8.1 STANDARD DI QUALITA' GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese.

8.1.1 Lavoro per progetti individualizzati.

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati".

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli ospiti per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale, allo scopo di garantire loro un'assistenza personalizzata attraverso un progetto personalizzato (PAI), che è oggetto di aggiornamento in base alle esigenze dell'Ospite.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

8.1.2 Formazione del personale.

La Residenza La Meridiana promuove la partecipazione del personale a corsi di formazione e aggiornamento.

8.1.3 Sicurezza degli ospiti con compromissioni cognitive o a rischio caduta

Gli ospiti con compromissione delle facoltà cognitive o problemi comportamentali devono ricevere attenzioni particolari al fine di rendere sicuro l'ambiente in cui vivono, con intensificazione della sorveglianza.

Nelle ore diurne, nelle fasi di deambulazione, viene prestata attenzione agli ambienti che siano opportunamente illuminati.

Viene prestata attenzione che gli ausili (deambulatori, bastoni ecc.) siano efficienti, con gommini integri.

Viene prestata attenzione che non vi siano zone di deambulazione con accumulo di materiali o presidi che potrebbero far incespicare l'ospite.

Viene incentivato l'utilizzo dei passamani che sono disposti lungo tutti i corridoi.

Viene prestata attenzione anche all'ambiente bagno, accompagnando più frequentemente gli ospiti in modo che non abbiano la necessità di recarvisi autonomamente.

8.1.4 Autocontrollo e corretta prassi igienica alimentare

Il personale è edotto sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

La distribuzione dei pasti avviene nei seguenti orari:

-prima colazione dalle ore 8.30 alle 9.00

-caffè/thè dalle ore 10.00 alle 10.30

-pranzo dalle ore 12.30 alle 13.00

-cena dalle ore 18.30 alle 19.00

8.1.5 Attuazione Decreto Legislativo 81/2008

La Residenza La Meridiana ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo (e le sue successive modificazioni e/o aggiornamenti) riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando l'aggiornamento dei documenti di sicurezza ad ogni variazione significativa, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

9. MEDICO DI MEDICINA GENERALE

L'Ospite mantiene il proprio Medico di medicina generale.

10. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

trovare nuove strategie per garantire la massima accessibilità, efficienza, efficacia, continuità, privacy e riservatezza.

11. SERVIZIO "ASCOLTO DEL CLIENTE"

Obiettivo della Residenza La Meridiana è quello di rendere la permanenza dell'Ospite presso la struttura il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

L'Ospite, i familiari, o anche persone esterne, possono inserire la propria segnalazione nell'apposita cassetta portalettere oppure consegnarla direttamente in Direzione.

Periodicamente viene altresì proposto dalla struttura un questionario di valutazione.

La segnalazione e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della Residenza La Meridiana alle aspettative dei nostri Clienti. E' inoltre previsto un percorso di gruppo, mirato all'auto aiuto per i familiari dei nostri ospiti. Si invita a consultare la psicologa della struttura per avere una brochure informativa.

12. DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA

12.1. I DIRITTI DELL'ASSISTITO

1. La persona assistita ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. La persona assistita ha diritto di ottenere dall'organizzazione informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità d'accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
3. La persona assistita ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi, nonché alle alternative terapeutiche eventualmente possibili.
4. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, la persona assistita ha diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego della persona assistita, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
5. La persona assistita ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi. Ove la persona assistita non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
6. La persona assistita ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona siano tutelati secondo le norme di riferimento vigenti e che i diritti siano esercitabili secondo quanto disciplinato dal GDPR 2016/679.
7. la persona assistita ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

12.2 I DOVERI DELL'ASSISTITO

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale ed i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

1. La persona assistita è invitata ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, assistenziale, riabilitativo e con la direzione.
2. L'accesso alla residenza esprime da parte del cittadino/persona assistita un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3. E' un dovere di ogni persona assistita informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. La persona assistita è tenuta al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, rimanendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

5. Qualunque visitatore è chiamato al rispetto degli orari e delle visite stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo delle altre persone assistite. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza di degenza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
6. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali, di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi alla direzione.
7. In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dalla direzione o dai responsabili. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
8. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
9. E' dovere rispettare sia il riposo giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative, sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno.
10. In struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.
11. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza.
12. E' opportuno che le persone assistite ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

13 DESCRIZIONE SINTETICA DI UNA GIORNATA TIPO

| | |
|------------------|--|
| 7:00-8:00 | Sveglia e cura del corpo |
| 8:30 | Colazione |
| 9:30 | Attività a rotazione, di gruppo e individuali (Fisioterapia, Laboratorio D'Arte, Riabilitazione e Stimolazione Neuropsicologica) |
| 11:00 | Spuntino/Idratazione |
| 12:30 | Pranzo |
| 13:30 | Riposo |
| 15:00 | Merenda/Idratazione |
| 16:00 | Attività a rotazione, di gruppo e individuali (Fisioterapia, Laboratorio D'Arte, Riabilitazione e Stimolazione Neuropsicologica) |

| | |
|--------------|------------------------|
| 18:30 | Cena |
| 20:00 | Riposo Notturmo |