

# **CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA BELLAGIO**

# Indice

<i>Chi siamo</i>	3
<b>SEZIONE PRIMA</b>	<b>4</b>
<i>Presentazione della struttura e principi fondamentali</i>	
<b>SEZIONE SECONDA</b>	<b>5</b>
<i>Informazioni sulla struttura e i servizi erogati</i>	
<b>SEZIONE TERZA</b>	<b>12</b>
<i>Standard di qualità, impegni e programmi</i>	
<b>SEZIONE QUARTA</b>	<b>13</b>
<i>Meccanismi di tutela e di verifica</i>	
<i>Carta dei diritti della persona anziana</i>	15

### **Chi siamo**

*La Residenza Bellagio è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) gestita dalla Cooperativa Sociale O.S.A. Operatori Sanitari Associati – società leader in Italia nel settore dei servizi socio sanitari e nell’assistenza alla persona, costituita a Roma nel 1985 su iniziativa di un gruppo di medici, psicologi e assistenti sociali.*

*La Cooperativa ha iniziato le sue attività con un programma sperimentale di assistenza domiciliare integrata alle persone affette da AIDS. Dal 1985 sono state sviluppate sempre maggiori competenze con una conseguente diversificazione dei servizi socio-assistenziali e sanitari erogati, maturando esperienze e momenti di confronto, che hanno consentito di inserire nella compagine sociale un numero crescente di soci lavoratori, ma soprattutto una significativa molteplicità di competenze. La differenziazione di attività sviluppate, il numero di soci lavoratori e collaboratori, la diffusione su tutto il territorio nazionale della propria azione, hanno comportato un continuo aggiornamento dei processi organizzativi.*

*Uno dei punti di forza di OSA è stata la crescita di un gruppo di coordinamento nelle varie funzioni di direzione, controllo e pianificazione che si è progressivamente ampliato, partendo dalle competenze ed esperienze in campo medico del proprio management fino alla istituzione di una propria Direzione Sanitaria, costituita da un team di professionisti in grado di interagire in modo efficace con coordinatori amministrativi e pianificatori ed esperti del settore.*

### **La mission della Cooperativa OSA si esplica in 4 attività primarie:**

- Assistenza domiciliare integrata (infermieristica, riabilitativa e sociale) rivolta agli anziani e alle persone non autosufficienti o affette da particolari patologie che necessitano di livelli assistenziali avanzati e di tecnologia a domicilio (neoplasie, malattie neurologiche e respiratorie in fase avanzata,).
- Outsourcing di servizi infermieristici e di assistenza alla persona in ambito ospedaliero con gestione di intere unità operative e reparti.
- Gestione integrata di servizi assistenziali, sanitari e alberghieri all’interno di istituti di ricovero e degenza pubblici e privati.
- Attività socio-assistenziali rivolte a minori, anziani e soggetti diversamente abili.

### **Risorse umane**

*Direzione Sanitaria Aziendale:*

*Direttore Sanitario – Dott. Francesco Giuffrida*

*Vice Direttore Sanitario - Dott. Daniele Palumbo*

*Professionisti, addetti all’assistenza e personale*

Nella Residenza sono presenti medici, infermieri, fisioterapisti, animatori e operatori sociosanitari (OSS) oltre che addetti alla ristorazione e alla pulizia dell’ambiente. La Direzione della residenza ed il Coordinamento medico, infermieristico/assistenziale, amministrativo ed alberghiero sono affidati a professionisti di provata esperienza specifica. Tutto il personale della Residenza è in possesso dei titoli necessari e specializzato, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche.

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della struttura e principi fondamentali

#### Cenni storici

L'attuale complesso residenziale era in origine un agglomerato di abitazioni che sono state unificate dando forma, inizialmente, alla sola ala destra dell'attuale edificio. Dal 1925 al 1970 è stato gestito dall' "Istituto Beata Vergine" di Cremona prima come convento, poi come collegio, quindi con l'istituzione di scuole elementari e scuole a indirizzo commerciale.

Dal 1970 al 1987 l'edificio ha ospitato le Scuole Medie Statali di Bellagio. Dopo circa un decennio d'inattività, la struttura è stata modificata e ampliata. Dal 20 febbraio 2003 è stata autorizzata al funzionamento come residenza sanitaria dall'ASL di Como e con D.G.R. n.13630 del 14 luglio 2003 è stata accreditata per n.150 posti letto dalla Regione Lombardia.

A partire dal luglio 2004 la gestione è stata affidata alla Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A.- Operatori Sanitari Associati.

#### Presentazione della struttura e destinatari

La Residenza Bellagio si propone di offrire in regime residenziale, a persone anziane e/o malati cronici, prestazioni socio-sanitarie di qualità.

La Residenza Bellagio è in grado di accogliere in modo permanente sia ospiti anziani totalmente non autosufficienti, sia ospiti adulti con grado diverso di disabilità che necessitano di assistenza fisica e morale e di un programma riabilitativo.

La struttura, finalizzata ad offrire ai propri ospiti un idoneo spazio relazionale, formativo e riabilitativo che ne migliori la qualità della vita, è suddivisa in 5 nuclei per un totale di 150 posti letto:

- il nucleo azzurro (piano terra) e i nuclei verde e rosso (primo piano) che ospitano anziani parzialmente autosufficienti
- i nuclei giallo e blu (secondo piano) che ospitano sia anziani parzialmente autosufficienti che anziani totalmente non autosufficienti.

#### Presentazione del contesto territoriale

La Residenza, situata in provincia di Como, a Bellagio (località Visgnola) è collocata sulla sponda orientale della penisola bellagina, lungo la strada di Lecco, su un dosso collinare con ampia vista sul lago di Como. Bellagio, posta al vertice del *Triangolo Lariano*, alla base del promontorio che divide il lago nei rami di Como e di Lecco, è una delle più famose e signorili stazioni di soggiorno al mondo, con belle residenze gentilizie e caratteri naturalistico-ambientali di notevole fascino. La Residenza domina completamente lo scenario lacustre. Il clima straordinario, frutto dell'incrocio tra

la purezza dei monti ed il tepore lacustre, l'aria è cristallina e pura. La struttura è circondata da un'ampia area verde, opportunamente attrezzata per soggiornare all'aperto. Inoltre un servizio privato di navetta consente di favorire la continuità dei rapporti sia familiari, sia sociali (v. come raggiungere la Residenza).

### Principi Fondamentali

La Residenza Bellagio si impegna a tutelare i diritti degli Ospiti (attraverso l'adozione della Carta dei Diritti dell'Anziano, promossa dalla Regione Lombardia, pag. 17) e a soddisfare le loro esigenze secondo i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, attraverso la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza e nel rispetto della privacy.

La Direzione della Residenza, inoltre, ritiene fondamentale il perseguimento del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, in linea con l'evoluzione culturale e scientifica e compatibilmente con le risorse disponibili. In tal senso, vengono condotte dalla Direzione Sanitaria della Cooperativa OSA, in collaborazione con il personale della Residenza, delle indagini di valutazione della qualità percepita, i cui risultati sono periodicamente condivisi e pubblicizzati.

## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

#### Come raggiungerci

La Residenza Bellagio si può raggiungere :

##### *In automobile*

- **Da Como:** SS 583 Como-Bellagio (30 Km).
- **Da Lecco:** SS 583 Lecco-Bellagio (20 Km).
- **Da Milano (circa 70Km):** via Lecco- Bellagio o Como- Bellagio o Erba-Bellagio.

##### *In traghetto*

- **Da Cadenabbia:** Traghetto per Bellagio (10 minuti).
- **Da Varenna:** Traghetto per Bellagio (15 minuti).

##### *In Treno*

- **Linea FS Milano-Sondrio**, stazione di Varenna-Esino, quindi traghetto.
- **Linea Nord Cadorna-Asso/Canzo**, quindi proseguire per Bellagio mediante autobus.
- **Linea FS Milano-Lecco**, con proseguimento a Bellagio via autobus.

##### *Servizio di trasporto privato*

La Residenza Bellagio mette a disposizione, per i familiari degli ospiti non residenti sul territorio, un servizio di navetta usufruibile su prenotazione.

## La struttura

La struttura è inserita in un parco-giardino di 24.000 mq. Gli Ospiti hanno a disposizione un percorso protetto lungo circa un chilometro, per passeggiare a contatto con la natura e immersi nel panorama meraviglioso del lago di Como.

La struttura dispone di 150 posti letto in 77 stanze, tutte dotate di ampie finestre vista lago. La Residenza Bellagio è articolata in tre piani e suddivisa in cinque nuclei, funzionali ad una migliore qualità del servizio.

I nuclei comprendono camere, sia singole che doppie, tutte dotate di servizi, telefono, televisore, aria condizionata e armadio cabina; bagni attrezzati con ausili per disabili; infermeria; sala di soggiorno e pranzo fruibili anche da parenti e amici degli Ospiti.

L'edificio è caratterizzato da assenza totale di barriere architettoniche e lo spazio è pienamente utilizzabile da tutti.

La Residenza Bellagio è accreditata con la Regione Lombardia (aut.n. 13630 del 14/07/2003).

La Cooperativa OSA, in conformità alla normativa nazionale e regionale, si impegna alla stipula e al mantenimento della polizza assicurativa per la responsabilità civile.

## Modalità organizzative

La Residenza Bellagio è una struttura che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Le principali caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la Residenza sono:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, simile alle abitudini familiari
- Presenza per ciascun ospite di un fascicolo compilato e costantemente aggiornato dal medico
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite
- Presenza di una équipe multidisciplinare per la valutazione multidimensionale e condivisa
- Modalità di lavoro in équipe assistenziali
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori
- Presenza di protocolli operativi
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente

Tutti gli operatori della Cooperativa OSA della Residenza Bellagio sono dotati di cartellino di riconoscimento indossato sempre in modo ben visibile all'Ospite e ai suoi familiari. Sul cartellino è riportata la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica professionale dell'operatore.

Inoltre, per essere individuati più facilmente dagli Ospiti e dai visitatori, le divise degli operatori sono contrassegnate da un bordino di colore diverso in base alla qualifica ricoperta.

## I Servizi

Presso la Residenza Bellagio vengono erogate prestazioni di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa), di attività tutelare ed assistenziale, di attività alberghiera. L'Ospite è al centro del progetto in un clima familiare ed accogliente, che coniuga l'ottimizzazione dei servizi e l'attenzione alla persona.

### **Segreteria Amministrativa**

La Segreteria Amministrativa ha il compito di curare le pratiche di ingresso degli Ospiti in Residenza, tenere i rapporti con i parenti e espletare tutti gli adempimenti amministrativi, comprese le domande di invalidità civile/accompagnamento.

Inoltre, in conformità alla normativa nazionale e regionale (d.g.r. n.26316 del 21 marzo 1997), annualmente e in tempo utile alla presentazione della dichiarazione dei redditi, verrà rilasciata una dichiarazione attestante i costi sostenuti per le prestazioni di carattere sanitario che potrà essere utilizzata ai fini fiscali.

### **Servizi di Assistenza**

#### *Assistenza medica*

L'attività è svolta quotidianamente, nei giorni feriali, dai medici della Residenza. Le visite mediche avvengono in coerenza con le indicazioni fornite dal PAI ed in funzione della costante sorveglianza clinica.

L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza, attraverso la reperibilità dei medici della Residenza.

I medici sono presenti in struttura tutti giorni feriali dalle 8.00 alle 19.30 e il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

Le visite specialistiche neurologiche, cardiologiche e fisiatriche vengono effettuate indicativamente ogni 3-4 settimane, le visite oncologiche-internistiche una volta la settimana, le visite pneumologiche con eventuale esecuzione e refertazione delle prove di funzionalità respiratoria, ogni giorno. La dietista è presente in Residenza una volta la settimana.

#### *Assistenza infermieristica*

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Le attività del personale infermieristico sono coordinate dal responsabile operativo della Residenza (capo sala).

### *Attività di riabilitazione*

L'attività di riabilitazione viene svolta individualmente ed ha luogo sia in palestra sia nei vari nuclei. Il fisioterapista, inoltre, svolge quotidianamente attività di fisioterapia di gruppo affiancato dagli animatori. I fisioterapisti sono presenti in Residenza tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 16.00.

### *Animazione*

L'attività di animazione si integra con le attività di fisioterapia per promuovere e mantenere nell'Ospite l'interesse per una socialità viva e positiva. Il personale di animazione coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive in base ai programmi stabiliti in accordo con la componente assistenziale.

Gli animatori sono presenti in struttura tutti i giorni feriali dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

### *Attività tutelare ed assistenziale*

L'attività tutelare ed assistenziale è garantita 24 su 24 tutti i giorni dell'anno con la presenza di personale in possesso di qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS) .

Al fine di garantire l'erogazione delle prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore nel rispetto di un ordinato ritmo di vita per gli ospiti, il personale OSS svolge la propria attività su 3 turni (dalle 07.00 alle 14.00 – dalle 14.00 alle 21.00 – dalle 21.00 alle 07.00).

### **Servizi alberghieri**

La Residenza Bellagio offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: accoglienza alla Reception, ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria, telefono.

### *Accoglienza alla Reception*

Costituisce il punti di riferimento nella Residenza per gli Ospiti e i loro famigliari, per ogni tipo di aiuto ed informazione.

Di fronte alla *reception* sono collocate le cassette postali per l'inserimento del modulo reclami e del questionario di soddisfazione, strumenti utili al miglioramento dei servizi.

### *Ristorazione*

I servizio di ristorazione è garantito secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti.

Il servizio viene effettuato nei seguenti orari:

- COLAZIONE dalle ore 8.30 alle ore 10.00
- PRANZO dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- MERENDA alle ore 16.00
- CENA dalle 18.30 alle 19.30

La cucina assicura la preparazione di piatti gustosi ma semplici e digeribili e, come regola generale, utilizza una ridotta quantità di sali e di condimenti. Nei diversi periodi dell'anno, la ristorazione adotta un menù estivo e uno invernale. Per variare il più possibile l'offerta alimentare, in ciascuna stagione e con cadenza settimanale, è previsto un differente menù del giorno. A titolo esemplificativo, nell'**allegato "D"** della presente Carta dei Servizi, si riportano due settimane di menù tipo.

Diete differenziate sono previste per ospiti con particolari patologie o allergie. In questo caso la dietista della Residenza è a disposizione per fornire una dieta personalizzata.

#### *Pulizie*

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della Residenza sono effettuati da apposito personale. La pulizia ordinaria e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature dell'ospite sono effettuati dal personale OSS in quanto attività di assistenza indiretta alla persona.

#### *Lavanderia*

La lavanderia dei capi intimi, compreso il pigiama, è a carico della Residenza.

#### *Telefono*

Tutte le camere sono dotate di telefono diretto.

#### *Servizio di assistenza religiosa*

All'interno della Residenza Bellagio, per gli Ospiti di fede cattolica, si trova una piccola Cappella dove un giorno a settimana viene celebrata la Santa Messa. E' garantita e favorita la libertà di esercizio di altri culti e confessioni.

#### *Servizio di trasporto*

La Residenza garantisce a coloro che volessero far visita agli Ospiti un servizio di trasporto periodico gratuito per il tragitto Milano Bellagio (andata e ritorno). Per usufruire di tale servizio è necessaria la prenotazione.

### Giornata tipo dell'Ospite

La giornata tipo presso la Residenza Bellagio è improntata alla massima flessibilità, nel rispetto della libertà degli Ospiti di partecipare alle diverse attività proposte. La soddisfazione dei bisogni essenziali e delle esigenze personali è garantita da una articolazione ordinata delle attività alberghiere ed assistenziali, che si alternano alle attività ricreative e di animazione partecipata.

ORE	DESCRIZIONE ATTIVITA'
7.00-8.30	Risveglio, igiene personale
8.30-10.00	Colazione
9.30-12.00	Attività riabilitative e di animazione, visite mediche, attività libere
12.00-13.00	Pranzo
13.00-14.30	Riposo pomeridiano o attività libere
14.30-16.00	Attività riabilitative , Igiene personale e programmata
16.00	Merenda
15.30-18.00	Attività di animazione, visite mediche e consulenze specialistiche, attività libere
18.30-19.30	Cena
19.30-21.00	Messa a letto, igiene personale, visione programmi TV, svago

Durante la notte il personale assistenziale e infermieristico vigila sul riposo degli Ospiti garantendo le necessarie movimentazioni previste dai protocolli, il cambio dei presidi assorbenti e, in caso di necessità, l'attivazione della reperibilità medica.

### Inserimento: modalità ed informazioni generali

Possono accedere ai servizi della Residenza le persone residenti nella Regione Lombardia e con età non inferiore ai 65 anni. Per tutte le persone che non avessero tali requisiti la Residenza può domandare la deroga alla Asl competente.

La Residenza assicura, a favore dei potenziali utenti e ai loro familiari, la possibilità di organizzare visite guidate alla struttura per una prima conoscenza del luogo.

In questa occasione, guidati dal responsabile del servizio di accoglienza, i visitatori potranno visionare gli ambienti di vita collettiva e privata e saranno invitati a comprendere il funzionamento della struttura e dei servizi erogati. Le visite guidate si effettuano previo appuntamento contattando la reception della RSA.

Dal momento in cui l'Ospite accede alla Residenza per soggiornarvi, sarà assistito dallo staff medico della Residenza che provvederà alla revoca del medico di base e all'iscrizione dell'Ospite a carico della Residenza. La Residenza provvederà alla fornitura dei farmaci necessari e degli

eventuali presidi secondo le prescrizioni dei medici della stessa, per il solo periodo di permanenza. L'Ospite, prima di lasciare la Residenza, ha il compito chiedere nuovamente alla Asl di appartenenza l'affidamento al proprio medico di base.

L'Ospite è libero di personalizzare la propria camera attraverso l'inserimento di oggetti e arredi personali, purché non vietati ai sensi delle leggi vigenti. L'Amministrazione declina ogni responsabilità in caso di furto o smarrimento di oggetti personali, pertanto consiglia agli ospiti di non tenere oggetti di valore e denaro in camera. La Direzione mette gratuitamente a disposizione la propria cassaforte per la loro custodia. Oggetti di particolare valore devono essere adeguatamente assicurati, contro il furto, l'incendio ed altri danni, a cura dell'Ospite.

L'ospite è invitato a non tener con sé oggetti di e denaro sia perché non servono, sia perché all'interno della Residenza vi sono ospiti con ridotta capacità cognitiva e quindi potrebbero verificarsi casi di acquisizione impropria. La Direzione non si assume responsabilità per questi inconvenienti.

Al momento dell'ingresso in Residenza l'Ospite o i suoi familiari devono indicare il nominativo della persona disposta ad intervenire in caso di urgenza.

### Orari e modalità di accesso

La Residenza Bellagio è aperta al pubblico (parenti e amici degli Ospiti) **dalle ore 8.00 alle ore 20.00.**

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli Ospiti possono frequentare la Residenza al di fuori dell'orario di visita, previa comunicazione al Responsabile. Sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni a tutte le aree comuni eccetto i nuclei protetti e le singole camere al fine di proteggerli da eventuali situazioni di disagio e manifestazioni infettive.

### Le nostre tariffe

La Residenza dispone di 73 camere doppie e 4 camere singole le cui rette variano in base alla durata del periodo di soggiorno.

Per il dettaglio degli importi si rimanda all'allegato "A" della presente Carta dei Servizi

Oltre alle prestazioni garantite nella sezione "Servizi" della presente Carta, sono comprese nella retta altre prestazioni accessorie come:

- Somministrazione bevande ai pasti;
- Lavaggio biancheria intima compreso il pigiama (gli altri capi sono esclusi);
- Aria condizionata nelle camere e nelle parti comuni della Residenza;
- Tv nelle camere e nei soggiorni comuni;
- Uscite organizzate dall'animazione;
- Trasporto di carattere sanitario (esami, ricoveri, ecc...) disposto dai medici della Residenza effettuato con mezzi interni o ambulanza.

*Sono invece da considerare extra retta i seguenti servizi:*

- Parrucchiera
- Estetista e podologo
- Lavaggio capi abbigliamento (ad eccezione di biancheria intima e pigiama).
- Telefono della camera abilitato all'esterno
- Acquisto o abbonamento a riviste e/o quotidiani
- Servizio di ristorazione per parenti e/o amici
- Trasporto per visite non prescritte dai medici della Residenza o per altre uscite.

*Nell'allegato "B" della presente Carta dei Servizi sono esposti i corrispettivi per tutti i servizi extra retta.*

La Residenza è inoltre convenzionata a tariffe agevolate con alcuni Comuni della Regione Lombardia.

*Per il dettaglio delle convenzioni in essere si rimanda all'allegato "C" della presente Carta dei Servizi.*

## SEZIONE TERZA

### Standard di qualità, impegni e programmi

Con l'obiettivo di migliorare continuamente la qualità del servizio erogato abbiamo individuato alcuni aspetti fondamentali per garantirne il raggiungimento.

#### **Standard di qualità**

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto «indicativo» di un fattore di qualità. Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio. Essi rappresentano un punto di riferimento sia per gli Ospiti, sia per gli operatori e servono a valutare e orientare le azioni da intraprendere.

La determinazione degli standard impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini. (D.P.C.M. 19 maggio 1995).

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Coinvolgimento dell'Ospite attraverso indagini di qualità percepita	N. Ospiti che hanno compilato il questionario/ N. totale di Ospiti	10%*	Questionario qualità percepita
Partecipazione dell'Ospite alla definizione di aree potenzialmente migliorabili attraverso reclami e suggerimenti	Numero reclami a cui si è risposto/ numero reclami pervenuti	80%	Analisi dei Reclami
Soddisfazione dell'Ospite riguardo aspetti relazionali	N.risposte positive/ items su aspetti relazionali	75%	Analisi questionario qualità percepita
Soddisfazione dell'Ospite riguardo aspetti organizzativi	N. risposte positive/ items su aspetti organizzativi	75%	Analisi questionario qualità percepita
Tempestività nella consegna della documentazione clinica richiesta dell'Ospite	N. documentazioni consegnate entro 20gg/N. di documentazioni richieste	80%	Raccolta dati e verifica

\*Rif. normativo: art. 3, comma 1, L.R. n. 31 del 11/07/1997\*

## SEZIONE QUARTA

### Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'Ospite, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per la raccolta dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati.

#### Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione della Residenza Bellagio offre all'Ospite o suo familiare la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati dall'utente (ospite o suo familiare) per posta elettronica all'indirizzo [reclami@osa.coop](mailto:reclami@osa.coop) oppure consegnati in forma scritta presso la portineria, tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 17.30, o imbucati nell'apposita casella postale di fronte alla portineria.

La Direzione si impegna a formulare le necessarie risposte in breve tempo e a tenere in considerazione i suggerimenti e le osservazioni.

## **Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**

### *Relazione sullo stato degli standard*

La Residenza Bellagio garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e adeguando i fattori e gli standard di qualità.

### *Indagini sulla soddisfazione*

La Residenza Bellagio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti o loro familiari e degli operatori, promovendo metodi di ricerca integrati quantitativi (questionari) e qualitativi (interviste in profondità, focus group, ecc), oltre che l'analisi dei reclami e le osservazioni dirette. Il materiale, raccolto periodicamente e analizzato, viene interpretato dalla Direzione Sanitaria della Cooperativa OSA, costituendo una fonte di conoscenza pubblica finalizzata all'adeguamento organizzativo e all'attivazione di specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

## **L'Amministrazione di Sostegno**

La legge n.6 del 9 gennaio 2004, istituisce l'Amministrazione di Sostegno, *con la finalità di "tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana" (art.1).*

Ai sensi dell'art. 404 del Codice Civile, possono perciò beneficiare dell'Amministratore di Sostegno le persone che, per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi.

L'Amministratore di Sostegno viene nominato dal Giudice Tutelare e scelto, dove è possibile, nello stesso ambito familiare dell'assistito.

In assenza di parenti il Giudice Tutelare provvede a nominare un'altra persona, con la possibilità di sceglierla anche tra coloro che vengono proposte da chi presenta la richiesta (ricorso).

Presso la Reception della Residenza è presente una nota informativa con maggiori dettagli, oltre al modello della Domanda di Ricorso necessario per richiedere direttamente al Giudice Tutelare l'attivazione dell'Amministrazione di Sostegno.

La Direzione di Residenza Bellagio si rende disponibile per qualsiasi chiarimento in merito.

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona ha il diritto:	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	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 conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 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 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 integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	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.

## Documento: Carta dei servizi

### Emissione

<b>Data</b>	<b>Redatta da:</b>	<b>Autorizzata da:</b>
01/07/2004	Dott. D. Palumbo	Dott. F. Giuffrida

### Revisioni

<b>Data</b>		
03/04/2011	Dott. D. Palumbo	Dott. F. Giuffrida
	Dott. T. Camnasio	Dott. D. Palumbo
24/08/2015	Dott. D. Palumbo	Dott. F. Giuffrida
	Dott. T. Camnasio	Dott. D. Palumbo