

Carta dei Servizi

CDS_MESE 01_ANNO 2017

REVISIONE SEI DEL 01/01/2017

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto Segesta, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella Residenza Crocetta, dove Lei potrà godere in qualunque momento, anche dopo le dimissioni, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero elenco di prestazioni, si offre come testimonianza della filosofia Segesta. Un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità dell'Ospite, dell'importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare. In una parola la dignità dell'individuo. Salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

La Residenza Crocetta ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di raccontare l'organizzazione delle R.S.A. per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture Segesta;
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

In questo senso la Residenza Crocetta abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission Segesta, di cui fa parte.

*Direttore Gestionale
Direttore Sanitario*

Presentazione	pag 5
Residenza Crocetta	
Finalità	
Valori	
Obiettivi generali	
Struttura organizzativa	pag 7
Direzione Gestionale	
Direzione Sanitaria	
Coordinatori	
Servizio Accoglienza	
Reception	
Ingresso	pag 10
Informazioni	
Modalità di ammissione alla Struttura	
Lista d'attesa	
Preliminari di ingresso	
Servizio di accoglienza all'ingresso	
Dimissioni	
Decesso	
Servizi rivolti alla Persona	pag 13
Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)	
Servizio di assistenza medico-sanitaria	
Servizi specialistici	
Servizio infermieristico	
Fornitura farmaci	
Servizio assistenziale e cura della Persona	
Servizio fisioterapico	
Fornitura ausili	
Servizio di consulenza psicologica	
Servizio di Animazione	
Assistenza religiosa	

Servizi alberghieri	pag 16
Ristorazione	
Bar	
Pulizia ambienti	
Lavanderia	
Parrucchiere e Podologo	
Servizi Generali	
Informazioni utili	pag 17
Comfort delle stanze	
Orari di visita	
Luoghi di incontro	
Telefono	
Posta	
Consulenza fiscale gratuita	
Assistenza protesica e odontoiatrica	
Trasferimenti e uscite	
La giornata tipo	
Come raggiungerci	
La retta	
Tutela della Privacy	pag 20
Consenso informato	
Indicatori di Qualità	pag 21
Miglioramento e Partecipazione	pag 24
Questionario di soddisfazione	
Reclami, segnalazioni ed apprezzamenti	
Carta dei Diritti dell'Anziano	pag 25

**R.S.A. - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
CROCETTA**

Via Cassini 14 • 10129 Torino

T +39 011 5682360 • F +39 011 505519

E info.residenzacrocetta@korian.it

www.korian.it

Carta dei Servizi

Presentazione

RESIDENZA CROCETTA

La Residenza Crocetta ubicata in Via Cassini 14, a Torino, ha una capienza di 190 posti letto a seguito della ristrutturazione completa del 2014.

La Residenza ospita Persone anziane, autosufficienti e non autosufficienti, residenti in Piemonte.

A seconda del grado di autosufficienza degli Ospiti, sono possibili più tipologie di ricovero:

- Nucleo Pensionato - Persone anziane autosufficienti (26 posti letto);
- R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) - Persone anziane non autosufficienti a diverse fasce assistenziali (Rif. Dgr 45/2012).

La ristrutturazione ha apportato innovazioni impiantistiche rilevanti quali: ossigeno centralizzato, riciclo e raffrescamento dell'aria, nuovo impianto di sistema di chiamata e altre attenzioni utili a fornire un elevato Servizio, sia dal punto di vista alberghiero che sanitario.

FINALITÀ

La Residenza Crocetta è una Struttura residenziale per Anziani, finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di Persone anziane autosufficienti e non autosufficienti per periodi di lunga degenza e per periodi programmati e limitati nel tempo, ancorati ad obiettivi di tutela del benessere della Persona, insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

VALORI

I nostri principi e nostri valori sono:

- la centralità dell'Anziano;
- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la rilevanza sociale dell'Anziano, ancorché istituzionalizzato.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- mantenimento, dov'è possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano non autosufficiente;
- interventi mirati e personalizzati (P.A.I.);
- formazione continua del Personale.

Carta dei Servizi

Presentazione

OBIETTIVI GENERALI

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il Servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti, indistintamente.

CONTINUITÀ

L'organizzazione della Residenza garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali che sanitarie).

DIRITTO DI SCELTA

Tale principio è alla base dell'attività della Struttura, che asseconda sempre il diritto alla scelta tra più soluzioni modali.

PARTECIPAZIONE

Osservazioni e suggerimenti degli Ospiti e/o dei loro familiari vengono accolti e considerati come un'opportunità in ordine al miglioramento del Servizio. In tal senso, si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere le segnalazioni di eventuali disservizi o suggerimenti, al fine di ottimizzare l'organizzazione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca tesa al miglioramento dell'efficienza viene effettuata con puntuale attenzione a non compromettere l'efficacia del Servizio reso.

TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ

L'organizzazione della Residenza intende assicurare agli Ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sulle possibilità offerte dalla Struttura organizzativa e dai singoli Servizi.

Carta dei Servizi

Struttura organizzativa

All'interno della Residenza Crocetta operano in stretta collaborazione Direttore Gestionale e Direttore Sanitario. Essi, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della Struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale.

La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della Residenza.

Alla Direzione è possibile accedere, sia per gli Ospiti che per i loro familiari, previo appuntamento.

Tutto il Personale che lavora presso la Struttura è riconoscibile attraverso il cartellino di identificazione.

DIREZIONE GESTIONALE

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità complessiva della Struttura;
- la valutazione delle Domande di Ingresso e l'ammissione degli Ospiti;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
- il controllo sui Servizi appaltati all'esterno;
- la gestione delle Risorse Umane e dei rapporti sindacali;
- le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL);
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del Personale;
- la valutazione/diagnosi delle richieste e delle segnalazioni dei Clienti, sia direttamente che attraverso il Referente Accoglienza o il Coordinatore Servizi alla Persona.

In generale la programmazione amministrativa della Residenza.

DIREZIONE SANITARIA

La Direzione Sanitaria coordina ed organizza tutti gli aspetti dell'attività assistenziale sia tutelare che sanitaria, raccolti in un modello di rete il cui unico obiettivo è un adeguato soddisfacimento delle esigenze dell'utenza.

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni sanitarie;
- in collaborazione con il Direttore Gestionale, la valutazione delle Domande di Ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- con i suoi collaboratori Medici, la gestione clinica e la presa in carico dell'Ospite;
- il coordinamento operativo e la verifica di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- la presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- la verifica dell'igiene della Struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e Operatori.

Il Direttore Sanitario e/o il Coordinatore Servizi alla Persona ricevono tutti i giorni feriali, previo appuntamento, presso la Segreteria della Direzione Sanitaria, al fine di facilitare scambi e contatti con Ospiti e Parenti.

Carta dei Servizi

Struttura organizzativa

COORDINATORI

COORDINATORE SERVIZI ALLA PERSONA

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- il coordinamento del progetto di inserimento dell'Ospite in reparto;
- l'organizzazione e controllo dei Servizi socio-assistenziali ed infermieristici;
- l'organizzazione e coordinamento della Referente del Personale assistenziale;
- la gestione delle visite specialistiche all'esterno della Residenza;
- il mantenimento dei rapporti con i familiari per tutte le problematiche di carattere socio-assistenziale (informazioni relative a procedimenti per valutazioni U.V.G., invalidità, aggravamenti);
- il mantenimento dei rapporti con gli Ospiti per tutti gli aspetti assistenziali;
- la raccolta dai Responsabili di Piano delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione.

REFERENTE PERSONALE ASSISTENZIALE (OSS)

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la gestione della turnistica;
- il controllo dell'attività svolta dal Personale assistenziale;
- tutor per l'inserimento di nuovo Personale assistenziale;
- la supervisione dei Nuclei;
- il mantenimento dei rapporti con gli Ospiti per cogliere eventuali reclami, bisogni o segnalazioni;
- l'impegno alla promozione di qualità di vita dell'Ospite.

Carta dei Servizi

Struttura organizzativa

SERVIZIO ACCOGLIENZA

È aperto dal lunedì al venerdì, in orario di ufficio.

È disponibile per fornire informazioni ed orientare attraverso i molteplici Servizi offerti.

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- l'accoglienza e le relazioni con il pubblico;
- le visite guidate alla Struttura accompagnando le Persone interessate;
- la gestione delle liste di attesa;
- le pratiche amministrative (procedure di ingresso, Contratto, dimissioni);
- le richieste, rilievi e suggerimenti dei Clienti per i diversi settori di attività;
- le statistiche di competenza;
- il rilascio dei certificati amministrativi;
- la fatturazione ai Clienti;
- i pagamenti e i rimborsi;
- la gestione dei rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ASL);
- coordinamento delle attività di Reception.

RECEPTION

Il primo incontro con la Residenza avviene attraverso la Reception, attiva per il pubblico dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Tra i vari compiti, segnaliamo quelli più utili al Cliente, quali:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla Struttura;
- identificazione/controllo dell'accesso alla Struttura, ai Servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza.

Carta dei Servizi

Ingresso

INFORMAZIONI

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Residenza Crocetta anche telefonicamente. Il Referente Accoglienza è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura.

MODALITÀ DI AMMISSIONE ALLA STRUTTURA

Sono previste due procedure per l'ammissione alla Struttura.

1. Per Anziani non autosufficienti in rapporto di convenzione con le ASL di riferimento.

Attualmente presso la Residenza Crocetta, facente parte della ASL TO 1, sono operative le seguenti convenzioni:

- con le ASL cittadine TO 1 (ex ASL 1 - ASL 2), TO 2 (ex ASL 3 - ASL 4), TO 3 (ex ASL 5) e la città di Torino per il convenzionamento da parte degli Ospiti non autosufficienti e il riconoscimento della quota relativa alle prestazioni a rilievo sanitario;
- con la ASL 5 di Collegno (TO 3) per Ospiti non autosufficienti;
- con il Dipartimento di Salute Mentale (TO 1 e TO2) per Pazienti psichiatrici.

2. Per anziani autosufficienti e non autosufficienti in rapporto diretto e privatistico con la Residenza Crocetta.

1. Per l'ammissione in Struttura in posto convenzionato, deve essere presentata domanda da parte dell'interessato o dai Parenti all'ASL di competenza territoriale. L'ammissione è regolata, secondo graduatoria, dall'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) della relativa ASL, che ha effettuato la certificazione di non autosufficienza ed avviene secondo criteri di priorità fissati e gestiti dalla stessa U.V.G.. La Direzione Sanitaria della Residenza Crocetta si riserva di verificare l'eventuale esistenza di condizioni che potrebbero indurre disagio nell'equilibrio operativo della Struttura con l'inserimento del nuovo Ospite, in ragione delle sue peculiari condizioni psico-fisiche.

2. Gli Utenti e/o i loro Parenti avranno cura di ritirare preventivamente presso il Servizio Accoglienza l'elenco della documentazione necessaria ed indispensabile da allegare alla Domanda di accoglienza. La documentazione richiesta varia a seconda della tipologia dell'utenza.

LISTA D'ATTESA

Le domande, ordinate secondo criteri di priorità, vengono accolte in base.

1. Alla disponibilità dei posti letto e tipologia di assistenza richiesta da ogni singola situazione.
2. All'ordine cronologico con il quale sono pervenute.

Carta dei Servizi

Ingresso

PRELIMINARI DI INGRESSO

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Referente Accoglienza della Residenza contatta i familiari per definire le modalità di ingresso.

È in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie, il promemoria dove vengono elencati i documenti necessari e in cui vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite.

Il Direttore Gestionale con il Referente Accoglienza predispongono il Contratto con l'Ospite o con un suo familiare.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del regolamento interno.

Il Contratto con la Residenza Crocetta stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Il Referente Accoglienza accoglie l'Ospite ed i suoi familiari in reparto e li presentano ai residenti, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività, ecc.);
- mostrare l'ubicazione dei vari Servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito un'adeguata assistenza;
- compilare la Scheda Rilevazione in fase di accettazione.

Agli Utenti non autosufficienti (R.S.A.) è assegnato un posto letto a seconda della disponibilità e della necessità oggettiva. L'abbinamento degli Anziani in camera viene disposto previo colloquio tra l'Anziano e/o i familiari e la Coordinatore Servizi alla Persona, tenendo conto, nei limiti del possibile, dell'età, del temperamento e di altre eventuali affinità esistenti tra gli Anziani da alloggiare nella stessa camera.

Qualora l'abbinamento dovesse rivelarsi non funzionale, la Coordinatore Servizi alla Persona, previo colloquio con le parti interessate, si farà carico di provvedere ad altra sistemazione.

Al fine di riprodurre condizioni ambientali di tipo familiare, l'Ospite ha la possibilità di conservare nella camera suppellettili e piccoli oggetti personali e quant'altro sia idoneo a personalizzare l'ambiente, dotato di arredi standard e compatibilmente con le esigenze degli altri Ospiti e le regole della vita di comunità. Per coniugi e/o congiunti che ne facciano richiesta è possibile l'assegnazione in camera a due letti, sempre che le condizioni di entrambi lo permettano.

Carta dei Servizi

Ingresso

DIMISSIONI

ACCOGLIENZA PER PERIODI DI LUNGA DEGENZA

Il Contratto per il soggiorno a lunga degenza prevede che l'Ospite o il Garante diano un preavviso scritto di 15 giorni per le dimissioni volontarie.

ACCOGLIENZA PER PERIODI DI TEMPO PROGRAMMATI

Il Contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga o richiesta di dimissioni anticipate da concordare su istanza del Cliente almeno 8 giorni prima della scadenza.

Vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati e, su richiesta, copia conforme della cartella clinica. L'Ospite o il Garante dovrà provvedere alla nuova iscrizione presso il Medico di Medicina Generale, qualora sia stato cambiato con il Medico di Medicina Generale della Struttura.

DECESSO

La procedura seguita in caso di decesso dell'Ospite prevede una comunicazione immediata ai Parenti qualora non si trovassero al capezzale del proprio caro.

La Direzione Sanitaria provvede all'attivazione delle procedure previste per Legge.

Il Personale dipendente nello svolgimento dell'attività di assistenza presta cura adeguata e dignitosa rivolta alla composizione della salma.

Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

La Residenza Crocetta garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socio-assistenziale, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale compilato dopo l'ingresso in Struttura.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.A.I.)

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, Ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri.

Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei familiari ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, viene accolto e tenuto in grande considerazione dall'Équipe di lavoro, in modo da delineare un quadro il più completo possibile dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere. Il P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

Per l'utenza del Pensionato (soggetti autosufficienti) l'assistenza sanitaria è fornita dal Medico di Base di fiducia o di scelta del soggetto con modalità e tempistiche che l'Ospite concorderà personalmente con il proprio Medico curante.

Per l'utenza residenziale (soggetti non autosufficienti) la responsabilità di diagnosi e cura è affidata ai Medici di Base articolati in rete e inviati dall'ASL secondo le vigenti normative regionali in materia.

La Direzione Sanitaria coordina e integra il Servizio Sanitario interno sopra descritto con i Servizi Sanitari Territoriali per rendere possibile e fluido l'accesso a Specialisti e a quant'altro utile all'utenza per la propria salute dentro e fuori dalla Struttura. Le situazioni di grave pericolo di vita e/o condizioni di salute tali da richiedere attività di diagnosi e cura, sono di esclusiva competenza delle Strutture sanitarie del territorio. Il Direttore Sanitario o i Medici a vario titolo operanti nell'Ente provvederanno agli invii tramite l'Emergenza/118 secondo loro insindacabile valutazione clinica.

Il Direttore Sanitario e/o il Coordinatore Servizi alla Persona curano i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati.

SERVIZI SPECIALISTICI

L'interesse prevalente della Struttura è l'assistenza rivolta all'Ospite; il suo benessere prevede che ogni intervento sia finalizzato assicurando il massimo della qualità nel trattamento delle varie patologie che, per la loro complessità, sono seguite anche da Medici Specialisti.

Tali Specialisti operano fornendo un Servizio qualificato che viene attivato a seconda delle necessità e sotto il diretto controllo del Direttore Sanitario e/o della Coordinatore Servizi alla Persona, della Direzione Sanitaria.

Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il Servizio infermieristico, garantito dall'impiego esclusivo di Infermieri opera non solo in chiave tecnico-specialistica, ma assume altresì competenze organizzative e di collegamento con gli altri Operatori atte a garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali previsti. Il Servizio viene erogato da Personale competente e qualificato con permanenza programmata al fine di assicurare una presenza infermieristica attiva 24 ore su 24 nella Struttura.

FORNITURA FARMACI

Il Servizio di fornitura farmaci avviene in maniera diversa a seconda della tipologia di Ospiti presenti in Struttura.

1. Nucleo Pensionato (Ospiti autosufficienti) - approvvigionamento, costo economico e somministrazione a carico dell'utenza.
2. Ospiti non autosufficienti privati e convenzionati: approvvigionamento diretto (Farmacia ASL); somministrazione a cura del Servizio infermieristico dell'Ente; il costo dei farmaci è di competenza diretta dell'ASL relativamente ai prodotti compresi nel Prontuario Terapeutico Territoriale d'Azienda; per le molecole eccedenti tale Prontuario o i ticket il costo resta a carico del singolo qualora non ne siano espressamente esentati. Per gli Ospiti in regime privato, il costo dei ticket o dei farmaci erogati in fascia C sono a carico del singolo; somministrazione a cura del Servizio infermieristico dell'Ente.

SERVIZIO ASSISTENZIALE E CURA DELLA PERSONA

La cura e l'igiene della Persona sono attività fondamentali e strutturate per l'utenza non autosufficiente. La pulizia personale e, in generale, la cura della persona sono di importanza fondamentale in considerazione soprattutto delle ridotte capacità motorie, sensoriali e cognitive che limitano l'autonomia. Esse sono parte integrante e fondamentale del benessere e della salute dell'utenza.

Il Personale di assistenza tutelare (OSS) a cui è delegata questa importante ed articolata attività è formato specificamente per tale Servizio ed è organizzato in forza numerica, per turno, secondo le vigenti normative regionali in materia.

SERVIZIO FISIOTERAPICO

La Riabilitazione, normata dalle competenti disposizioni in materia, è mirata al mantenimento e al consolidamento delle capacità residue dell'Ospite e, qualora possibile, al recupero di alcune competenze, in relazione alla vita quotidiana. Il programma di terapia fisica e strumentale è eseguito dai Terapisti della Riabilitazione che agiscono in conformità con il Piano operativo prescritto per ogni Paziente.

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- il coordinamento di tutti gli interventi riabilitativi, sia individuali che di gruppo;
- la valutazione dell'ambiente di vita dell'Ospite;
- la responsabilità degli ausili;
- la prevenzione delle piaghe da decubito, attraverso l'attuazione di interventi mirati e posture corrette.

Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

FORNITURA AUSILI

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza.

Il Servizio di Riabilitazione e l'Èquipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

SERVIZIO PSICOLOGICO

Il Servizio offre la possibilità all'Ospite anziano di avvalersi di un sostegno/supporto psicologico di base, garantito dalla presenza di Psicologhe presenti nella Residenza.

L'appoggio psicologico è esteso alla rete familiare come accompagnamento nell'inserimento e nell'ascolto delle difficoltà relative alla permanenza del parente in Struttura.

Ogni intervento viene personalizzato in seguito a discussione e valutazioni dell'Èquipe sanitaria.

È possibile, da parte di un familiare o di una figura di riferimento, integrare il supporto psicologico di base con un percorso maggiormente strutturato e continuativo.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Le attività di animazione svolte nella Struttura sono finalizzate al mantenimento di una buona qualità di vita in rapporto all'ambiente, con ricerca continua di spunti creativi, riconosciuti come intrinsecamente riadattivi e riabilitativi a fronte dei deficit variamente espressi dall'utenza; il Servizio di Animazione è coordinato da una Psicologa della Struttura.

Il programma di Animazione è affisso nelle bacheche.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da un Sacerdote presso la Struttura.

La Santa Messa viene celebrata nei giorni festivi e durante le festività più importanti. Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, facendone richiesta attraverso il Referente Accoglienza.

Carta dei Servizi

Servizi alberghieri

RISTORAZIONE

Presso la Residenza è attivo il Servizio Ristorazione con i pasti veicolati da un centro di cottura gestito da una Società di ristorazione esterna.

Il menù, predisposto dalla Dietista in collaborazione con la Direzione Sanitaria, varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane. In ogni Nucleo è esposto il menù settimanale e giornaliero, che consente all'Ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurato dagli Operatori l'imboccamento degli Ospiti che lo necessitano.

BAR

La Struttura è dotata di un bar interno situato al piano terra, aperto tutti i giorni e facilmente accessibile da Ospiti e familiari.

PULIZIA AMBIENTI

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita da Personale specializzato.

LAVANDERIA

Il Servizio di biancheria piana è affidato attualmente a fornitura esterna.

Il Servizio di lavanderia del guardaroba è a pagamento per gli Ospiti in regime privatistico.

Per gli Ospiti in convenzione il Servizio è a pagamento solo per i capi extra intimo.

Tramite il Referente Accoglienza è possibile avere informazioni su come richiedere il Servizio e sulle modalità di attivazione.

PARRUCCHIERE E PODOLOGO

Nella Residenza Crocetta è attivo il Servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari e il Servizio di Podologia. Per entrambi i Servizi è necessaria la prenotazione.

Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite privato, gratuito per il paziente in convenzione.

Le tariffe dei Servizi sono esposte nelle bacheche al piano.

SERVIZI GENERALI

Nella Residenza Crocetta è presente una figura di coordinamento per i Servizi Generali: stoviglieria, lavanderia, magazzini, ristorazione, approvvigionamento e verifica fornitori.

Carta dei Servizi

Informazioni utili

COMFORT DELLE STANZE

La Residenza Crocetta è organizzata in 8 nuclei abitativi, 190 posti letto, di cui 36 camere singole. Sono inoltre presenti camere da 2, 3, 4 posti letto.

Ogni camera è dotata di:

- letto a tre snodi, quattro sezioni, elettrico;
- campanello di chiamata;
- TV;
- bagno autonomo e dotato dei più moderni ausili, corredato con doccia, lavandino, water-bidet, specchio;
- materassini antidecubito (se necessario).

La Struttura nel Blocco 1 è dotata di impianto centralizzato per l'erogazione di ossigeno e chiamata di emergenza collegata allo Studio Medico di Nucleo.

Particolare attenzione è stata posta all'ottimizzazione degli spazi e alla personalizzazione delle camere, che possono essere arricchite con effetti personali dell'Ospite.

ORARI DI VISITA

La Struttura è aperta alle visite in orari definiti esposti all'ingresso.

Sarà possibile richiedere alla Segreteria Sanitaria un permesso motivato per accedere in orari diversi da quelli previsti per non intralciare o pregiudicare l'abituale svolgimento delle attività di assistenza e di cura, nel rispetto anche della Privacy di tutti gli Utenti dei Nuclei.

In circostanze particolari, concordate con la Direzione Sanitaria, i Parenti potranno trattenersi nella Struttura anche durante l'orario notturno.

Negli orari di visita stabiliti i Parenti ed i conoscenti degli Anziani, nonché cittadini a diverso titolo interessati, possono fare visita agli Ospiti e trattenersi insieme a loro senza dover dare alcun preavviso della visita.

A tutela della sicurezza degli Ospiti e della Residenza Crocetta il Centralino identifica sempre le Persone che entrano in Struttura.

Durante la permanenza, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e della riservatezza degli Ospiti nel loro complesso.

Nell'ambito delle prestazioni erogate è prevista la richiesta della collaborazione dei familiari allo scopo di mantenere i legami affettivi e relazionali.

LUOGHI DI INCONTRO

All'interno della Struttura sono stati ricavati al piano terra spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, familiari ed amici.

È presente all'interno della Struttura un'ampia area verde all'interno del cortile, sicuramente un ottimo punto per incontrarsi.

Carta dei Servizi

Informazioni utili

TELEFONO

È possibile ricevere telefonate direttamente nel Nucleo o nella stanza dell'Ospite ed effettuarne, a pagamento, verso l'esterno.

POSTA

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla alla Reception; attraverso il Personale della Reception verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

CONSULENZA FISCALE GRATUITA

La Residenza si avvale di una CAF presente una volta alla settimana, il martedì pomeriggio, su appuntamento, che offre un servizio di assistenza fiscale gratuito per Ospiti, reti familiari, dipendenti.

ASSISTENZA PROTESICA E ODONTOIATRICA

La Residenza collabora con professionisti nell'ambito protesico e odontoiatrico per un Servizio a pagamento di riparazione e igienizzazione delle protesi dentali.

TRASFERIMENTI E USCITE

Gli Ospiti autosufficienti, accolti presso il Pensionato, godono di ogni libertà di entrata e uscita dalla Struttura, nel rispetto degli orari della stessa.

Gli Ospiti possono organizzare la propria giornata nel modo che ritengono più opportuno e utilizzano i Servizi a loro disposizione osservando le norme di comportamento che favoriscono il buon andamento della Struttura. L'Anziano che intende allontanarsi deve darne preventiva comunicazione, precisando il periodo di assenza.

La retta a carico dell'Ospite, in caso di sua assenza sotto i tre giorni, resta invariata. A partire dal quarto giorno vi è un abbattimento della quota.

L'Ospite deve avvisare tempestivamente il Coordinatore Servizi alla Persona o il Centralinista di turno qualora non fosse in grado di rientrare nel tempo previsto e al ritorno notificare il rientro.

Gli Ospiti parzialmente autosufficienti o non autosufficienti godono di ogni libertà relativamente alle proprie oggettive condizioni psico-fisiche. Le limitazioni saranno dettate esclusivamente dalle esigenze delle procedure di assistenza tutelare, di somministrazione farmaci e quant'altro utile alla salute dell'Anziano.

Le eventuali uscite dall'Ente saranno subordinate al parere del Medico Curante e/o del Direttore Sanitario (qualora non sia reperibile il Medico Curante) al solo fine di garantire l'incolumità del paziente e la continuità terapeutica, e alla richiesta dei Parenti responsabili con relativa assunzione di responsabilità per il periodo che il soggetto trascorrerà fuori dall'Istituto.

Carta dei Servizi

Informazioni utili

LA GIORNATA TIPO

All'interno della Residenza Sanitaria la giornata tipo dell'Ospite inizia con la sveglia, l'igiene personale e l'alzata dal letto, qualora le condizioni dell'Ospite lo consentano.

- Dalle ore 07.15 alle ore 09.00 viene effettuata l'alzata, l'igiene personale e la vestizione. Viene inoltre servita la colazione, che può essere consumata a letto o in soggiorno a seconda delle condizioni sanitarie dell'Ospite.
- Dalle ore 09.00 alle ore 12.00 è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative presenti nel salone di piano o nel salone polifunzionale. Vengono inoltre effettuate le visite mediche.
- Alle ore 12.00 si pranza e verso le ore 13.00 chi lo desidera o ne ha necessità può coricarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.
- Dalle ore 14.30 alle ore 15.45 vengono effettuate le alzate.
- Nel pomeriggio, dalle ore 16.00, viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative presenti nel salone di piano o nel salone polifunzionale.
- Dalle ore 18.30 alle ore 19.30 viene servita la cena.
- Verso le ore 20.00 si prepara il riposo notturno.

COME RAGGIUNGERCI

MEZZI PUBBLICI

Metropolitana linea 1, direzione Porta Nuova, fermata Re Umberto, più Tram linea 15 fino alla fermata De Gasperi e poi 200 metri a piedi in Via Cassini.

Linee Autobus/Tram urbane:

- linee 42, 5, 5 sbarrato, 64, fermata Colombo poi Via Colombo per 100 metri e poi a destra in Via Cassini per 100 metri;
- linee 12, 16, 15, fermata De Gasperi e poi subito in Via Cassini per 200 metri.

LA RETTA

La Residenza Crocetta comunica di anno in anno la retta di mantenimento stabilita dal Servizio preposto del Comune di Torino comprensiva di eventuali aumenti ISTAT e di tutti i Servizi indicati nel presente documento, nonché le tariffe relative ai Servizi aggiuntivi forniti a pagamento.

Viene fatta salva la facoltà di recesso dell'Ospite da esercitarsi per iscritto nel termine tassativo di 30 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione.

La retta di ricovero da parte sia dei privati, sia dei convenzionati relativamente al solo costo alberghiero, deve essere pagata entro la prima decade del mese di competenza. La Residenza Crocetta di volta in volta prenderà accordi con gli Enti che contribuiscono.

Per tutto quanto non presente in questo documento, ci si rifà al Regolamento Interno di Struttura che espone nel dettaglio tutti i Servizi compresi e NON compresi nella retta di degenza.

Carta dei Servizi

Tutela della Privacy

La Società Segesta Gestioni S.r.l. che gestisce la Residenza Crocetta (di seguito, "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro Accompagnatori, avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.

La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni) e, in caso di trasferimento ad altra Struttura del Gruppo Korian, allo staff medico della Residenza di destinazione.

Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del D. Lgs. 196/2003, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano.

CONSENSO INFORMATO

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la Residenza.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al Garante da parte del Medico il consenso scritto a procedere.

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

Qui di seguito sono elencati gli aspetti più rilevanti del Servizio che costituiscono i parametri del nostro standard qualitativo.

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE <i>Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche.</i>	Ampia possibilità di accedere all'Ufficio Accoglienza e alla Reception da parte degli Ospiti e dei loro familiari.	Ufficio Accoglienza: aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.30. Reception: tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO <i>Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il Personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al servizio offerto.</i>	Tutto il Personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome e la qualifica. Per verificare la soddisfazione del Cliente vengono realizzate periodicamente indagini specifiche. Una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti.	Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino identificativo. Somministrazione periodica (almeno una volta all'anno) ai familiari e/o agli Ospiti del Questionario di Soddisfazione.
INTERVENTI PERSONALIZZATI <i>Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni sanitari e socio-assistenziali.</i>	Dopo l'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.	Numero Piani di Assistenza Individuali = 100%. Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente ed ogni volta che si verifica un evento particolarmente significativo per l'Ospite.
FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI <i>È ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.</i>	Sono previsti corsi dedicati alla formazione ed aggiornamento degli Operatori. Per ogni Operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione.	Numero ore complessive annue di formazione per tutti gli Operatori della Struttura = 300 ore.
SERVIZIO ASSISTENZIALE <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.</i>	Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino. Tutti gli Ospiti sono sottoposti a un bagno completo o spugnatura completa (con capelli). Gli Operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati. La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione.	Numero Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%. Un bagno completo e/o spugnatura a settimana su un totale degli Ospiti = 100%. Sono presenti Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti bisognosi.

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
SERVIZIO ASSISTENZIALE <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.</i>	Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda.	Numero programmi per la gestione dell'incontinenza sul totale degli Ospiti incontinenti = 100%.
	Supervisione e controllo del Servizio.	Il controllo è affidato al Coordinatore dei Servizi alla Persona.
SERVIZIO SANITARIO <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.</i>	Assistenza continua garantita da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati ai piani.	Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni piano da Ausiliari Socio-Assistenziali.
	Assistenza infermieristica.	Garantita 24 ore su 24 da Infermieri.
	Assistenza medica.	Presenza diurna.
	Assistenza farmacologica.	La Struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite previsti dal prontuario interno. La Struttura fornisce inoltre l'ossigenoterapia. Esecuzione di elettrocardiogrammi in struttura per le situazioni di emergenza.
	Prelievi ematici.	Servizio garantito dal Personale infermieristico interno e inviato a cura della Struttura al laboratorio di analisi convenzionato.
	Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito.	La Struttura fornisce cuscini, materassi antidecubito e medicazioni avanzate.
	Prescrizione di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori...) forniti dall'ASL.	Garantita dalla Struttura attraverso il proprio personale medico e FKT.
SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO <i>La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.</i>	Servizio riabilitativo.	Cicli di interventi specifici individuali o di gruppo per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo con prescrizione specialistica (Fisiatra). Attività di mobilizzazione passiva per gli Ospiti allettati.

Carta dei Servizi

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<p>SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO</p> <p><i>La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.</i></p>	<p>Servizio di Animazione.</p> <p>Viene predisposto annualmente un programma di animazione e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività di animazione.</p>	<p>Momenti di animazione quotidiana rivolti a tutti gli Ospiti interessati.</p> <p>Nel corso della settimana sono previsti laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero.</p> <p>Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno.</p>
	<p>Servizio assistenziale psicologico.</p>	<p>Progetto accoglienza e inserimento.</p> <p>Sostegno individuale agli Ospiti ed ai familiari.</p> <p>Sostegno agli Ospiti allettati.</p> <p>Incontri con gli Operatori.</p>
<p>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</p> <p><i>Ogni Ospite ha il diritto di usufruire di prestazioni alberghiere di elevato livello qualitativo. I Servizi di lavanderia, cucina, pulizie ambienti e parrucchiere puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente.</i></p>	<p>Camere di degenza.</p>	<p>Le camere sono a uno/due/tre/quattro letti con servizio igienico.</p>
	<p>Climatizzazione.</p>	<p>Aria primaria in tutta la Struttura.</p>
	<p>Televisore.</p>	<p>Presente in molte camere di degenza, oltre che nei soggiorni di piano.</p>
	<p>Servizio telefonico (Servizio a pagamento).</p>	<p>Utilizzabile il cordless di piano.</p>
	<p>Servizio parrucchiere (A pagamento per gli Ospiti privati, come da DGR 45 per gli Ospiti convenzionati).</p>	<p>Presenza del Parrucchiere due volte alla settimana.</p>
	<p>Bar</p>	<p>Aperto tutti i giorni.</p>
	<p>Servizio lavanderia vestiario personale (a pagamento).</p>	<p>Garantito da una società specializzata a tutti gli Ospiti che lo richiedono.</p>
	<p>Servizio pulizia degli ambienti.</p>	<p>Gestito dal Personale specializzato.</p>
	<p>Possibilità di scelta del menù.</p>	<p>Per ogni pasto è garantita la scelta tra due primi, due secondi, due contorni, frutta o dessert.</p> <p>È garantita una dieta personalizzata per gli Ospiti con patologie specifiche definite nel fascicolo socio-sanitario.</p>

Carta dei Servizi

Miglioramento e Partecipazione

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione a Ospiti e Familiari.

I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

RECLAMI, SEGNALAZIONI ED APPREZZAMENTI

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e il Servizio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

Carta dei Servizi

Carta dei Diritti dell'Anziano

LA PERSONA HA IL DIRITTO

di sviluppare e di conservare la propria individualità

di conservare e vedere rispettati, 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

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 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 ghetizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

Carta dei Servizi

Carta dei Diritti dell'Anziano

LA PERSONA HA IL DIRITTO

di essere messa in condizioni 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 e autosufficienza

LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

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
