

SM STELLA MARIS



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Carta dei Servizi

20
23

*Per chi, navigando nel mare della vita,
ha perso la dimensione spazio-temporale,
la nostra **STELLA** sarà la luce per ritrovare
la strada della serenità.*



CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale

Questa Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo tra noi e Voi, attraverso il quale **tutelare** i diritti degli Ospiti, **promuovere** la partecipazione collettiva, **migliorare** i servizi offerti attraverso i vostri suggerimenti.

Alle persone accolte vogliamo **garantire**:

- benessere psico-fisico;
- mantenimento delle abilità residue;
- massimo recupero funzionale;
- prevenzione delle complicanze dovute alla non-autosufficienza;
- occasioni di socializzazione;
- sicurezza.

I principi e i valori a cui si ispirano i nostri obiettivi si basano sul rispetto di ogni singola persona, condizione essenziale per garantire un'elevata qualità della vita e rendere **massima** la **soddisfazione** dei nostri Ospiti.

La Direzione di STELLA MARIS

*Prima bambino, poi adulto, infine anziano:
il suo vissuto è importante per noi.*



INDICE

LA MISSION	6
I PRINCIPI	7
LA STRUTTURA	10
Localizzazione	10
Gli spazi	11
Gli orari	12
La struttura organizzativa	13
GLI OSPITI	15
Ammissione	17
Documentazione per l' ammissione	18
Disponibilità dei posti	20
Presenza in carico dell'Ospite	20
Piano assistenziale individuale	21
Durata	22
Dimissione	22
Retta e modalità di pagamento	24
I SERVIZI	25
QUALITÀ DEI SERVIZI	40
Standard generali di qualità	40
Standard specifici di qualità	41
Organizzazione dei servizi	44
IL CONTROLLO QUALITÀ	46
Questionario soddisfazione	46
Scheda di gradimento servizi	46
Gestione reclami	46
Modalità di richiesta cartella clinica	47
GLI AMBITI DI TUTELA	48
Tutela della persona fragile	48
Diritto alla privacy	48
Carta dei diritti della persona anziana	51

LA MISSION

Assicurare alle persone non autosufficienti il mantenimento di una condizione di vita dignitosa, stimolando e sostenendo l'autonomia, favorendo contesti di socializzazione e facendo particolare attenzione alla complessità dei loro bisogni con **professionalità** e con adeguati strumenti e metodologie di intervento.

Fornire un modello di **assistenza** volto all'**aver cura** della persona, con approcci socio-sanitari, psico-educativi e di adattamento ambientale e relazionale, sollevando i familiari e/o i caregiver da questo delicato impegno.



I PRINCIPI

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il **rispetto dei valori profondi** che fanno parte della cultura della nostra Struttura.

Di seguito si riportano i principi ispiratori della Carta dei Servizi che guidano l'azione di tutte le figure coinvolte nelle attività della RSA Stella Maris.

■ Centralità della persona

Abbiamo massimo rispetto per la dignità di ogni nostro Ospite, mettendo la sua persona al centro delle nostre attenzioni, consapevoli dell'importanza della vita in ogni fase del suo ciclo.

■ Unicità della persona

Ogni nostro Ospite è una Persona con storia e identità proprie, la cui singolarità riconosciamo e valorizziamo.

■ Autonomia delle scelte

L'Ospite deve potersi sentire a casa propria, con la possibilità di assumere scelte autonome, decidere del proprio tempo, incontrare persone a lui care, partecipare attivamente alle decisioni che lo riguardano.

■ Competenza e qualità delle cure

L'Ospite deve ricevere cure adeguate, continuative e tempestive in relazione ai suoi bisogni di salute; ogni nostra attività viene attentamente monitorata per garantire sempre alti livelli di qualità.

■ Qualità della Vita

All'Ospite viene garantita un'elevata qualità della vita grazie a servizi, per l'ambiente e alla persona, caratterizzati da professionalità, calore umano e rispetto della privacy.

■ Relazioni interpersonali

Le relazioni interpersonali all'interno della RSA Stella Maris si basano su valori come la cortesia e la capacità di ascolto.

■ Uguaglianza

I principi di eguaglianza dei diritti degli Ospiti rappresentano un punto cardine della filosofia di Stella Maris.

Ogni servizio viene prestato garantendo la parità di trattamento senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

■ Imparzialità

La RSA Stella Maris ispira i propri comportamenti nei confronti degli Ospiti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale principio si indirizzano le finalità di ogni nostra attività.

■ Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

■ Partecipazione

Partecipare significa essere protagonisti nel perseguimento di migliori condizioni di vita e di salute per tutti.

È incentivata la promozione della partecipazione attiva alla vita della RSA da parte di Ospiti, familiari, operatori, associazioni di categoria e volontariato, anche attraverso questionari, reclami, attività di ascolto e confronto, riunioni, etc... Lo scopo è di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e di favorire la collaborazione del territorio nei confronti della Struttura.

■ Trasparenza e accessibilità

La RSA Stella Maris assicura agli Ospiti e ai loro familiari ampia e completa informazione su qualsiasi aspetto relativo alla vita nella struttura. Inoltre, vengono definiti gli standard e le modalità di raggiungimento

dei massimi livelli di qualità dei servizi attraverso processi rivolti a una loro costante valutazione.

■ Efficienza ed efficacia

I servizi sono erogati in modo da garantire efficienza e efficacia. Infatti, la Struttura adotta misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi con l'impiego razionale delle risorse (efficienza), al fine di ottenere il massimo risultato in termini di qualità del servizio erogato agli Ospiti e soddisfazione dei lavoratori (efficacia).

I processi organizzativi, attraverso il rispetto dei tempi programmati e una formazione continua del personale, consentono di raggiungere entrambi gli obiettivi, i quali vengono garantiti da un accurato controllo di gestione.

■ Integrazione

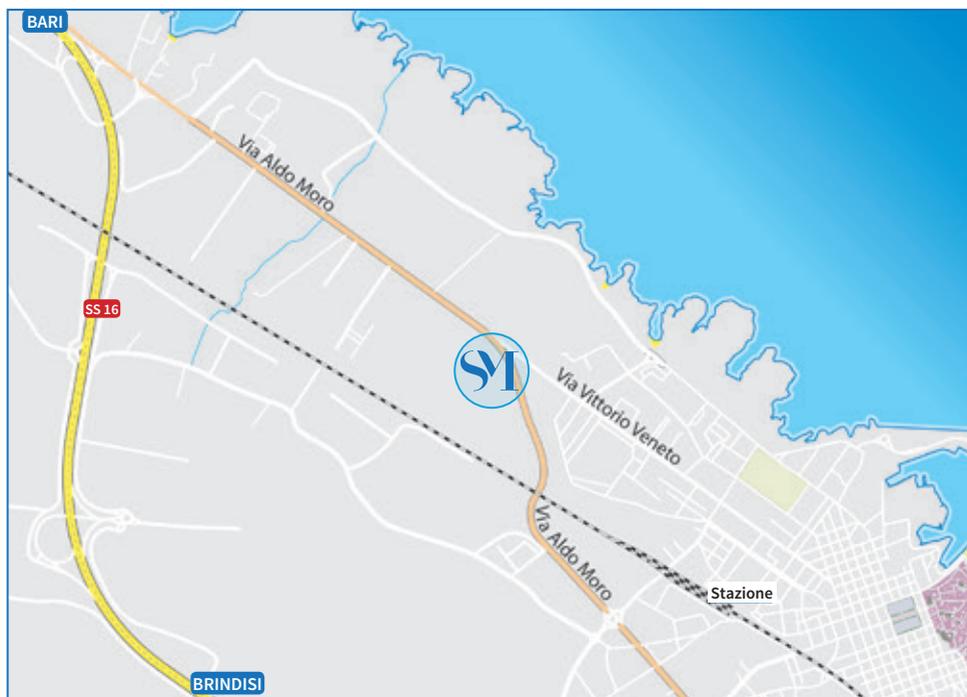
Particolare cura viene dedicata al perseguimento di una positiva integrazione con il Territorio, affinché l'inserimento nella Struttura rappresenti una scelta dinamica e inclusiva in riferimento al contesto sociale.



LA STRUTTURA

La RSA Stella Maris si trova in via Aldo Moro n° 57, una delle più importanti arterie della città di Monopoli, in prossimità del centro urbano. È comodamente raggiungibile in auto ed è servita dalla fermata dell'autobus cittadino di linea, situata a circa 300 metri. La struttura è dotata di comodi parcheggi interni e riservati. Inoltre, a 70 metri è presente anche un ampio parcheggio ad uso pubblico.

► LOCALIZZAZIONE



► GLI SPAZI

L'edificio si sviluppa su 5 piani:

PIANO TERRA

Front Office, ufficio amministrativo, direzione sanitaria, direzione generale, infermeria, sala riunioni, sala attività pedagogiche-educative/formazione, soggiorno e sala polivalente, Centro Diurno per soggetti non autosufficienti;

PRIMO PIANO

14 camere doppie e 2 singole (tutte dotate di bagno, destinate a 30 posti di assistenza residenziale), medicheria/locale personale, sala pranzo/attività, bagno assistito, soggiorno, tisaneria;

SECONDO PIANO

14 camere doppie e 2 singole (tutte dotate di bagno, destinate a 30 posti di assistenza residenziale), medicheria/locale personale, sala pranzo/attività, bagno assistito, soggiorno, tisaneria;

TERZO PIANO

14 camere doppie e 2 singole (tutte dotate di bagno, destinate a 30 posti di assistenza residenziale), medicheria/locale personale, sala pranzo/attività, bagno assistito, soggiorno, tisaneria;

PIANO INTERRATO

4 ambulatori, palestra, cappella per cattolici e luogo di culto per altre religioni, spogliatoi, depositi, cucina e dispense, lavanderia, sala del commiato.

Tutti i piani sono collegati da scale e da 4 ascensori.

La struttura è dotata di un ampio giardino, a cui possono accedere, Ospiti, parenti e visitatori.

TV DIGITALE

In ogni sala da pranzo/attività, soggiorno e camera di degenza è presente una TV digitale. L'apparecchio durante le ore di riposo deve essere spento per non arrecare disturbo agli altri degenti.

LE CAMERE

L'assegnazione delle camere e del posto letto è disposta dal Responsabile Sanitario tenendo conto delle esigenze dell'Ospite, degli altri degenti e dell'organizzazione generale. Previa autorizzazione della Direzione, è consentita la personalizzazione della camera dell'Ospite con piccoli oggetti (es. fotografie, soprammobili,...) per ricreare l'ambiente familiare al fine di mantenere i legami col passato.

BENI PERSONALI

La Struttura è esonerata da ogni responsabilità riguardo qualsiasi bene prezioso e/o denaro che l'Ospite porti con sé nel corso della degenza.

► GLI ORARI

I visitatori (familiari, amici, volontari) possono accedere alla struttura:

PER INFORMAZIONI - dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15.30 alle 19.30, il sabato dalle 09.00 alle 13.00;

PER LE VISITE AGLI OSPITI - Tutti i giorni dalle 09:30 alle 11.30 e dalle 15:30 alle 17:30.

In casi particolari e previa autorizzazione del Responsabile Sanitario e/o della Direzione, le visite dei familiari possono essere consentite in orari diversi.



► LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Società è guidata dall'Amministratore Unico (che ha anche la carica di legale rappresentante).

La RSA Stella Maris ha puntato su un'attenta selezione del personale, per garantire ai suoi Ospiti la migliore accoglienza, il clima più familiare e la migliore qualità dei servizi.

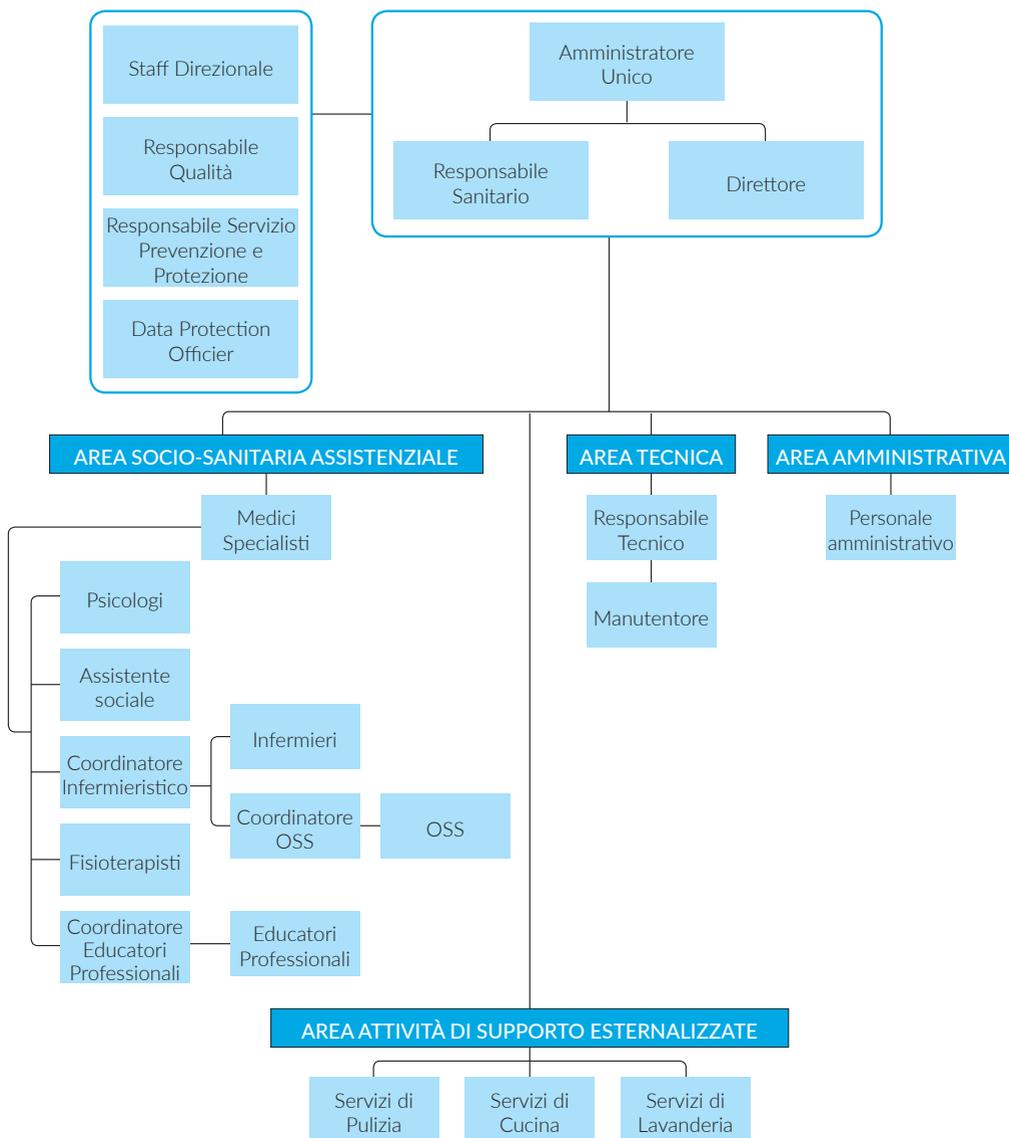
L'ORGANICO

La dotazione organica è composta da:

- Responsabile Sanitario
- Direttore
- Staff Direzionale
- Responsabile Qualità
- Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)
- Data Protection Officer (DPO)
- Medici specialisti di struttura
- Psicologi
- Assistente sociale
- Coordinatore infermieristico (Caposala)
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Coordinatore OSS
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Coordinatore Educatori Professionali
- Educatore professionali
- Personale amministrativo
- Responsabile tecnico
- Manutentore

I servizi di pulizia, cucina e lavanderia piana sono appaltati a ditte esterne. Tutti gli operatori addetti all'assistenza degli Ospiti sono riconoscibili mediante cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome e ruolo.

ORGANIGRAMMA



GLI OSPITI

La RSA Stella Maris può ospitare due tipologie di pazienti, suddivisi in Nuclei di assistenza residenziale di mantenimento.

Nucleo Tipo A

Ospita persone anziane, di età superiore ai 64 anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

Nucleo tipo B

Ospita persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei sessantaquattro anni, che richiedono trattamenti di lungoassistenza, anche di tipo riabilitativo, di riorientamento e tutela personale in ambiente protetto.

Il Nucleo Tipo A Stella Maris può ospitare fino a 50 persone, il Nucleo Tipo B fino a 40 persone.



► AMMISSIONE

Per l'ammissione si distinguono i posti in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale (SSR) e posti non in convenzione.

POSTI IN CONVENZIONE

L'accesso ai servizi della residenza avviene:

- con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS di residenza dell'Ospite, previa redazione del PAI su prescrizione-proposta:
 - del MMG
 - del medico dell'unità operativa ospedaliera per acuti che dimette l'Ospite;
 - del medico dell'unità operativa di riabilitazione cod 28, cod 75, cod 56 e dell'unità operativa di lungodegenza cod 60;
- con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS di residenza dell'Ospite, su prescrizione-proposta del MMG per trasferimento da struttura di post acuzie o dagli ospedali di comunità o da altra struttura territoriale di diverso livello assistenziale;
- a seguito del miglioramento delle condizioni cliniche dell'Ospite, per trasferimento da RSA - nucleo di assistenza residenziale estensiva (tipo A e B).

POSTI NON IN CONVENZIONE

L'accesso ai servizi avviene a seguito di relazione dettagliata del proprio medico curante, soprattutto in riferimento al grado di autonomia personale e alle funzioni cognitive del paziente.

► DOCUMENTAZIONE PER L' AMMISSIONE

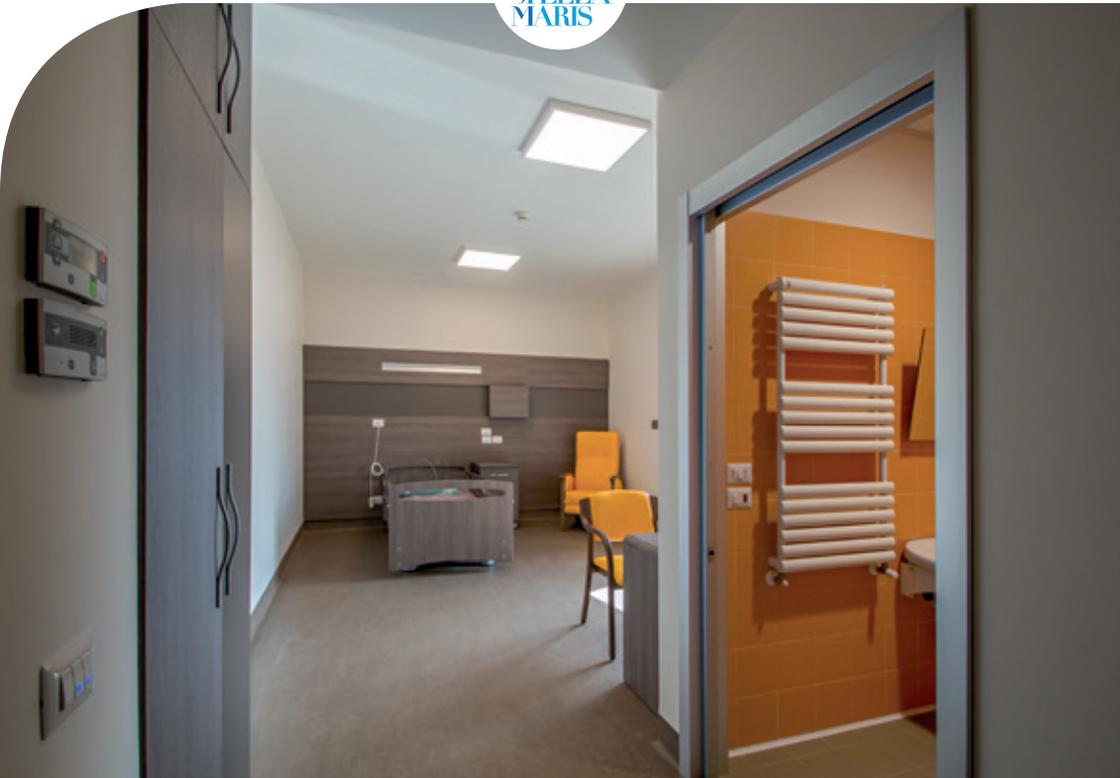
I familiari interessati all'inserimento di un parente nella RSA Stella Maris si rivolgono all'Addetta alle relazioni con il pubblico (URP) per un colloquio informativo. Sono, poi, invitati a compilare la "Scheda Nuovo Contatto" ed effettuano una visita guidata all'interno della struttura, accompagnati dal Direttore o da un suo incaricato.

Nel caso in cui i familiari confermino il loro interesse e decidano per l'inserimento del proprio parente, l'Addetta alle relazioni con il pubblico fa compilare la "Domanda di ingresso" e richiede la seguente documentazione:

- documento d'identità in corso di validità;
 - tessera sanitaria;
 - tessera esenzione ticket;
 - documentazione sanitaria/clinica;
 - relazione sanitario del Medico di Medicina Generale (MMG);
 - verbale d'invalidità;
 - copia di verbale di Giuramento di Amministratore di sostegno o Tutore (nei casi di presenza di tutela legale);
 - autorizzazione all'ingresso nella RSA rilasciata dal D.S.S. (per i posti convenzionati con il SSR);
 - P.A.I. rilasciato dal D.S.S. (per i posti convenzionati con il SSR).
- Inoltre,
- documento d'identità in corso di validità, recapito telefonico e indirizzo mail del parente, o del tutore, o dell'AdS, firmatario del contratto di ingresso.

Il Responsabile Sanitario della Struttura, esaminata la documentazione clinica presentata ed eventualmente svolti gli approfondimenti necessari con i parenti o altri medici che hanno in carico il potenziale Ospite, valuta l'idoneità all'ingresso nella RSA.

In caso di "non idoneità" la documentazione viene prontamente restituita.



► **DISPONIBILITÀ DEI POSTI**

In caso di parere positivo, qualora non vi sia immediata disponibilità di un posto la domanda verrà inserita in apposita lista.

POSTI IN CONVENZIONE

Per i posti in convenzione con S.S.R. la Direzione della Struttura adotta la lista delle prenotazioni degli Ospiti autorizzati dal Distretto secondo un ordine dettato dalla data di autorizzazione. Nel caso di domande autorizzate in pari data, sarà privilegiata quella dell'Ospite che presenta i seguenti requisiti: maggiore età e grado totale di non autosufficienza. Infine, la Direzione appone le date del protocollo di arrivo delle autorizzazioni, determinando così la lista ufficiale.

POSTI NON IN CONVENZIONE

Per i posti non in convenzione, la Direzione, in cooperazione con il Responsabile Sanitario, redige una lista d'attesa, tenendo presente l'ordine cronologico di presentazione della domanda e altri fattori di natura socio-sanitaria (urgenza del caso, solitudine, stato di salute, distanza dalla residenza dei familiari, assenza di referenti adeguati, ecc.) Non appena si rende disponibile un posto, l'Addetta alle Relazioni con il pubblico contatta il firmatario della "Domanda di ingresso", al quale viene concesso un termine di 24 ore per confermare l'interesse. In assenza di riscontro da parte dell'interessato o di un suo familiare o tutore o AdS, la RSA è autorizzata a contattare la successiva persona in lista di prenotazione.

► **PRESA IN CARICO DELL'OSPITE**

Al fine dell'ammissione, sono di fondamentale importanza i colloqui effettuati con il familiare di riferimento per conoscere la storia di vita dell'Ospite, le sue attitudini, gli interessi, le abitudini e le preferenze e per fornire tutte le informazioni inerenti il servizio e la sua organizzazione. L'inserimento è sempre subordinato all'assenso espresso dal soggetto, quando è nella capacità di farlo, o di chi ne esercita la tutela o la curatela, e all'accettazione delle regole della Struttura.

L'ingresso dell'Ospite in RSA avviene dal lunedì al sabato (no domenica e

festivi), previo accordo con gli interessati su giorno e ora. Contestualmente vengono predisposte tutte le pratiche necessarie all'ingresso, tra cui la sottoscrizione del contratto di assistenza socio sanitaria da parte dell'interessato o dei parenti o tutori o AdS e la consegna della documentazione sulla privacy, della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno. In seguito, l'Ospite viene accolto dal personale medico, infermieristico ed assistenziale e da un Case Manager, il quale ne sarà il Responsabile di cura per tutto il periodo della degenza e rappresenterà un punto di riferimento per lui e per la sua famiglia.

Il giorno dell'ingresso, l'Ospite deve portare quanto specificatamente indicato nel "Corredo per l'ingresso in RSA STELLA MARIS" allegato al Regolamento interno. L'accoglimento definitivo dell'Ospite è subordinato ad un periodo di prova della durata di 30 giorni durante il quale verrà verificata la compatibilità dell'Ospite con la Struttura. In caso di esito negativo, la Struttura ha la facoltà di attivare la procedura di dimissione.

► PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

Una volta ammesso l'Ospite in struttura, l'equipe (Responsabile Sanitario, medico specialista di struttura, Assistente Sociale, Fisioterapista, Educatore Professionale, Psicologa, Caposala e Coordinatore OSS) con la supervisione del Case Manager che assume la funzione di garante, raccoglie i dati necessari per una valutazione multidimensionale, al fine di predisporre il



Piano Assistenziale Individuale (PAI), coinvolgendo l'Ospite (se possibile) e/o i familiari di riferimento.

A scadenze prefissate, e ogniqualvolta si evidenziano nuove problematiche, la cartella dell'Ospite viene aggiornata sulla base del controllo dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi inizialmente fissati nel PAI.

► DURATA

Per i posti convenzionati, la durata del trattamento residenziale di mantenimento per trattamenti di lungoassistenza, fissata in base alle condizioni dell'assistito, così come indicato nel PAI redatto dall'UVM, può essere soggetta a proroga.

Per i posti non in convenzione la durata è stabilita in accordo tra le parti.

► DIMISSIONE

La dimissione dell'Ospite dalla RSA può avvenire a seguito di:

- recesso contrattuale da parte dell'Ospite, o di chi ne ha la rappresentanza legale, con preavviso di 30 giorni; in caso di mancato preavviso è tenuto al pagamento di un'indennità pari a 30 giorni di permanenza

La dimissione dell'Ospite, inoltre, può essere decisa unilateralmente dalla RSA a seguito di:

- incompatibilità dell'Ospite con la Struttura, rilevata a seguito del periodo di prova di 30 giorni dall'ingresso;
- comportamento dell'Utente incompatibile con la vita comunitaria;
- sopravvenuto deterioramento delle condizioni fisico-psichiche dell'Ospite tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza socio-sanitaria.
- morosità superiore a un mese nel pagamento della retta.

Nelle ipotesi di recesso, con conseguente risoluzione del contratto, le dimissioni, in ottemperanza alla normativa vigente, avverranno in forma assistita dal Comune di residenza o dalla ASL.

In caso di dimissioni verso il domicilio o verso altra struttura, verrà rilasciata lettera di dimissione inclusiva di allegati (scheda terapia, sintesi della valutazione multidimensionale, scheda infermieristica) come previsto dai protocolli vigenti presso la Struttura.



► RETTA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La retta a carico degli Ospiti della RSA Mantenimento Anziani (tipo A) e della RSA Mantenimento Demenze (tipo B) per i **posti in convenzione** con il SSR sarà definita in base alle tariffe stabilite dalla Regione Puglia con apposita delibera in vigore al momento dell'ingresso nella Struttura.

Con l'attuale delibera n. 1512 del 10/09/2020 la Giunta della Regione Puglia ha approvato le nuove tariffe per le prestazioni erogate dalle strutture socio-sanitarie per soggetti non autosufficienti, di cui al R.R. n. 4/19.

La retta a carico degli Ospiti per i posti in convenzione con il SSR sarà il 50% della tariffa stabilita dalla Regione Puglia. In caso di variazione dell'importo della retta deliberata dalla Regione Puglia, la Struttura provvederà nel termine di 10 giorni alla comunicazione agli obbligati mediante affissione alla bacheca e con comunicazione individuale agli Ospiti e/o soggetti obbligati al pagamento della retta medesima.

La retta a carico degli Utenti per i **posti non in convenzione** con il SSR sarà indicata nel contratto di ingresso e sarà stabilita in base al carico assistenziale, alla tipologia di camera scelta (doppia o singola) e ai servizi aggiuntivi richiesti nel rispetto delle tariffe massime stabilite dalla Regione Puglia. Sono comprese nella retta le prestazioni assistenziali e sanitarie previste dal Regolamento Regionale n. 4 del 21/01/2019, i servizi alberghieri e di ristorazione; invece, sono considerate a carico dell'Ospite le spese per: le visite specialistiche private, i servizi del podologo, del parrucchiere, del barbiere, dell'estetista, i presidi per l'incontinenza e le non autosufficienze, il costo dei farmaci, dei tickets e delle medicazioni e altri servizi non espressamente previsti dal suddetto R.R. 4/2019.

Le rette sono stabilite in misura giornaliera e vengono corrisposte, con mezzi di pagamento tracciabili, in via anticipata, entro 5 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto e successivamente entro il 5 del mese a cui si riferiscono, salvo rimborsi, nei casi di dimissione, nei tempi indicati nel contratto d'ingresso.

Al momento dell'ingresso non è previsto il versamento di una cauzione.

I SERVIZI

Ai nostri Ospiti, anziani non autosufficienti e soggetti affetti da demenza non più in grado di continuare a vivere nel proprio domicilio, vengono forniti servizi di assistenza qualificata da parte di un'équipe multidisciplinare composta da Responsabile Sanitario, medici specialisti di struttura, infermieri, fisioterapisti, assistente sociale, psicologi, educatori professionali e OSS.

Tali interventi sono programmati in modo personalizzato.

SERVIZI SOCIO-SANITARI

- **Servizi sanitari e infermieristici**

Il soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite viene garantito da una rete di assistenza sanitaria, mediante monitoraggio continuo, attenta prevenzione ed erogazione di prestazioni sanitarie di base e specialistiche.



Il Medico di Medicina Generale (MMG) rimane il punto di riferimento sanitario dell'Ospite e interagisce con varie figure professionali interne alla RSA, nell'ottica nel benessere del suo assistito.

Il MMG deve redigere una relazione sanitaria sulle condizioni generali di salute dell'Ospite riportante la terapia in corso, la programmazione di esami diagnostici ed ematici e indicazioni su particolari regimi alimentari. Inoltre, provvederà alla richiesta di tutti quei presidi sanitari necessari al benessere dell'assistito.

Il MMG lavora in stretta sinergia con l'intera équipe multidisciplinare della struttura e, in particolare, col Responsabile Sanitario, i Medici Specialisti di struttura e gli infermieri. Queste figure di supporto al MMG lo aggiornano tempestivamente sulla situazione clinica degli Ospiti, dei vari accadimenti comprese le eventuali osservazioni da parte dei parenti e lo allertano su eventuali bisogni urgenti di assistenza.

Qualora, su indicazione del Responsabile Sanitario e/o del medico specialista, su disposizione del MMG, in accordo con l'Ospite (quando



possibile) e/o con il parente di riferimento, si rendano necessarie visite specialistiche esterne alla struttura, l'infermiere si fa carico della prenotazione di tali visite, organizza il trasporto avvalendosi delle apposite Associazioni e ne informa l'Ospite e/o il parente. Il pagamento di tale trasporto è a carico dell'Ospite e/o della famiglia.

All'accompagnamento per le visite programmate e/o con carattere d'urgenza provvedono i familiari dell'Ospite, salvo diverso accordo con la struttura.

Il costo di eventuali spese sanitarie, siano esse visite specialistiche private che esami non riconosciuti dal SSR, è a carico dell'Ospite e/o dei suoi familiari.

I medici (Responsabile Sanitario e medici di struttura) e gli infermieri sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per le necessarie informazioni. L'assistenza infermieristica è garantita sulle 24 ore.

• Servizi psicologici

Le prestazioni psicologiche svolte per gli Ospiti consistono in:

- valutazione Neuropsicologica per misurare le abilità cognitive e funzionali mediante l'utilizzo di strumenti standardizzati di valutazione globale e per specifiche funzioni, effettuata all'ingresso e periodicamente ogni tre/sei mesi;
- riabilitazione e mantenimento di tipo Cognitivo e Comportamentale:
 - ▶ Di tipo COGNITIVO
 - R.O.T. - Reality Orientation Therapy finalizzata al riorientare il paziente nello spazio e nel tempo, rispetto alla propria storia personale, al sé e all'ambiente circostante;
 - Memory Training finalizzato a sostenere ed incrementare apprendimento e memoria;
 - Stimolazione Cognitiva orientata al rinforzo e al mantenimento di funzioni cognitive specifiche;
 - Terapia della Reminiscenza - Life Review Therapy basata sul

richiamo e la valorizzazione di eventi di vita personale del paziente, così da rafforzarne l'identità;

- Terapia di Validazione impostata sulla comunicazione e l'ascolto del paziente al fine di ridurre la tensione emotiva;
- Terapia di Rimotivazione finalizzata a rivitalizzare interessi ambientali mediante discussioni di temi contingenti alla realtà circostante, così da contrastare l'isolamento;
- Terapia Occupazionale volta a promuovere il ripristino ed il mantenimento di abilità di vita quotidiana.

► Di tipo **COMPORMENTALE**

- Terapia Comportamentale orientata a promuovere comportamenti positivi e a ridurre quelli disadattivi;
- Terapia Contestuale - Milieu Therapy consistente nella modifica del contesto fisico, sociale ed affettivo in cui il paziente vive, al fine di renderlo compatibile con le sue capacità funzionali;
- Medicina narrativa.

SERVIZI DI COUNSELING AI FAMILIARI

La Psicologa della Struttura garantisce un servizio di supporto ai Familiari degli Ospiti, fornendo i seguenti servizi:

- Caffè Alzheimer – momenti di condivisione con altri familiari delle difficoltà quotidiane nella gestione domiciliare della malattia e dell'opportunità di usufruire dei servizi offerti dalla RSA;
- Assistenza psicologica – psicoeducazione di sostegno e di supporto alla famiglia nel percorso di evoluzione della malattia del proprio familiare;

• **Servizi riabilitativi**

Per ciascun Ospite è garantita la possibilità di accedere a prestazioni fisioterapiche, previo parere del Responsabile Sanitario e/o medico specialista, al fine di recuperare, dove possibile, i deficit funzionali singoli, ma anche per raggiungere la migliore qualità di vita possibile.



PROGRAMMA DI RIABILITAZIONE INDIVIDUALE

Il programma di riabilitazione motoria individuale è realizzato in modo articolato e calibrato sulla base delle esigenze individuali, utilizzando diversi trattamenti per un valido recupero motorio e funzionale. A tale scopo sono applicate metodiche volte al controllo del dolore, a contrastare le complicità secondarie dell'immobilità o della rigidità, a stimolare la motilità attiva, la coordinazione motoria e la riprogrammazione posturale per il recupero dello schema corporeo.

Le attività previste riguardano:

- tecniche di rieducazione neuromotoria;
- tecniche di rieducazione funzionale;
- tecniche di rieducazione alla deambulazione;
- individuazione e selezione di eventuali ausili e addestramento all'uso.

PROGRAMMA DI RIABILITAZIONE MOTORIA DI GRUPPO

Il programma di riabilitazione motoria di gruppo è realizzato all'interno di gruppi costituiti da soggetti che presentano caratteristiche simili e per i quali sono previste le stesse finalità riabilitative.

Le attività previste riguardano:

- Kinesiterapia di Gruppo, una particolare terapia manipolativa usata in fisioterapia e che si prefigge la riabilitazione e la rieducazione funzionale di singoli muscoli o gruppi muscolari o dell'intero organismo;
- programma di Ginnastica dolce, un progetto di gruppo che persegue l'obiettivo del mantenimento delle abilità residue per i soggetti che non necessitano di particolari interventi riabilitativi.

I fisioterapisti sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per le necessarie informazioni.

• **Servizi assistenziali**

Le prestazioni di carattere assistenziale sono orientate all'assistenza diretta della persona e al soddisfacimento dei suoi bisogni fondamentali (alimentazione, abbigliamento, igiene personale, mobilitazione,

protezione), in un contesto sia sociale che sanitario, finalizzato a favorire il benessere e l'autonomia dell'Ospite. Tutto il personale della RSA preposto a tali prestazioni è in possesso di qualifica professionale specifica di OSS (Operatore Socio Sanitario).

Per garantire il rispetto del principio dell'Unicità della persona e quello della Trasparenza, per ogni Ospite, fin dal suo ingresso, sarà individuato un Tutor che avrà cura di seguirlo in maniera diretta e particolare e che potrà interagire con la famiglia scambiando informazioni indispensabili al suo benessere complessivo. Il Coordinatore OSS, componente dell'équipe della RSA, coordina e controlla le attività delle OSS e partecipa alla predisposizione e all'aggiornamento del PAI e ne verifica l'applicazione. La presenza degli OSS è garantita sulle 24 ore.

• Servizio Sociale

L'Assistenza Sociale supporta l'Ospite, dal momento dell'accoglienza e per l'intera permanenza nella struttura Stella Maris, nella gestione di tutte le pratiche burocratiche e amministrative necessarie (richiesta ausili, invalidità civile, integrazione retta, interventi previdenziali, etc.)



• Servizi animativi/educativi

Gli educatori professionali, integrandosi con le altre figure, organizzano e promuovono attività volte a stimolare la mobilità fisica e psichica. A tal fine si attivano e/o si mantengono gli interessi dell'anziano, si stimola un'adeguata funzione cognitiva e si favorisce una socialità viva e positiva, anche grazie al supporto di Associazioni di volontariato, della famiglia e degli amici.

Attività laboratoriali

Numerose sono le attività laboratoriali (ad es., musicoterapia, arteterapia, i laboratori di oggettistica e pittorico-espressivi) al servizio degli Ospiti per offrire loro occasioni in cui esprimere se stessi, realizzare attività manuali in maniera guidata e facilitata, stimolare la sfera della socializzazione, al fine di ridurre stati d'ansia e di tensione ed aumentare l'autostima.

Ortoterapia e aromaterapia

Consiste nell'affidare al paziente la cura di una o più piante, con obiettivi sia ricreativi, sia terapeutici, consentendo, ad esempio, mediante la cadenza dei tempi di annaffiatura o potatura, di migliorarne il senso di orientamento temporale. Prendersi cura di organismi vivi, da soli o in gruppo, stimola il senso di responsabilità e la socializzazione; combatte efficacemente il senso di isolamento e di inutilità e, a livello fisico, sollecita l'attività motoria, migliora il tono generale dell'organismo e contribuisce ad attenuare stress e ansia. Gli educatori professionali sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per le necessarie informazioni.

• Servizi di socializzazione

La vita all'interno della RSA deve essere tale da soddisfare il bisogno e la capacità di rapporti sociali.

È un'attività basata sul presupposto che, creando momenti di socializzazione sia fra gli stessi Ospiti che con l'esterno (famiglia, amici, giovani, scuole,

associazioni, etc.) possa essere favorito un clima sereno e propositivo, tale da stimolare ulteriormente la memoria. L'attività per eccellenza che viene effettuata consiste nell'ascolto e rievocazione di episodi di vita vissuta. La famiglia dell'Ospite, concordandolo con il Direttore della RSA, può intervenire direttamente in alcune attività assistenziali o ludico-ricreative. La visione di film e documentari consente di lavorare sia sul versante emotivo che su quello cognitivo, favorendo la stimolazione della memoria recente e remota; inoltre, si presta come ottimo elemento di aggregazione sociale e di scambio intergenerazionale.



SERVIZI AMMINISTRATIVI E TECNICI

• Servizi amministrativi

Gli Uffici Amministrativi si occupano dei servizi amministrativi, contabili, del sistema informativo, dell'accoglienza di Ospiti e parenti, dei rapporti con Regione e Asl.

Le Addette al Front Office costituiscono l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) della Struttura. Sono a disposizione per informazioni di carattere generale sulle varie attività e sull'organizzazione interna e forniscono la modulistica richiesta e raccolgono reclami e segnalazioni di Ospiti, parenti, cittadini al fine di migliorare i servizi offerti.

Gli uffici amministrativi sono a disposizione degli interessati dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15.30 alle 19.30 (sabato dalle 09:00 alle 12:00).

Il Direttore della Struttura è disponibile ad un colloquio con gli Ospiti e i loro parenti durante la sua presenza in struttura.

• Servizi tecnici

È assicurata l'ordinaria e la straordinaria manutenzione e il funzionamento degli impianti, con manutentore interno e interventi esterni di ditte specializzate.

SERVIZI ALBERGHIERI

• Servizi ristorazione

Il servizio ristorazione si avvale di una cucina interna e del supporto di una ditta qualificata in outsourcing, consentendo un controllo costante della qualità e della bontà dei piatti somministrati.

I menù sono vagliati dal Responsabile Sanitario e la presenza di una nutrizionista ne garantisce un adeguato piano alimentare. Il servizio

comprende l'erogazione completa del vitto (colazione, pranzo, merenda e cena).

Agli Ospiti vengono proposti menù settimanali alternativi, con variazione stagionale. Il menù autunno/inverno e primavera/estate è esposto nella bacheca di ogni singolo piano.

Dietro esplicita indicazione scritta del Responsabile Sanitario e previo accordo con la Direzione della Struttura, sono previsti particolari regimi dietetici per coloro che ne necessitano.

Di seguito, esempio di un menu di riferimento:

COLAZIONE

Caffè, Caffè d'orzo, latte, Tè, biscotti, fette biscottate.

PRANZO

Menù variabile. Viene garantita la possibilità di scelta tra due primi, due secondi, due contorni, pane, frutta fresca e/o cotta e/o mousse di frutta, bevande.

MERENDA

Tè con biscotti o fette biscottate. In alternativa: succhi di frutta, yogurt, budino, mousse di frutta.



CENA

Menù variabile. Viene garantita la possibilità di scelta tra due primi, due secondi, due contorni, pane, frutta fresca e/o cotta e/o mousse di frutta, bevande.

IDRATAZIONE SERALE

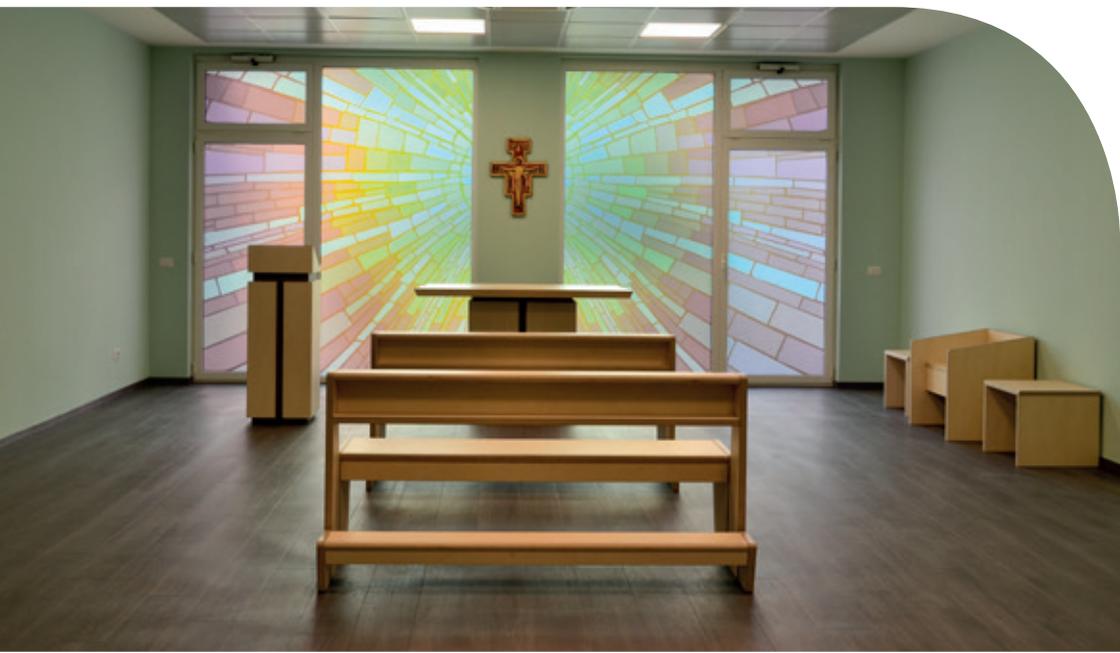
Camomilla o tisana rilassante per conciliare un buon riposo.

I tre piani della degenza sono dotati di sala pranzo.

Gli orari dei pasti sono indicativamente i seguenti: 7.45-9.00 prima colazione, 12.00 pranzo, 15.30 merenda, 18.00 cena, 20.00 distribuzione camomilla.

Previa autorizzazione della Direzione e/o del Responsabile Sanitario, è possibile la presenza di un solo parente, o persona di sua fiducia, durante i pasti per aiutare l'Ospite ad alimentarsi.

È fatto divieto ai parenti di introdurre in struttura cibo dall'esterno per il proprio congiunto. Solo in occasioni particolari (ad es., compleanni, festività, etc.) e previa autorizzazione della Direzione e del Responsabile Sanitario, è possibile portare in struttura prodotti con provenienza certificata che devono essere consegnati esclusivamente al personale che provvederà alla somministrazione.



- **Servizio lavanderia**

Il servizio di lavanderia della biancheria piana viene esternalizzato a un'azienda qualificata. La struttura, invece, si occupa direttamente e a proprio carico del servizio di lavanderia dei capi di abbigliamento di ciascun Ospite. Il servizio non comprende il lavaggio di capi delicati e di quelli che richiedono procedure di lavaggio particolari.

Al momento dell'ingresso ogni Ospite dovrà essere dotato del corredo personale elencato nell'apposito prospetto allegato al contratto, che durante la degenza dovrà essere reintegrato sulla base delle richieste del personale incaricato.

È a cura dei parenti il compito di contrassegnare gli indumenti con apposito codice comunicato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico al momento dell'ingresso.

- **Servizio di pulizia**

I servizi di pulizia generale e degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature vengono esternalizzate ad apposita ditta qualificata. Si tratta di servizi di supporto per garantire l'operatività della struttura e il soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite.

SERVIZI DI UTILITÀ

- **Servizio a carattere religioso**

Il culto della religione Cattolica, nel rispetto della libertà personale, è assicurato dalla Curia Vescovile in una cappella interna. La Struttura garantisce il rispetto di qualsiasi altra forma di culto religioso, riservando un ambiente idoneo. Partecipare ad attività spirituali può rappresentare per il paziente un modo per mantenere l'autostima ed il senso di appartenenza sociale, per affrontare lo stress della malattia e per favorire la comunicazione con gli altri; inoltre, le funzioni religiose possono aiutare a rievocare ricordi e tradizioni del passato e mantenere l'orientamento temporale, data la cadenza delle festività religiose nel corso dell'anno.

- **Parrucchiere, estetista, barbiere, podologo**

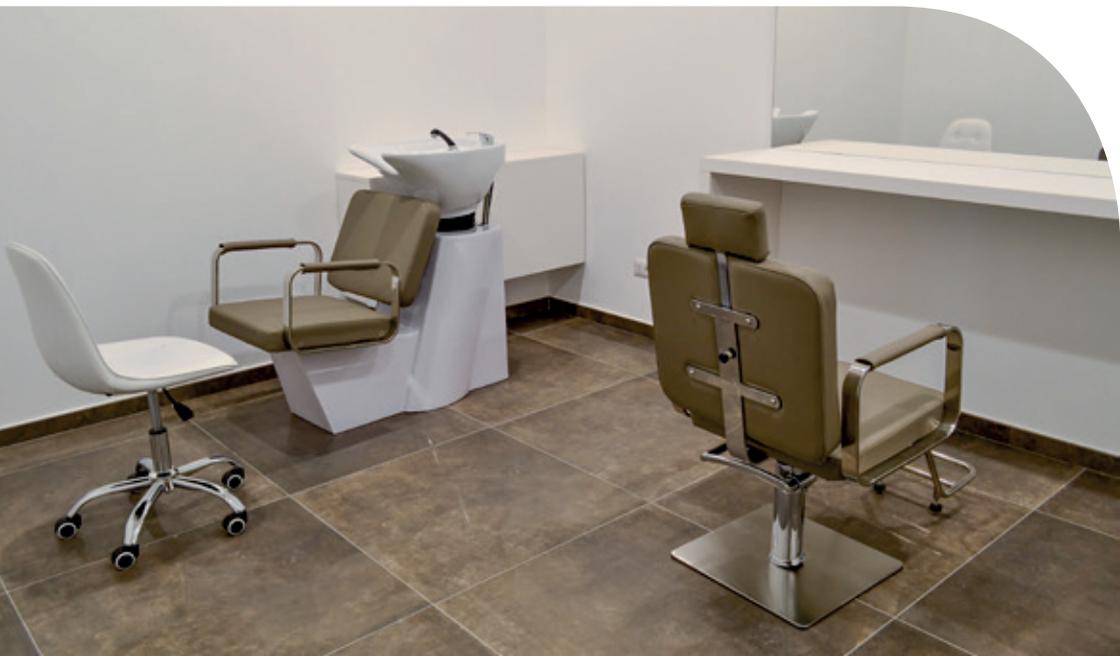
L'Ospite può usufruire di un servizio interno qualificato del parrucchiere, dell'estetista e del barbiere, manifestando tale esigenza agli operatori. Inoltre, sulla base del bisogno rilevato dagli operatori e comunicato dal Coordinatore infermieristico ai parenti, oppure su richiesta diretta dell'Ospite, è a disposizione un podologo qualificato. Tali servizi sono a completo carico degli Ospiti.

- **Servizio telefonico**

È data la possibilità all'Ospite di effettuare telefonate (gratuitamente) e di riceverne tramite apparecchiatura portatile messa a disposizione nella Struttura.

- **Servizio di gestione posta**

La posta in arrivo viene prontamente smistata tra gli Ospiti. Per quella in uscita, i parenti vengono avvisati affinché provvedano al ritiro. Coloro che desiderino spedire la corrispondenza possono provvedere attraverso il Front Office che curerà la spedizione tramite l'ufficio amministrativo (sono



a carico dell'Ospite le spese relative alla spedizione della posta/pacchi personali).

- **Servizio bar**

Il servizio bar è a disposizione degli Ospiti, dei familiari e dei visitatori attraverso le apposite macchine distributrici poste all'ingresso della Struttura.

SERVIZI DI ULTIMA ASSISTENZA

- **Servizio di accompagnamento al fine vita**

In caso di decesso è possibile l'utilizzo della camera ardente con sala dolenti, senza oneri per i familiari, salvo quanto dovuto alla ditta di onoranze funebri, scelta obbligatoriamente e in totale autonomia dai congiunti del defunto per il servizio funebre.

SERVIZI DI VOLONTARIATO

- **Attività di volontariato**

La Struttura implementa convenzioni con apposite Associazioni al fine di promuovere al suo interno attività di volontariato e, inoltre, viene favorita la partecipazione di chiunque fosse interessato a svolgere attività di socializzazione e di supporto a favore degli Ospiti.

Gli operatori e i volontari presenti in struttura sono dotati di specifico cartellino di riconoscimento.

QUALITÀ DEI SERVIZI

La Struttura garantisce il rispetto di Standard generali e specifici di qualità e quantità previsti dalle Linee Guida n. 2/95 e dall'art.58 L.R. 19/2006 e s.m.i.

► STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

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

Sicurezza e salute dei lavoratori e degli Ospiti

La Struttura ha predisposto un idoneo piano di emergenza e garantisce la formazione obbligatoria del personale a cui viene data informazione generale sui rischi a cui è sottoposto, sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso di dispositivi di protezione individuali, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, in ottemperanza agli obblighi contenuti del D. Lgs. 81/08 riguardante la tutela della salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro.

Sistemi informativi

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione dei bisogni degli Ospiti allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti anche informatici a disposizione del personale, collocati in apposite aree della Struttura, sono: software gestionali, procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, schede relative ai prodotti, etc.

HACCP

Come previsto dal Codex Alimentarius CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003 (il Codice internazionale raccomandato di pratiche generali di principi di Igiene alimentare), è stato redatto il Manuale H.A.C.C.P. per verificarne la sua applicazione. Il personale di cucina della ditta esterna che

gestisce il servizio mensa ed il personale interno addetto all'attività di somministrazione degli alimenti seguono corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Offerta di un ambiente di lavoro confortevole e stimolante

La RSA ha predisposto un questionario sul benessere, sul clima organizzativo e sulla valorizzazione delle risorse umane, per valutare la relazione tra il personale e l'intera organizzazione.

Programmi di miglioramento

La RSA porta avanti programmi di miglioramento continuo applicati alle attività e ai processi orientati alla gestione della Qualità.

► STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità/quantità di specifiche prestazioni, verificabili dall'Ospite stesso.



Standard di qualità specifici raggruppati per aree

ALBERGHIERA	
Numero di posti letto in camere con servizi igienici riservati agli Ospiti	90/90
Numero di servizi igienici per gli Ospiti	48/90
Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo	90/90
Numero di posti letto con schienale regolabile	90/90
Numero di posti letto con luce individuale	90/90
Percentuale di posti letto con dispositivo di chiamata individuale	100%
Percentuale di camere con più di due posti letto	0 %
Numero medio di posti letto per camera	1,875
Possibilità di usufruire di un parrucchiere operante ad orari fissi	SI
Possibilità di usufruire di un podologo operante ad orari fissi	SI
Presenza di un bar o di un distributore di bevande calde o fredde	SI
Esistenza di una zona della Struttura per il rispetto della privacy del defunto	SI
Numero medio di ore apertura al pubblico per le visite dalle 9 alle 13 dalle 15 alle 20	4 h
Presenza di locali dedicati al culto	SI

RIABILITAZIONE	
Numero medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa	30*(24**)

VITTO	
Il menù garantisce adeguati apporti nutrizionali e calorici	SI
Distribuzione del pranzo entro le ore 13:00	SI
Distribuzione della cena entro le ore 19:00	SI

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	
Tutto il personale di ruolo a contatto con l'utente è chiaramente identificabile	SI
Esistenza dell'ufficio relazioni con il pubblico	SI
Consegna all'ammissione della Carta dei Servizi e del Regolamento interno	SI

ASSISTENZIALE

Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana ed al bisogno	SI
Agli Ospiti incontinenti è garantito il cambio del pannolone almeno 3 volte al giorno	SI
Possibilità di posti letto attrezzati con materassi antidecubito	SI

EDUCAZIONE/ANIMAZIONE

Numero medio di ore settimanali dedicate all'attività educativa	30*(24**)
---	-----------

TEMPO LIBERO

Numero medio di feste previste durante l'anno	4
---	---

* nucleo di Mantenimento A ** nucleo di Mantenimento B



► ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Giornata tipo dell'Ospite

06.00-09.00	assistenza diretta alla persona (igiene, vestizione, mobilizzazione); colazione;
09.00-12.00	attività di animazione e socializzazione, attività sanitarie e riabilitative, igiene dell'Ospite;
12.00-13.00	pranzo;
13.00-14.00	allettamento e riposo pomeridiano;
14.00-14.30	alzata pomeridiana (igiene e cambio presidio per incontinenza);
14.30-18.00	merenda: attività di animazione e socializzazione, attività sanitarie e riabilitative;
18.00-19.00	cena;
19.00-20.00	preparazione per la notte;
20.00-20.30	somministrazione camomilla;
21.00-06.00	riposo notturno;
* 22.30	controllo per eventuale cambio presidio per
* 03.00	l'incontinenza



IL CONTROLLO QUALITÀ

Obiettivo della RSA è fornire servizi e prestazioni sempre di altissima qualità. Per raggiungere tale obiettivo la Struttura avvia processi atti ad un continuo miglioramento delle performance di ogni attività realizzata. Per la RSA Stella Maris non è sufficiente la “conformità” del Servizio a quelli offerti, ma è necessario e indispensabile che i servizi offerti soddisfino “realmente” gli Ospiti e i loro familiari.

► QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

È stato predisposto un questionario denominato “Questionario di valutazione del grado di soddisfazione” rivolto agli Ospiti e ai familiari. L’analisi dei feedback ricevuti su eventuali conformità dei servizi o loro non conformità a quanto garantito, contribuirà alla predisposizione e allo studio di indicatori sull’efficacia e sull’efficienza dei processi finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

► SCHEDE DI GRADIMENTO SERVIZI

Per coloro che entrano in contatto con la Struttura (Ospiti, familiari, operatori, ecc.) è possibile esprimere il gradimento su specifici servizi offerti, mediante segnalazioni, osservazioni, apprezzamenti e suggerimenti presentati con apposita scheda di gradimento che sarà costruttivamente analizzata dal Direttore e dal Responsabile Sanitario.

► GESTIONE RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell’Ospite anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento degli operatori che si ritengano non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

La raccolta e l’analisi dei reclami è parte integrante del sistema di informazioni del servizio in quanto fornisce utili informazioni sulle aree di

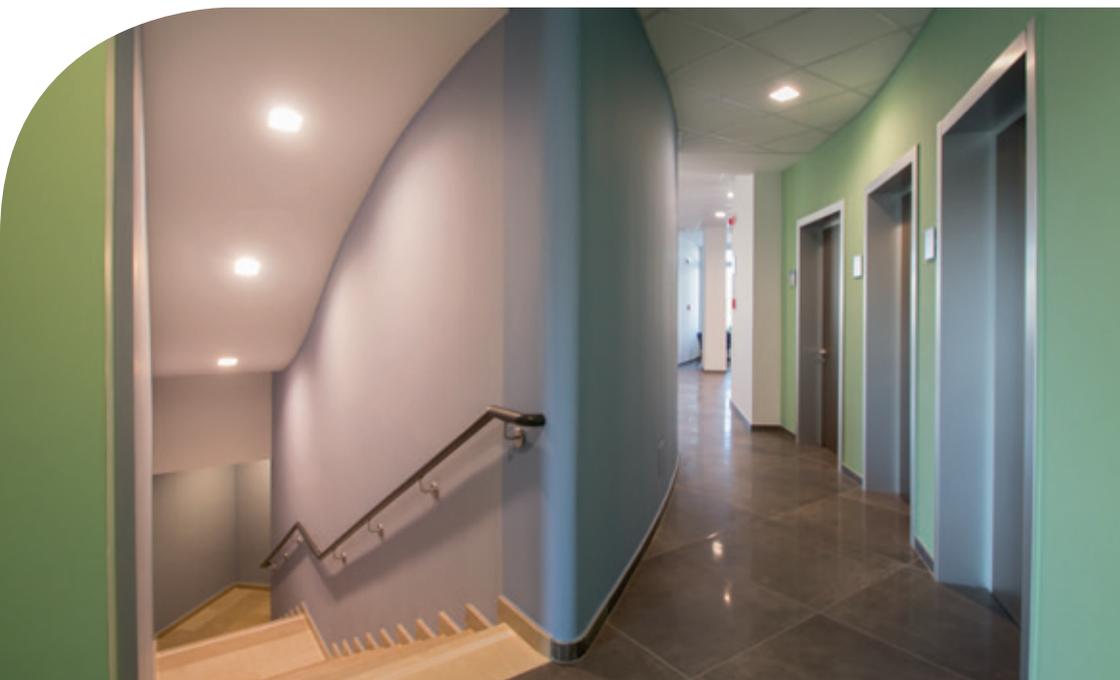
insoddisfazione. Gli Ospiti, i familiari, i volontari e gli operatori possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con il Front Office, che assume anche le funzioni di “Ufficio Relazioni con il Pubblico”;
- tramite colloquio con l’Assistente sociale;
- tramite colloquio con il Responsabile Sanitario;
- tramite colloquio con il Direttore;
- tramite modulo di reclamo disponibile presso il Front Office.

La gestione del reclamo, regolarmente riportato in ordine cronologico in apposito registro, prevede il rilascio della relativa ricevuta e una risposta scritta o orale della Struttura a chi lo ha inoltrato (non in forma anonima) entro e non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione.

► **MODALITÀ DI RICHIESTA CARTELLA CLINICA**

La Struttura riconosce il diritto degli Ospiti e dei loro familiari, titolari di un legittimo interesse, ad accedere, presso la Struttura stessa, alla cartella



clinica per prenderne visione o per richiederne il rilascio in copia. Tale diritto, compatibilmente con le normative in essere, può essere esercitato utilizzando l'apposito modulo predisposto dalla Struttura, richiedibile direttamente presso il Front Office. A richiesta inoltrata, verrà rilasciata ricevuta e sarà fornita risposta entro trenta giorni, alle tariffe indicate nel modulo.

GLI AMBITI DI TUTELA

► TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE

La struttura Stella Maris si fa carico di mettere al corrente Ospiti e parenti sulle disposizioni relative alla tutela e ai diritti dei nostri Ospiti, in quanto persone fragili o anziane.

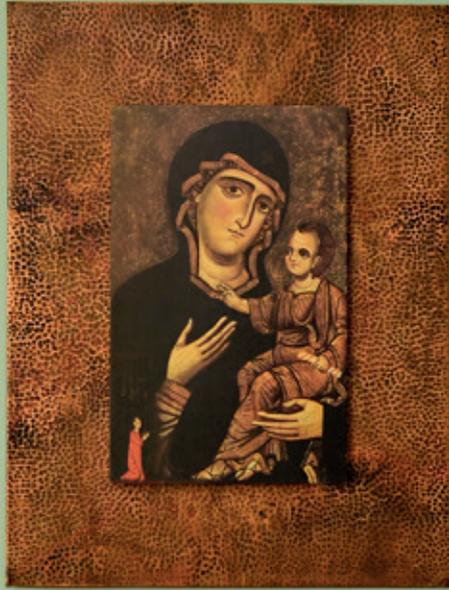
Un'informativa più dettagliata di tali disposizioni può essere richiesta al momento dell'ingresso in Struttura.

► DIRITTO ALLA PRIVACY

La Struttura garantisce il rispetto delle norme in materia di Privacy, come previsto dagli artt. 13-14 del Reg. UE 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e s.m.i. A tal fine ha predisposto l'informativa e la richiesta del consenso al trattamento dei dati personali

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Si specifica che il titolare del trattamento dei dati è la ditta Petrolpuglia srl. Per garantire il diritto alla privacy degli Ospiti è presente un Responsabile Protezione dei Dati (DPO) – in italiano RPD, Responsabile della Protezione dei Dati – figura introdotta dal GDPR (General Data Protection Regulation) che ha la funzione di affiancare i responsabili al trattamento dei dati affinché li conservino e li gestiscano, seguendo i





principi e le indicazioni del Regolamento europeo.

Il DPO è un consulente tecnico e legale, con potere esecutivo. Infatti, il suo ruolo è doppio: non solo consiglia e sorveglia, ma funge anche da tramite fra l'organizzazione e le autorità.

I suoi compiti sono indicati in maniera puntuale nel GDPR all'articolo 39 e sono essenzialmente tre: informare, sorvegliare e cooperare.

► **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

Al fine di una maggior tutela degli anziani si riporta un estratto della Carta dei diritti della persona anziana, D.G.R. n. 7435 del 14/12/2001.

“Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale e sociale di una popolazione, ma anche perché costituiscono sempre più una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

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.

Il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, favorendo la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La Carta, stabilisce che la persona ha diritto:

- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della persona in difficoltà;
- 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 accudire e assistere 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 di 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, qualsiasi forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- di operare affinché, 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.
- la persona anziana è al centro dei 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 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 rispettare, 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.
- 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."

viale Aldo Moro, 57 • 70043 • Monopoli (Ba)

tel. 080 410 7462

e-mail: info@stellamarismonopoli.it

pec: stellamaris@pec.cloud

www.stellamarismonopoli.it

ramo d'azienda di Petrolpuglia s.r.l.

via Magenta, 15 - Monopoli (Ba)

P.I./C.F. 00254920721

SM
STELLA
MARIS

RESIDENZA
SANITARIA
ASSISTENZIALE

