

Centro Servizi “Casa Don Luigi Maran”

Via Balla, 48 – 35010 Taggì di Villafranca

CARTA DEI SERVIZI



Istituto Suore Francescane Elisabettine

Via Beato Pellegrino, 40 - 35137 PADOVA
tel. 0498730600 – fax 0498730690

SOMMARIO

<i>1.Premessa</i>	<i>pag. 3</i>
<i>2.Presentazione</i>	<i>pag. 3</i>
<i>3.Missione</i>	<i>pag. 4</i>
<i>4.Principi fondamentali</i>	<i>pag. 4</i>
<i>5.La Struttura</i>	<i>pag. 5</i>
<i>6.La Governance</i>	<i>pag. 7</i>
<i>7.Organizzazione generale – Ruoli e Mansioni</i>	<i>pag. 8</i>
<i>8.Accoglienza</i>	<i>pag. 10</i>
<i>9.Dimissioni</i>	<i>pag. 11</i>
<i>10.Servizi</i>	<i>pag. 11</i>
<i>11.Gestione del Personale</i>	<i>pag. 14</i>
<i>12.Costi dei servizi</i>	<i>pag. 14</i>
<i>13.Informazioni utili</i>	<i>pag. 14</i>
<i>14.Standard ed indicatori di Qualità</i>	<i>pag. 15</i>
<i>15.Meccanismi di tutela</i>	<i>pag. 16</i>
<i>16.Informazioni generali</i>	<i>pag. 18</i>
<i>17.Carta dei Diritti della Persona Anziana</i>	<i>pag. 18</i>

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi della Casa Don Luigi Maran è realizzata in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la quale prevede che, attraverso la redazione di tale documento, le organizzazioni erogatrici di servizi pubblici mirino "a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza [...]", in adempimento a quanto previsto dal D.P.C.M. del 19/5/1995 e dalla Legge 150 del 7 giugno 2000. La presente Carta fa riferimento anche al Decreto del Ministero della Sanità del 15/10/1996 e al Regolamento Regionale del 10/5/2001, n. 3.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare preventivamente la tipologia e le modalità di accoglienza, le caratteristiche strutturali e funzionali, la qualità delle prestazioni infermieristiche, assistenziali e riabilitative, i servizi alberghieri offerti e il carattere religioso a cui Casa Don Luigi Maran si ispira, per permettere a ciascuno di fare liberamente la sua scelta.

La Carta dei Servizi sarà revisionata e aggiornata periodicamente.

Casa Don Luigi Maran è dotata del Sistema di Qualità secondo le norme UNI-EN-ISO-9001 al fine di migliorare continuamente la qualità del servizio ed avere uno strumento che consenta di controllare l'effettivo livello delle prestazioni. Tutte le figure professionali si attengono alle procedure di tale sistema.

2. PRESENTAZIONE

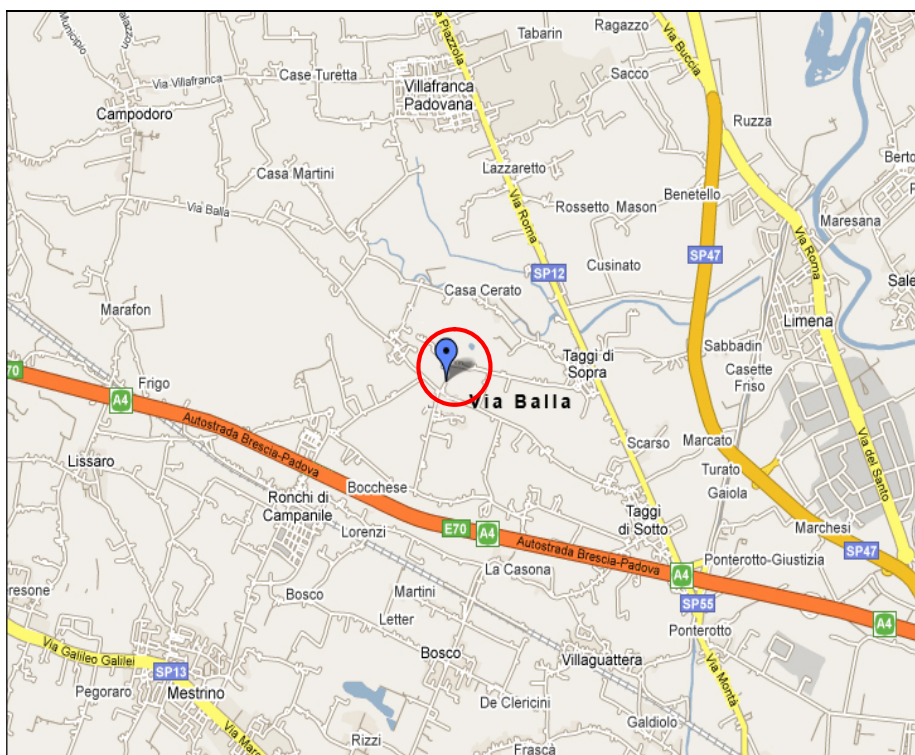
Casa Don Luigi Maran è situata in Taggì di Villafranca Padovana, zona dotata di una rete accessibile ai servizi generali, sociali, sanitari e ricreativo-culturali e collabora con il territorio.

Offre ai residenti un ambiente sereno, un servizio qualificato, spazi di socializzazione e di vita spirituale.

I rapporti fra le varie componenti che interagiscono nella Casa si ispirano a collaborazione sincera, fiducia reciproca, discrezione e rispetto.

2.1 Collocazione geografica

Taggì di Villafranca Padovana si trova nelle immediate vicinanze di Padova ed è da questa raggiungibile attraversando il nodo viario di Ponterotto e seguendo la S.P. 12 o con l'autobus della linea n. 11. Per chi proviene dal casello autostradale di Padova Ovest il percorso migliore è seguire la statale del Santo per Limena. Dal casello autostradale di Grisignano di Zocco si giunge a Taggì seguendo le indicazioni per il confinante Comune di Campodoro e proseguendo lungo la S.P. 12. È raggiungibile inoltre dal territorio dell'alta padovana seguendo la S.P. 75 che attraversa Piazzola sul Brenta.



2.2 Cenni storici

Durante la sua vita Don Luigi Maran (1794-1859) mise a disposizione delle Suore Francescane Elisabettrine, convalescenti e bisognose di cure, la casa colonica di sua proprietà sita in Taggì di Villafranca. Successivamente, la "campagna con fabbrica" fu da lui lasciata in eredità a Elisabetta Vendramini, fondatrice dell'Istituto. L'immobile divenne poi proprietà dell'Istituto medesimo e utilizzato come abitazione delle suore. Nel tempo l'edificio di tipo colonico subì varie trasformazioni e vi furono aggiunti altri fabbricati a misura delle necessità della comunità ivi residente. Una parte fu adibita a casa di formazione alla vita religiosa.

Nei primi anni del 1960 fu costruito un ampio edificio a tre piani fuori terra (ora denominato B), che fino alla fine degli anni '70 fu adibito a scuola e collegio femminile. Per alcuni anni ebbe sede in detto edificio anche la scuola media di Villafranca Padovana.

Quando nel 1980 l'Istituto, costretto a ristrutturare l'immobile sito in Padova - Via S. Giovanni da Verdara, 54 - divenuto fatiscente, si trovò nella necessità di dare un'idonea collocazione alle consorelle ammalate o bisognose di riposo in un ambiente sereno e salubre, cambiò la destinazione di Casa Don Luigi Maran da scuola/collegio a infermeria.

L'aumento della domanda di assistenza e cura indusse l'Istituto ad ampliare l'ambiente per renderlo idoneo ai bisogni attuali degli anziani.

3. MISSIONE

L'Istituto delle Suore Francescane Elisabettrine, "aperto e disponibile al servizio dei fratelli secondo i segni e le necessità dei tempi e le indicazioni della Chiesa" (Cost. art. 5), riconosce nel "servizio a chiunque si trovi nel bisogno e nella sofferenza" (Cost. art. 4) il proprio ministero specifico e, pur nel rispetto di ogni religione, si ispira ai valori cristiani e alla visione dell'uomo di Elisabetta Vendramini (1790-1860) fondatrice della Famiglia religiosa istituita in Padova fin dal 1828.

Le Suore Francescane Elisabettrine, nella vita in fraternità e nel concreto operare esprimono l'amore di Dio che si china sull'uomo, perché questi comprenda la propria origine e la propria dignità. In particolare assumono il bisogno delle consorelle e degli anziani come comando di Dio e li assistono con carità generosa.

Consapevole che la vita è sempre un valore, la Comunità elisabettrina è presenza viva e discreta in Casa Don Luigi Maran e si propone di:

- **offrire** un soggiorno sereno e accogliente alle persone anziane e ammalate per recare loro sollievo e dare vita ai loro giorni;
- **condividere** i dolori e le speranze della persona, dare senso alla sofferenza e trovare una risposta positiva e di fede ai grandi perché della vita e della morte;
- **sviluppare** con i residenti e tra i residenti della Casa rapporti improntati a rispetto, fiducia e comprensione, per favorire un clima nel quale possano trovare risposta i bisogni fisici e spirituali di ciascuno;
- **favorire** rapporti con i familiari, gli amici e i conoscenti, affinché le persone anziane e/o ammalate si sentano sostenute dalla loro solidarietà;
- **collaborare** con gli enti socio-assistenziali, con i servizi socio-sanitari del territorio e con i gruppi parrocchiali per promuovere e realizzare iniziative che permettano alle persone di esprimersi e di sentirsi componenti vive della società.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta tra le Case di Riposo presenti sul territorio.

Casa Don Luigi Maran garantisce:

- **uguaglianza** di trattamento, nel rispetto dei bisogni specifici di ciascuna persona, secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia
- **continuità** qualitativa e regolarità dei servizi
- **efficienza ed efficacia** adottando le misure idonee al raggiungimento dei suoi obiettivi per il miglioramento della qualità utilizzando tutte le risorse disponibili
- **qualità di vita** prendendosi cura del residente e assicurandogli i servizi che gli garantiscano:
 - igiene e cura della persona
 - alimentazione adeguata alle specifiche esigenze
 - ambiente salubre e confortevole
 - assistenza sanitaria
 - vita relazionale
 - assistenza religiosa
- **cortesie e trasparenza** nella forma e nei contenuti delle risposte e nella comprensione dei problemi presentati dall'ospite. Si impegna a comunicare tutte le informazioni e i riferimenti necessari perché questi siano correttamente interpretati e risolti
- **partecipazione** garantendo all'ospite il diritto di collaborare con osservazioni e suggerimenti, per la corretta erogazione delle prestazioni e il miglioramento del servizio.

5. LA STRUTTURA

Il Centro Servizi "Casa Don Luigi Maran" ospita n. 120 anziani non autosufficienti di primo livello assistenziale.

Ogni ospite dispone di una superficie di circa mq 46.

Le stanze sono a due o tre posti letto. Sono tutte dotate di bagno proprio, di servizio per disabili, impianto di ricambio d'aria, di letti a comando elettrico a basso voltaggio. Ogni posto letto dispone di pulsante per la chiamata.

La capacità ricettiva di 120 posti è suddivisa in quattro nuclei. Ogni nucleo dispone di ambulatorio, di cucina di piano, di un bagno attrezzato e assistito, di un soggiorno, di una sala da pranzo e di un salottino per le visite. La Casa è dotata di spazi comuni quali la sala per conferenze, la sala riunioni, la palestra per la fisioterapia, la cappella. Ogni piano è raggiungibile tramite gli ascensori e/o le scale.

Casa Don Luigi Maran, realizzata nel pieno rispetto delle normative vigenti, con mattoni a vista, legno e pietra, tocca lo spirito di chi si avvicina e infonde benessere a chi l'abita.

Gli ambienti pieni di luce, il chiostro che raccoglie attorno a sé tutti gli edifici e gli ampi spazi di verde che le fanno da cornice, oltre ai materiali naturali usati, trasmettono il senso di accoglienza e di familiarità tipico della spiritualità francescana.

EDIFICIO A – INGRESSO:

- reception
- sala riunioni
- sala di attesa
- direzione
- n. 2 spogliatoi per il personale
- deposito carrelli
- locale per la gestione dell'emergenza
- n. 2 sottocentrali.

EDIFICIO B – RESIDENZA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI:

piano terra:

- cappella
- soggiorno
- sala attività varie
- amministrazione
- guardiola di piano
- stanza distributori automatici bevande
- ripostigli
- gruppo servizi igienici
- ambulatorio fisiatra
- stanza raccolta biancheria sporca
- ambulatorio centro prelievi
- sala d'attesa
- salottino visite
- locale per fisioterapia
- spogliatoio con servizi
- palestra
- parrucchiere
- sala macchine

piano primo:

- n. 10 stanze a due letti con servizio
- guardiola di piano
- locale soggiorno
- locale pranzo
- cucina con dispensa
- stanza biancheria pulita
- stanza raccolta biancheria sporca
- ambulatorio
- salottino visite
- stanza per il personale
- ripostigli
- n. 2 servizi comuni con bagno assistito
- una stanza a disposizione

piano secondo:

- n. 10 stanze a tre letti con servizio
- guardiola di piano
- locale soggiorno

- locale pranzo
 - cucina con dispensa
 - stanza biancheria pulita
 - stanza raccolta biancheria sporca
 - ambulatorio
 - salottino visite
 - stanza per il personale
 - ripostigli
 - n. 2 servizi comuni con bagno assistito
 - una stanza a disposizione
- piano terzo:
- abitazione suore comunità di servizio.

EDIFICIO C:

- piano terra:
- n. 3 stanze singole con servizio
 - sala attività varie
 - guardaroba
 - n. 2 nuclei servizi igienici
 - Sala da pranzo con cucina e dispensa
 - n. 2 ripostigli
 - n. 2 sale conferenze
- piano primo: C 2
- n. 7 stanze 2 letti con servizio
 - stanza biancheria pulita
 - deposito materiale igienico.

EDIFICIO D – RESIDENZA SUORE ANZIANE E LAICI NON AUTOSUFFICIENTI:

- piano terra:
- n. 10 stanze a due letti con servizio comune a due stanze
 - guardiola di piano
 - locale soggiorno
 - locale pranzo
 - cucinino con dispensa
 - stanza biancheria pulita
 - stanza raccolta biancheria sporca
 - ambulatorio
 - salottino visite
 - cappella
 - sala macchine;
 - servizi comuni con bagno assistito
- piano primo:
- n. 10 stanze a due letti con servizio comune a due stanze;
 - guardiola di piano
 - locale soggiorno
 - locale pranzo
 - cucinino con dispensa
 - stanza biancheria pulita
 - stanza raccolta biancheria sporca
 - ambulatorio
 - salottino visite
 - stanza per il personale
 - ripostigli
 - servizi comuni con bagno assistito
- piano secondo:
- n. 10 stanze a tre letti con servizio comune a due stanze
 - guardiola di piano
 - locale soggiorno
 - locale pranzo
 - cucinino con dispensa
 - stanza biancheria pulita
 - stanza raccolta biancheria sporca
 - ambulatorio
 - salottino visite
 - stanza per il personale
 - ripostigli
 - servizi comuni con bagno assistito.

6. LA GOVERNANCE

Il governo e la direzione politica di Casa Don Luigi Maran sono assicurati dalla **Superiora Generale** e dal suo **Consiglio**.

La Responsabilità della gestione delle attività operative della struttura è della **Direzione**: in collaborazione con le risorse umane interne mette in atto le strategie, gli obiettivi e i programmi definiti e condivisi con la Superiora Generale e con il suo Consiglio.

L'obiettivo generale è strutturare l'organizzazione di Casa Don Luigi Maran in tre aree strategiche:

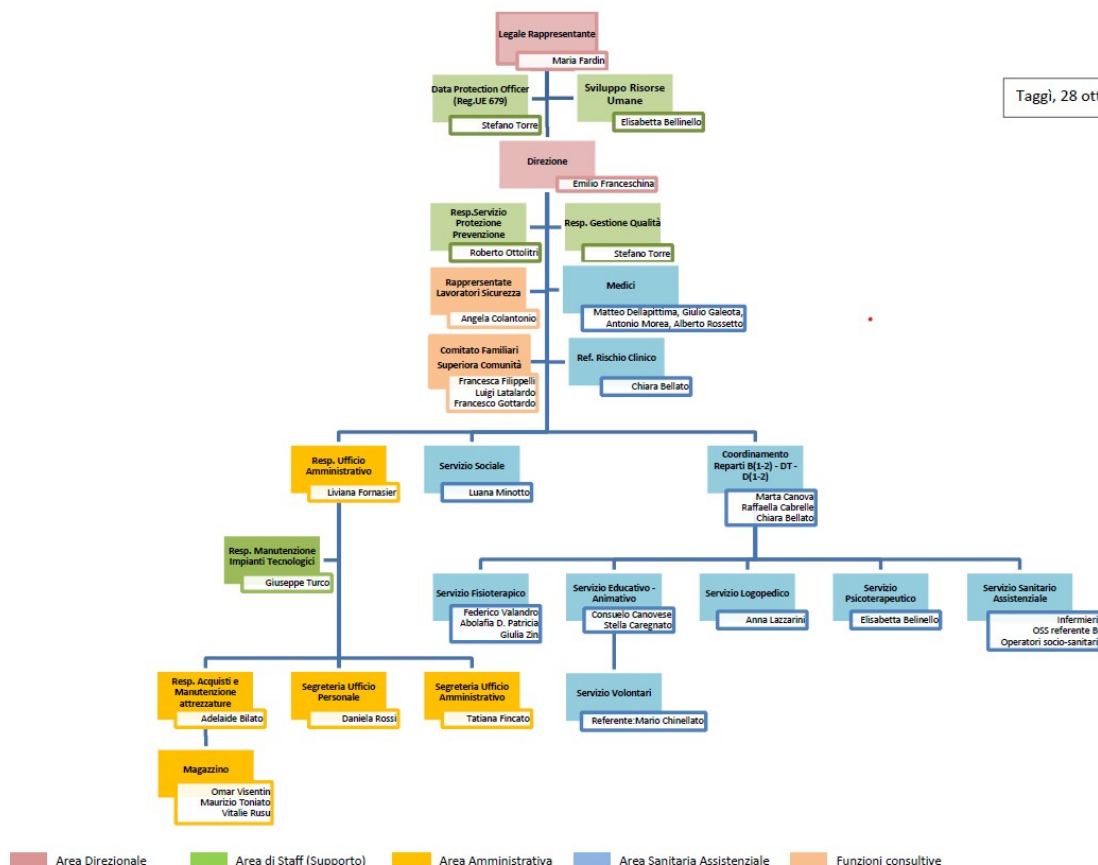
- l'**area esterna** rappresenta l'interazione fra il territorio e la struttura
- l'**area intermedia** raccoglie servizi diurni alla persona
- l'**area interna** sviluppa un sistema gestionale suddiviso in due padiglioni: il padiglione B e C1 e il padiglione D e C2.

Le aree non indicano ambiti strutturali, ma distinguono tre livelli organizzativi che si svilupperanno in fasi operative ben distinte tra loro.

In questo quadro sono affidate alla **Direzione**, quale massima autorità responsabile all'interno della Casa, la gestione e lo sviluppo di tutte le attività (sanitarie-assistenziali, residenziali-alberghiere, amministrative ed economiche) della Casa. La Direzione si avvale della collaborazione delle strutture di staff direzionali.

La Direzione presenta annualmente alla Superiora Generale e al suo Consiglio un piano economico – operativo e previsionale, con una relazione sugli specifici obiettivi che intende perseguire.

ORGANIGRAMMA CENTRO SERVIZI CASA DON LUIGI MARAN



7. ORGANIZZAZIONE GENERALE – RUOLI E MANSIONI

Superiora Generale e il suo Consiglio

La Superiora Generale è la garante della Missione delle Suore Francescane Elisabettine. Assieme al Consiglio ne custodisce e promuove le espressioni concrete. Per le questioni amministrative e legali si fa riferimento alla Legale rappresentante. La presenza delle religiose è garantita dalla Superiora provinciale.

Superiora locale

La Superiora locale cura lo stile di vita della Casa perché sia coerente con il fine della stessa e con lo spirito proprio delle Costituzioni dell'Istituto.

Direzione

L'organizzazione della Casa Don Luigi Maran è affidata alla Direzione che si attiva sulle tematiche tecnico-manageriali, gestionali, organizzative del lavoro, sanitarie, sociali e di gestione e valorizzazione delle risorse umane, di organizzazione e gestione delle relazioni esterne, rapporti con il territorio e ASL di competenza.

Amministrazione

L'amministrazione cura l'attività amministrativa nella fase di accoglienza degli ospiti e di aggiornamento del data base 'Anagrafica ospiti' e la gestione della contabilità fiscale - amministrativa interna ed esterna.

Per gli atti di straordinaria amministrazione è richiesta l'autorizzazione della Superiora maggiore a norma delle Costituzioni dell'Istituto.

Ufficio fornitori e manutenzione

La Responsabile dell'ufficio collabora e assiste la Direzione e la Responsabile Amministrativa per le seguenti attività:

- Gestione degli impianti tecnologici e relativa manutenzione
- Gestione dei servizi di ristorazione, pulizie e lavanderia
- Gestione degli acquisti e rapporto con i fornitori
- Monitoraggio dei magazzini.

Coordinatore di padiglione

Coordina il padiglione allo scopo di erogare un servizio personalizzato a ciascun residente.

Le funzioni sono:

- pianificare (contributo alla politica aziendale, definizione della filosofia assistenziale tra gli operatori)
- organizzare (definizione dei modelli organizzativi degli operatori, adozione di strumenti operativi orientati alla centralità del residente e all'efficacia gestionale, organizzazione dell'Unità Operativa Interna -UOI- coordinando le diverse figure professionali, organizzazione del lavoro del personale)
- presiedere riunioni del personale infermieristico e non, partecipare alle riunioni della Casa, valutare/valorizzare e motivare il personale
- mantenere il collegamento con il personale interno: medici, infermieri, fisioterapista, educatore, operatori, assistente sociale, psicoterapeuta, logopedista, amministrativo, ufficio fornitori
- essere di riferimento nelle relazioni con gli ospiti e i familiari
- collaborare nella formazione del personale
- supervisionare le attività socio-assistenziali.

Infermieri

Gli infermieri gestiscono la presa in carico dell'ospite e collaborano con il personale addetto all'assistenza. Identificano i bisogni della persona e formulano i relativi obiettivi; pianificano, verificano e valutano l'intervento assistenziale; garantiscono la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche-terapeutiche. Lavorano nel rispetto della legislazione vigente e assicurano l'assistenza 24 ore su 24.

L'infermiere è presente in ogni nucleo, collabora con il medico, ne esegue le indicazioni, prepara e somministra la terapia e presta le cure necessarie agli ospiti. Assicura all'ospite l'assistenza adeguata e personalizzata, nel rispetto dei principi etici e partecipa alle U.O.I.

Operatori socio-sanitari

L'Operatore Socio Sanitario (OSS) rivolge la sua attività alla persona e al suo ambiente di vita e di cura. Valorizza le capacità residue per rafforzarne l'autostima e l'autonomia in coerenza con il progetto assistenziale definite in UOI.

La sua attività è caratterizzata da un approccio globale alle problematiche della persona con la quale mantiene un rapporto di vicinanza e di continuità che richiede specifiche competenze relazionali.

Educatori

L'educatore elabora dei progetti educativi individuali in collaborazione con l'équipe multidisciplinare. Programma e coordina interventi di natura socio culturale, relazionale ed educativa che mirano al potenziamento, all'autostima e all'autonomia personale aiutando lo sviluppo individuale e incrementando i rapporti sociali con l'ambiente al fine di raggiungere gli obiettivi specifici sulla persona.

Scopo fondamentale dell'attività socio educativa con l'anziano è quello di potenziare e stimolare le capacità cognitive presenti, promuovere e mantenere un certo grado di autonomia, nonché sostenere l'abilità relazionale.

L'attività socio educativa mira a stimolare migliorare il rapporti con la famiglia e con le diverse figure professionali per realizzare un clima di fiducia reciproco.

Psicoterapeuta

Lo psicoterapeuta in collaborazione con la Direzione e le diverse figure professionali si attiva per il benessere della persona in particolare nel periodo dell'inserimento in Casa Maran e nei momenti di criticità.

Si fa carico della:

- prevenire, sostenere, riabilitare e curare problematiche psicologiche e relazionali
- applicare strumenti di diagnosi e valutazione finalizzati alla realizzazione di programmi di intervento mirati su variabili e funzioni psicologiche (memoria e sistema cognitivo, orientamento spazio-temporale, depressione, autostima, ecc.);
- eseguire terapie riabilitative individuali o di gruppo, attraverso l'applicazione metodologica del lavoro concordato in sede di UOI
- esprimere pareri clinici mirati sullo stato psicologico e neurologico degli ospiti
- programmare interventi di counseling ai familiari degli ospiti su richiesta.

Logopedista

Il logopedista svolge la propria attività nella prevenzione e nel trattamento riabilitativo del linguaggio orale e scritto, degli handicap comunicativi, dei disturbi di deglutizione e masticazione.

Interviene nella presa in carico e riabilitazione degli ospiti con patologie di origine neurologica. All'ingresso dell'ospite effettua uno screening nel quale registra le condizioni di salute, le misure terapeutiche da attuare e gli obiettivi da raggiungere.

In base alle criticità che emergono stabilisce le priorità ed attua interventi specifici di approfondimento di valutazione, monitoraggio e riabilitazione specifica individuale o di gruppo. Gli interventi mirano a migliorare, attraverso un lavoro multidisciplinare, il benessere della persona.

Fisioterapista

Il fisioterapista è un operatore sanitario che svolge in collaborazione con altre figure sanitarie interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità.

In riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni del medico, nell'ambito della propria competenza, il fisioterapista si occupa di:

- riabilitazione individuale quotidiana e tempestiva, con cicli terapeutici in caso di esiti di traumi o interventi chirurgici in palestra attrezzata o nei nuclei volti a gestire le patologie croniche (reumatiche, ortopediche o neurologiche) e contenere i sintomi
- attività motoria di gruppo, proposta una o due volte a settimana.

Assistente Sociale

L'assistente sociale è parte integrante dell'équipe medico infermieristica. Contribuisce all'analisi del bisogno sociale o socio-assistenziale in concomitanza con il ricovero della persona e alla pianificazione dell'intervento in collaborazione con il Coordinatore, la Direzione e l'Amministrazione.

L'assistente sociale:

- fornisce informazioni al cliente sulle modalità di accesso a Casa Maran
- redige l'indagine sociale del nuovo residente
- aggiorna le S.Va.Ma dei residenti
- tiene rapporti con le assistenti sociali del territorio.

Organico del personale

L'organico del personale è conforme ai parametri regionali attualmente in vigore:

- 1 operatore OSS ogni 2,5 ospiti;
- 1 infermiere ogni 15 ospiti;
- 1 coordinatore ogni 90 ospiti;
- 1 Fisioterapista ogni 60 ospiti
- 1 educatore – animatore ogni 60 ospiti;
- 1 psicologo e assistente sociale ogni 120 ospiti,
- 1 logopedista ogni 200 ospiti,
- 1 Assistente Sociale

8. ACCOGLIENZA**8.1 Modalità di accesso**

Il primo contatto avviene previo appuntamento telefonico con la Direzione e/o l'Assistente Sociale della Casa.

Al colloquio si forniscono informazioni riguardanti la Carta dei Servizi, gli aspetti economico-finanziari, si visita la struttura, si consegna la domanda di ammissione e la scheda sanitaria da far compilare al medico curante.

Alla consegna della domanda e della scheda sanitaria, la Direzione valuta se la persona ha i requisiti idonei per poter accedere a Casa Maran.

Una volta verificata l'idoneità, da parte della Direzione, si mette la data nella domanda e si inserisce nella lista d'attesa.

8.2 Modalità di accesso con impegnativa di residenzialità (RSA)

La famiglia dell'anziano, per accedere a Casa Don Luigi Maran, in modalità RSA, deve contattare l'assistente sociale del territorio di residenza specificando la preferenza per Casa Don Luigi Maran.

Quando si libera un posto letto la Direzione e/o l'Assistente sociale comunica il dato al Registro Unico Regionale (RUR). Ricevuta l'autorizzazione dall'ufficio competente la Direzione e/o l'Assistente Sociale invita, in base alla graduatoria, il nuovo ospite a presentarsi.

8.3 Accoglienza in Casa Maran

L'ospite viene accolto dalla Direttrice e/o dal Coordinatore che lo accompagnerà nel nucleo assegnato.

L'ingresso avviene preferibilmente dal lunedì al venerdì verso le ore 10.00 e il sabato entro le ore 10.00.

Il Coordinatore/Infermiera si attiene alle seguenti disposizioni:

- presentazione degli ambienti all'ospite;
- presentazione delle figure operative;
- presentazione dell'orario e del programma delle attività.

Nei primi giorni di residenza i familiari sono invitati a far visita e accompagnare nell'inserimento. Il residente viene preso in carico dal medico entro 48 ore il quale redigerà il diario clinico.

Il Coordinatore redige il Piano Assistenziale Individuale d'ingresso (P.A.I.).

Il giorno dell'ingresso i familiari dovranno recarsi presso l'Ufficio Amministrazione per formalizzare l'ingresso, consegnare tutta la documentazione dell'ospite richiesta e ricevere lo Statuto, il Regolamento interno e il Regolamento Comitato Familiari ospiti.

L'Amministrazione, se necessario e su richiesta scritta del familiare, provvede all'iscrizione dell'ospite all'anagrafe del comune di Villafranca Padovana.

Il processo di inserimento costituisce una fase critica, il personale vigila con cura sull'ospite accolto. Nei 30 giorni successivi, tutte le figure professionali che operano nella struttura valuteranno l'ospite, ai fini di elaborare un Progetto Assistenziale Individualizzato definitivo nella prima riunione dell'Unità Operativa Interna programmata. La Responsabile del Nucleo condivide con i famigliari gli obiettivi socio-assistenziali definiti durante la UOI.

Il familiare può rivolgersi alle altre figure professionali per quanto attiene alla loro specifica attività.

8.4 Trasferimenti interni

La Direzione, *supportata dall'equipe*, ha la facoltà di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso quando ciò sia richiesto dalle esigenze della convivenza o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite o per motivi organizzativi. In ogni caso, l'ospite e i suoi familiari vengono preventivamente avvertiti.

9. DIMISSIONI E DIRITTO DI RECESSO

La permanenza in Casa Don Luigi Maran è rispettosa della libertà individuale. L'ospite può rinunciare o lasciare la struttura in qualsiasi momento.

Le dimissioni avvengono mediante "atto scritto proprio" o del familiare, tramite raccomandata da inviare alla Direzione.

Come da Regolamento in caso di mancato preavviso la retta dovrà essere pagata secondo le modalità stabilite.

La documentazione sanitaria dell'ospite presentata all'ingresso e i documenti personali saranno consegnati al momento della dimissione. La cartella clinica verrà archiviata presso la Struttura.

9.1 Decesso

In caso di decesso il personale in turno, secondo procedura, ricomponi la salma. L'Ospite defunto verrà quindi trasportato nella cella mortuaria.

I familiari o i parenti dovranno provvedere a quanto è necessario per la cerimonia funebre.

Dovranno altresì rimuovere tempestivamente gli effetti personali dalla stanza.

10. SERVIZI

Unità Operativa Interna (U.O.I.)

L'Unità Operativa Interna, si incontra periodicamente, per programmare, gestire e verificare i percorsi riabilitativo-assistenziali dei singoli ospiti, valuta in modo multidimensionale e multiprofessionale i bisogni dell'ospite accolto ed elabora progetti individuali cosicché la persona venga considerata nella sua globalità. Stabilisce strumenti, tempi e verifiche per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Compongono la UOI:

- il medico coordinatore dell'ULSS
- il medico curante dell'ospite
- la Direttrice
- il Coordinatore
- l'infermiere
- lo psicoterapeuta
- il fisioterapista
- il logopedista
- l'educatore
- l'assistente sociale
- un operatore socio-sanitario

10.1 Servizi sanitari assistenziali

Assistenza medica e specialistica

L'assistenza medica ai residenti in convenzione è garantita dal medico di medicina generale, dal lunedì al sabato per un totale di 15 ore.

Ciascun medico partecipa alle U.O.I. dei propri pazienti.

L'assistenza medica ai privati è assicurata da tre medici di base.

In caso di necessità, l'assistenza medico-specialistica è effettuata nei presidi ospedalieri territorialmente competenti. Le prestazioni farmaceutiche sono garantite con le modalità previste dalla normativa vigente e dalla convenzione con l'ULSS 15.

Presso la struttura è possibile effettuare le seguenti visite domiciliari:

- dermatologica
- neurologica
- psichiatrica
- cardiologica
- disturbi cognitivi

Tali prestazioni potranno essere eseguite in struttura qualora la richiesta non presenti carattere di urgenza.

La Direzione non si assume alcun onere per prestazioni private medico-specialistiche, ospedaliere, farmaceutiche a favore degli ospiti.

Qualora il familiare ritenga necessario che il residente riceva una visita specialistica a domicilio, deve richiedere l'autorizzazione al medico curante e alla Direzione.

Ricovero in ospedale

In caso di necessità il personale infermieristico organizza il trasporto, informa i familiari che sono tenuti a farsi carico dell'assistenza; durante il ricovero l'ospite mantiene il posto letto.

Trasporti in ambulanza

All'interno di Casa Maran si distinguono:

1. Trasporto urgente/emergente (chiamata del 118)
2. Trasporto per residente non deambulante programmato: è a carico dell'AULSS di residenza
3. Trasporto per residente deambulante programmato: si fa carico la famiglia (sia per l'organizzazione del trasporto che dell'accompagnamento).

10.2 Servizi Socio assistenziali**Adempimenti dei servizi quotidiani**

L'assistenza viene garantita dagli operatori socio assistenziali e dagli infermieri.

Gli operatori hanno il compito di supportare ed aiutare l'ospite in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente.

Le attività essenziali, che svolgono con rispetto e dedizione, in una giornata tipo, sono:

- il risveglio del residente
- l'igiene personale
- i bagni completi programmati
- l'aiuto a vestirsi
- l'idratazione
- il riordino dei letti
- la pulizia delle carrozzine ed altri ausili
- l'aiuto nella deambulazione secondo la programmazione del fisioterapista
- la preparazione della sala da pranzo, la somministrazione dei pasti e l'aiuto nell'assunzione degli stessi
- la mobilizzazione dei residenti secondo le indicazioni del fisioterapista
- la vigilanza e l'assistenza su chiamata
- la preparazione dell'ospite per il riposo pomeridiano e notturno.

Somministrazione vitto

I pasti vengono preparati seguendo il menù concordato da un'équipe formata dalla direzione, dalla responsabile fornitori, dai coordinatori, dal referente per la cucina e dalla dietista.

Il servizio di ristorazione comprende:

Colazione ore 7.00:

caffè, latte, the, pane, biscotti, fette biscottate, miele e marmellata

Pranzo e Cena ore 12.00 e 18.00

È disponibile il menù del giorno sostituibile con opzioni fisse:

- 3 primi piatti a scelta
- 3 secondi piatti a scelta
- 3 contorni vari a scelta
 - frutta, dessert
 - dolce e/o gelato (la domenica)
 - acqua e/o vino

Le diete particolari vengono fornite su prescrizione del medico curante.

Gli ospiti sono tenuti a segnalare qualsiasi intolleranza o allergia alimentare o eventuali richieste particolari.

Per le necessità segnalate dalla logopedista vengono preparati pasti frullati e/o tritati caloricamente bilanciati.

I pasti vengono consumati in sala da pranzo.

Le persone non autosufficienti sono coadiuvate nell'assunzione dei pasti dagli infermieri, dagli OSS, da alcune suore, da parenti.

L'Ospite è tenuto a rispettare gli orari previsti per i pasti.

I carrelli termici sono preparati in cucina e all'ora del pranzo vengono trasportati nei vari nuclei.

Tutto il processo di preparazione, di confezionamento, di trasporto e somministrazione dei pasti è sottoposto a costante controllo, secondo quanto previsto dal sistema H.A.C.C.P. (igiene e sicurezza alimentare).

Mensilmente si effettuano prelievi sul cibo e tamponi sulle attrezzature che vengono esaminati dai laboratori competenti.

Televisione o video proiezione

L'uso di apparecchi radio e televisivi è consentito nella sala soggiorno di ogni nucleo.

Nelle stanze, l'uso della televisione sarà consentito eccezionalmente, qualora non arrechi disturbo agli altri ospiti, previa richiesta al Coordinatore. In tal caso sarà cura dell'ospite provvedere all'apparecchio audiovisivo e se necessario anche delle cuffie insonorizzate.

La Casa versa alla RAI un canone di abbonamento speciale pertanto l'ospite che disponga di apparecchio personale non è tenuto a versare il canone.

Giornali

La Casa provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso comune e, su richiesta, per l'uso personale.

Volontariato

Casa Don Luigi Maran considera il volontariato come un'importante risorsa da valorizzare per costruire una rete di solidarietà e relazioni capaci di sostenere e di attivare legami significativi.

I volontari dell'Associazione "Elisabetta d'Ungheria" sono coordinati da un incaricato e sono presenti in alcuni momenti della giornata e per diverse attività di animazione e partecipazione a particolari iniziative quali feste, uscite, ricorrenze e celebrazioni.

I volontari sono seguiti nel loro servizio dal personale della Casa.

Persone delegate dai familiari al sostegno del residente

Quando un familiare volesse affiancare al residente una persona di sostegno, deve richiedere l'autorizzazione alla Direzione e attenersi al Regolamento della Casa

Animazione spirituale

Giornalmente viene celebrata l'Eucaristia, le religiose distribuiscono la S. Comunione a chi lo desidera. Con particolare cura vengono celebrate le solennità e le feste. Il sacerdote visita le ospiti nei vari reparti e, quando richiesto, è disponibile per le Confessioni.

Nel rispetto della libertà personale, ogni ospite viene accompagnato spiritualmente anche nel delicato passaggio dalla vita terrena.

Reception

Il servizio di portineria è attivo dalle 6.30 fino alle 21.30. Ha funzioni di accoglienza e di centralino ed ha il compito di fornire le normali informazioni a chi accede alla Casa o la contatta telefonicamente, nel rispetto della privacy.

Lavanderia e guardaroba

I servizi sono regolati da un contratto di appalto. Riguarda il lavaggio, la stiratura e il riordino della biancheria alberghiera.

Gli ospiti potranno usufruire del servizio interno per la biancheria intima e il vestiario. La cura di capi di biancheria o vestiario particolarmente delicati è a carico dei familiari.

Ogni indumento che viene inviato in lavanderia deve riportare un'etichetta indicante il nome e cognome del residente. La Casa, pur assicurando la massima attenzione nella prestazione del servizio, declina ogni responsabilità per eventuali danni che gli indumenti dovessero subire in fase di lavaggio.

Il servizio di parrucchiera

Garantisce un taglio e una piega mensili, ulteriori prestazioni di taglio e piega, colore, permanente sono a carico dell'ospite.

Amministrazione

Cura le pratiche amministrative e gestisce la contabilità.

Servizio di tesoreria e custodia valori

La Direzione non risponde di oggetti di valore o del denaro che l'ospite trattiene presso di sé.

Non offriamo il deposito dei libretti pensione.

Pulizie degli ambienti

I servizi sono regolati da un contratto di appalto.

Manutenzione giardino

La manutenzione del giardino è affidata ad una ditta esterna il cui intervento è effettuato a seconda delle esigenze stagionali.

11. GESTIONE DEL PERSONALE

Le risorse umane rappresentano un aspetto fondamentale per l'erogazione dei servizi. Con la presente Carta la struttura s'impegna pertanto a garantire i seguenti aspetti:

Requisiti del personale

Sono individuati i requisiti minimi di qualificazione per il personale coinvolto coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Coinvolgimento e motivazione

La Direzione coinvolge il personale per il raggiungimento delle finalità della Casa e si impegna a sostenere costantemente il livello motivazionale del personale stesso.

Capacità relazionali

L'aspetto relazionale è sviluppato sia verso gli ospiti sia verso il personale impiegato nel processo di erogazione del servizio.

Formazione

La formazione del personale viene organizzata tenendo conto dell'evolversi delle normative, dei bisogni formativi emersi dalle schede di valorizzazione, dai questionari somministrati agli ospiti (laici e religiose), dall'inserimento di nuove procedure o da una loro revisione e da segnalazioni di non conformità. Annualmente viene pianificato un programma formativo.

12. COSTI DEI SERVIZI

La retta giornaliera a carico dell'ospite ammonta ad euro 76,00 per gli ospiti con impegnativa di residenzialità, di euro 83,50 per ospiti con QSA e ad euro 120,00 per gli ospiti privati.

La retta giornaliera a carico dell'ospite potrà essere variata in rapporto al mutare del costo della vita e dei servizi erogati; si versa con addebito diretto in conto corrente autorizzato dal referente entro il 7° giorno del mese. In caso di assenza superiore ai tre giorni è riconosciuta una riduzione della retta del 25% della stessa fino ad un massimo di 30 giorni, trascorsi i quali l'ospite è tenuto a versare la retta per intero.

13. INFORMAZIONI UTILI**Visite**

Casa Don Luigi Maran svolge un ruolo complementare e di sostegno cercando di creare un clima familiare.

L'ospite può ricevere visite tutti i giorni negli orari prefissati e negli spazi a ciò predisposti all'interno e all'esterno della Casa, evitando di arrecare disturbo ai residenti.

Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri ospiti, è richiesto di evitare il più possibile il parlare a voce alta e di moderare il volume degli apparecchi radiotelevisivi.

Per favorire il riposo sono tenuti ad osservare il seguente orario di silenzio: dalle ore 13.00 alle ore 14.00 e dalle ore 20.00 alle ore 6.30 nelle camere, dalle 22.00 alle 6.30 nei locali comuni.

Divieti

L'ospite gode della massima libertà, con le sole limitazioni imposte dal suo stato di salute fisica e psicofisica. Limitazioni derivanti da particolari situazioni dell'utente sono, in ogni caso, stabilite sulla base di specifiche indicazioni del Medico Curante, con precise motivazioni terapeutiche e comunicate ai familiari.

È fatto divieto agli ospiti, ai familiari e parenti in visita di:

- portare e utilizzare fornelli o stufe di qualsiasi genere;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possono comunque recare disturbo agli altri ospiti;
- portare cibi confezionati in casa;
- donare soldi al personale.

Ciascun ospite che ne ha le facoltà è tenuto al risarcimento dei danni causati ai terzi per sua colpa. La Casa non può essere chiamata in causa per rispondere di detti danni.

Fumo

All'interno della Casa è severamente vietato fumare.

Chi fuma deve recarsi all'esterno, ponendo la massima attenzione nello spegnere i mozziconi di sigarette e nel depositarli nell'apposito posacenere.

Comitato degli Ospiti e dei loro familiari

La Casa ha costituito un organismo rappresentativo degli ospiti e/o dei loro familiari, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento Regionale del 10 maggio 2001, Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41 della legge regionale 5/2001.

Il Comitato favorisce e rinsalda i rapporti della Casa con i familiari in modo che gli Ospiti si sentano maggiormente sostenuti dalla loro solidarietà. La partecipazione è un importante aiuto per la ricerca di soluzioni, per lo sviluppo di iniziative e la collaborazione nei servizi.

Questionari per monitorare la qualità dei servizi

Presso la Direzione della Casa Don Luigi Maran è attivo il servizio Ascolto Cliente, grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

Chiunque può compilare il modulo reclamo messo a disposizione presso la reception e inserirlo nell'apposita cassetta. Sarà cura della Direzione di rispondere entro 15 giorni.

14. STANDARD ED INDICATORI DI QUALITÀ

Secondo la definizione generale delle norme ISO 9001, la Qualità è:

"l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto e/o di un servizio che conferiscono allo stesso la capacità di soddisfare dei bisogni espliciti ed impliciti del cliente/fruitore del bene o del servizio".

La "qualità" riceve luce e autorevolezza dalla visione dell'uomo di Elisabetta Vendramini:

... non si ama Dio qualora non si mira egualmente la sua immagine nei prossimi tutti, vera sua immagine e dalla sola sua mano scolpita in ogni uomo (D 2602).

Se mirerete continuamente nelle vostre ammalate, la persona stessa di Gesù Cristo non vi riuscirà sicuro gravoso alcun peso (I 40,4), ... trattate con quella pulitezza che richiede la carità (I 40,5).

14.1 Standard di qualità generali e obiettivi

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

Gli obiettivi principali sono:

1. la soddisfazione del cliente interno (ospite, parente, AULSS, comunità locale, ecc.) attraverso un servizio assistenziale, alberghiero, sanitario e terapeutico riabilitativo qualificato e puntuale.

2. La soddisfazione del cliente esterno (dipendente e collaboratore) attraverso i piani di sviluppo dei servizi e delle capacità professionali, con incontri e corsi formativi interni ed esterni perché il servizio all'ospite sia sempre più qualificato, con incentivazioni economiche su risultati e progetti, l'attenzione all'ambiente, la sicurezza, l'ergonomia.

La soddisfazione del cliente interno viene rilevata mediante l'utilizzo di appositi questionari.

Inoltre, mediante l'utilizzazione di appositi indicatori di qualità, vengono mantenuti sotto controllo alcuni obiettivi/standard di qualità specifici, atti a determinare lo standard di servizio della struttura e capaci di rilevare l'effettiva performance del servizio. Tali standard di servizio vengono riportati in allegato alla presente Carta dei Servizi.

14.2 Politica della qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001

L'Istituto delle Suore Francescane Elisabettine, consapevole dei compiti di Casa don Luigi Maran e di ogni suo membro per il perseguimento della soddisfazione della sua clientela, interna ed esterna, ha ritenuto doveroso aderire alle normative europee in tema di qualità.

Ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 che consentisse di esprimere al meglio le potenzialità insite nell'organizzazione e nei suoi collaboratori al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati. Essi sono volti a garantire il maggior benessere possibile per l'ospite attraverso un continuo miglioramento dei servizi erogati.

La Direzione è pertanto orientata a mantenere, sviluppare e garantire una buona qualità delle prestazioni in termini di efficienza, equità, eticità, sicurezza ed il continuo miglioramento delle stesse attraverso il diretto coinvolgimento di tutto il personale, curandone l'aggiornamento.

È fondamentale infatti sostenere le motivazioni e rivalutare la preparazione professionale.

Pertanto, ognuno nell'ambito della sua competenza e professionalità è invitato, suggerire e proporre modifiche costruttive, atte a mantenere e migliorare il sistema qualità, renderlo sempre più funzionale e attento all'evoluzione, alle circostanze e aderente alla norma UNI EN ISO 9001, per eventuali aggiornamenti o sostituzioni.

Tutto il sistema di gestione per la qualità è definito nel **Manuale della Qualità**.

L'organigramma, i profili, le procedure, le istruzioni operative e i piani di lavoro specificano le responsabilità di ogni funzione e ruolo, nonché il flusso ed i metodi di svolgimento delle attività viste come unità d'azione, di processi trasversali alle funzioni.

Qualsiasi azione viene prestabilita, eseguita e controllata adeguatamente in conformità alle norme per la qualità.

14.3 Impiego di procedure

Casa Don Luigi Maran ha accolto e applica le direttive dettate dalla norma ISO 9001. Il personale, a vari livelli, utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato. Le istruzioni operative indicano le modalità di lavoro dettagliate, che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi.

Le procedure e le istruzioni operative sono continuamente aggiornate.

La corretta comunicazione scritta aiuta a lavorare in sinergia e crea la necessaria solidarietà tra tutte le figure professionali.

14.4 Processi primari e ausiliari di supporto

Primari:

- Accoglienza
- Assistenza alberghiera (vitto, alloggio, lavanderia e guardaroba)
- Assistenza alla persona (supporto psicologico)
- Animazione ed attività educative e sociali
- Assistenza sanitaria
- Piani terapeutici riabilitativi individuali: fisioterapico, logopedico e psicoterapico

Ausiliari di supporto:

- Acquisti materiali e servizi
- Gestione delle risorse materiali (manutenzioni, ecc.)
- Gestione delle risorse umane
- Amministrazione

15. MECCANISMI DI TUTELA

Reclami

La Direzione provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione. Negli altri casi avvia un'indagine con gli Operatori interessati e fornisce la risposta al richiedente entro 15 giorni. In caso di assenza della Direttrice i reclami vanno presentati alla Responsabile del Nucleo di riferimento. Per reclamo s'intende ogni comunicazione, nella quale si esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio erogato con quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Attuazione D. Lgs 155/97 HACCP

La Casa ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di "controllo del processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

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

Il manuale viene periodicamente rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni.

Trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679)

Tutti gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sui dati personali e sulle informazioni riguardanti gli ospiti. L'utilizzo di eventuali foto è possibile soltanto dopo aver ottenuto il consenso scritto dell'ospite interessato. In particolare, come previsto dalla norma, l'Istituto informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei loro dati personali e rende pubblici soltanto i dati strettamente pertinenti e necessari in relazione alle finalità perseguite nei singoli casi. Garantisce idonea sicurezza e custodia della documentazione cartacea e informatizzata.

Attuazione del D.lgs. 81/08 (sicurezza sul lavoro) e successive integrazioni

Casa Don Luigi Maran, in ottemperanza agli obblighi contenuti nel decreto legislativo 81/08 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, è dotata di un piano di emergenza e di specifiche procedure operative. Il piano di emergenza è finalizzato a ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, calamità atmosferiche), portare soccorso alle persone eventualmente colpite, delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale della Casa è stato addestrato ed è abilitato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza dei lavoratori e degli ospiti stessi.

16 INFORMAZIONI GENERALI

Ci proponiamo di:

- * Vigilare per il mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001-2015 per un elevato livello di qualità delle prestazioni in termini di efficienza, equità, eticità, sicurezza e umanizzazione nei vari processi.
- * Garantire la formazione continua del personale per accrescere la qualità del servizio alla persona in ambito relazionale e sanitario
- * Sostenere l'attività del volontariato per mantenere e incrementare una rete di solidarietà e costruire relazioni significative e socializzanti.

Riteniamo importante un ascolto costante del territorio e dei bisogni che ci sono per vedere come poter rispondere in un confronto continuo con le istituzioni.

La Direzione ringrazia tutti coloro che osserveranno scrupolosamente le regole predisposte e gli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

17 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

17.1 Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media
- Famiglie e formazioni sociali

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio di "giustizia sociale", enunciato dall'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- Il principio "di solidarietà", enunciato dall'art. 2 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- Il principio "di salute", enunciato dall'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986)

17.2 La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti

specificata per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa
- di vivere con chi desidera
- di avere una vita di relazione
- di essere messa in 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 condizioni di godere e di conservare la propria dignità, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza
- La società e le Istituzioni hanno il dovere:
 - di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
 - di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
 - di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
 - di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
 - di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
 - di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
 - di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
 - di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
 - di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
 - di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

17.3 La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (Organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione, dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Veneto.

17.4 Carta dei diritti dell'anziano - La persona anziana ha:

- Diritto al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei" e non con il tu o con eufemismi tipo "nonno", "nonnino", ecc.
- Diritto alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale
- Diritto ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo
- Diritto a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete
- Diritto all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario
- Diritto ad usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie
- Diritto ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio) ed a non essere "sballottato" in silenzio
- Diritto ad essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione
- Diritto a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone
- Diritto all'esecuzione esatta e puntuale della terapia
- Diritto al rispetto del proprio pudore
- Diritto all'aiuto per l'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità
- Diritto a non essere etichettato a priori come "demente" "arteriosclerotico", "cronico irrecuperabile", "catorcio", ma ad essere considerato una "persona"
- Diritto a non essere deriso se psichicamente involuto o fisicamente inabile
- Diritto di conservare la libertà di scegliere dove vivere
- Diritto di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa
- Diritto di vivere con chi desidera
- Diritto di avere una vita di relazione
- Diritto di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività
- Diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- Diritto di essere messo 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.

ORARI UTILI**Apertura Casa Maran**

La Casa è aperta dalle ore 6.30 alle ore 21.30

Visite nei nuclei

mattina	dalle ore 10.00 alle ore 11.30
pomeriggio	dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Ufficio approvvigionamenti e fornitori

martedì – giovedì: dalle 9.00 alle ore 12.00 per i fornitori

Amministrazione

Il servizio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

- lunedì dalle ore 11 alle ore 13.00
- mercoledì dalle ore 16 alle ore 18.30
- venerdì dalle ore 11 alle ore 13.00



Istituto suore francescane elisabettine

Via B. Pellegrino, 40 - 35137 Padova (PD)

tel 049 8730600 - fax 049 8730690

e-mail: amministrazione@elisabettine.it

Centro Servizi "Casa Don Luigi Maran"

Via Balla, 48, - 35010 Taggì di Villafranca P. (PD)

tel 049 9079811 - fax 049 9079801