



CITTÀ DI GIAVENO

Provincia di Torino
VIA MARIA AUSILIATRICE, 63
10094 GIAVENO
TEL/FAX 011/9364222/0119766393
e-mail rsaramello@comune.giaveno.to.it

RESIDENZA PER ANZIANI

SILVANA RAMELLO



CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Signore/a il fascicolo che le presentiamo costituisce la **Carta Dei Servizi** della Residenza per Anziani Silvana Ramello gestita da Città di Giaveno.*

La struttura è autorizzata al funzionamento ed è in possesso dei requisiti strutturali per la gestione di un nucleo di 20 posti letto come Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) e un nucleo di 16 posti letto come Residenza Assistenziale (RA).

La residenza è l'accreditata come struttura socio-sanitaria ed è convenzionata per 10 posti letto con l'ASL TO3 per l'erogazione di prestazioni di assistenza residenziale socio-sanitaria integrata a favore degli anziani non autosufficienti, compie tutte le procedure di accoglimento degli anziani inviati, secondo le modalità definite dalla normativa Regionale, redige per ogni anziano inserito il Piano di Assistenza Individuale.

Questo documento le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti.

Sommario

Obiettivi.....	5
Principi fondamentali dell'attività	5
Ingresso in struttura.....	6
Ubicazione della Struttura	7
Rette di Soggiorno.....	8
Servizi offerti	9
Responsabile di Area Comunale	11
Direttore Socio-Sanitario	11
Direttore Sanitario	12
Medico di Struttura (M.M.G.)	13
Infermiere professionale.....	13
Fisioterapista.....	13
Animatrice	14
Psicologo	14
Personale socio- assistenziale.....	15
Addette alla mensa	16
Addette alle pulizie e alla lavanderia	16
La giornata tipo	17
Servizio di animazione.....	18
L'attività religiosa	18
Servizio di lavanderia	19
Servizio di parrucchiere/ pedicure.....	19
Giornali e riviste	20
Personalizzazione delle camera	20
Oggetti personali.....	21
Ristorazione.....	22
Orario di visita	23
Spostamenti di camera e/o nucleo	23
Fumo	24
Norme antincendio	24
Qualità delle prestazioni	25
Formazione	25
Strumenti di verifica e controllo	26
Tutela e partecipazione.....	26
Informazione e visite guidate	26
Tutela	27
Partecipazione.....	27
Informazione, privacy e sicurezza	28
Decalogo dei diritti degli ospiti	29
Informazione, partecipazione	30
Informazioni	30



Obiettivi

Gli obiettivi istituzionali della Residenza sono di erogare servizi assistenziali a favore degli anziani autosufficienti e non autosufficienti che desiderano entrare in una comunità, secondo le modalità previste dalla normativa nazionale, regionale e comunale.

Principi fondamentali dell'attività

L'attività della Residenza si svolge nel rispetto dei seguenti principi:

- Rispetto e cura dell'individualità di ogni Ospite, visto come un soggetto unico ed irripetibile, un individuo con dei valori e dei bisogni che si cerca di soddisfare al meglio.
- Imparzialità: principio che ci guida ad erogare ad ogni ospite l'assistenza e le cure di cui necessita nel modo più adeguato e personalizzato, senza discriminazioni e con obiettività.
- Eguaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
- Continuità: la Residenza assicura che le prestazioni dovute vengano erogate senza interruzioni, con particolare riferimento alle prestazioni indispensabili e non rinviabili.
- Trasparenza: la Residenza garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un' informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate ed inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- Efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.
- Giustizia sociale, solidarietà e salute: valori previsti dalla Costituzione della Repubblica che guidano l'operato del personale e dei volontari della R.S.A. Ramello di Giaveno.



Ingresso in struttura

L'ammissione dell'anziano alla Struttura, ha luogo a seguito di una richiesta scritta, redatta su appositi moduli; a seguito della consegna della domanda, viene assegnato uno specifico numero di protocollo per l'identificazione e si viene inseriti nella lista d'attesa.

Trimestralmente, nell'ottica del principio della trasparenza , la lista d'attesa adeguatamente aggiornata viene pubblicata sul sito della Città di Giaveno.

La Responsabile Comunale o un suo incaricato, una volta venuto a liberarsi un posto letto, chiamerà le persone in lista d'attesa in ordine di graduatoria secondo la tipologia del posto divenuto libero e alle caratteristiche presenti nella scheda medica allegata alla domanda (soggetto autonomo in caso di posto libero nel nucleo delle persone autosufficienti, soggetto non autonomo nel caso di posto libero nel nucleo delle persone non autosufficienti)

A seguito dell'ammissione, l'utente sarà visitato per la valutazione del grado attuale di autosufficienza o del grado di non autosufficienza dai vari professionisti e verrà stilato il primo P.A.I. (piano individuale di assistenza) entro e non oltre il primo mese di soggiornamento in Struttura.

Per gli ospiti in convenzione con l'A.S.LTO3 le ammissioni sono disposte dall'Unità di Valutazione Geriatria (U.V.G) dell'A.S.L TO 3 secondo le modalità previste dalle convenzioni stesse.



Ubicazione della Struttura

Residenza “Silvana Ramello”

via Maria Ausiliatrice 63

10094 Giaveno

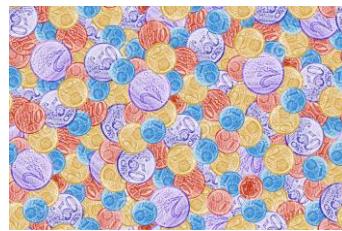
tel. 011/9364222

fax. 011/9766393

La residenza “Silvana Ramello” è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- con i mezzi pubblici dai principali centri della zona tramite Autolinee GTT e Cavourse ;
- in auto tramite l’autostrada e le provinciali;
- a piedi risalendo via Maria Ausiliatrice;

la Residenza Silvana Ramello si trova a circa 500 metri dal centro di Giaveno.



Rette di Soggiorno

Le tariffe della Residenza dal 01/01/2025 sono indicate nella seguente tabella:

	Camera doppia	Supplemento camera singola
Soggetti autosufficienti	€ 1.500,00	€ 250,00
Soggetti parzialmente autosufficienti	€ 1.900,00	€ 250,00
Soggetti non autosufficienti	€ 2.300,00	€ 250,00
Soggetti non autosufficienti Alta/incrementata	€ 2.600,00	€ 250,00

Per gli utenti in regime di convenzione A.S.L. saranno applicate le rette giornaliere comprese nel piano tariffario regionale in vigore, identiche in tutte le strutture convenzionate della Regione.

La tariffa giornaliera, comprensiva della quota sanitaria e quota socio assistenziale a carico dell'utente è in relazione alla fascia assistenziale e con suddivisione della compartecipazione al costo nella misura stabilita.

Servizi compresi nella retta

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza psicologica
- Assistenza alla persona
- Attività di animazione
- Attività di riabilitazione
- Servizi alberghieri
- Servizi amministrativi

Servizi non compresi nella retta

- Visite mediche specialistiche
- Fornitura di farmaci in fascia A
- Ticket per medicine e visite
- Materiale vario di uso personale
- Parrucchiere e/o estetista di secondo livello
- Telefono
- Presidi sanitari non concedibili dal sistema sanitario nazionale

Per periodi di assenza superiore a 7 giorni la retta giornaliera verrà ridotta di un terzo del totale per un periodo massimo di 40 giorni.

Servizi offerti

Presso la struttura operano diverse professionalità:

- Responsabile Comunale dell'Area Servizi alla Persona
- Direttore Socio-Sanitario
- Direttore Sanitario
- Medico
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- Animatrice
- Psicologa
- Operatrici Socio Sanitarie (O.S.S.)
- Addette alla mensa
- Addette ai servizi alberghieri (pulizie)

Per tutti gli Ospiti è stilato il PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI)

Il Piano Assistenziale Individuale è la trasposizione operativa del Progetto individuale
è elaborato dall'equipe che prende in carico la persona.

L'equipe multidisciplinare interna della RSA, predispone il PAI (Direttore Sanitario – Direttore
socio sanitario – Infermiera –Fisioterapista – Psicologa - Operatore Socio Sanitario di riferimento).

La revisione viene effettuata almeno ogni sei mesi ed ogni qual volta si verifichi
una modifica significativa delle condizioni cliniche e/o assistenziali della persona.



Responsabile di Area Comunale

E' il funzionario pubblico responsabile del Servizio Residenza Ramello. La figura, se in possesso dei titoli di studio e dei requisiti professionali idonei, può anche coincidere con quella del Direttore Socio-Sanitario.



Direttore Socio-Sanitario

Tutte le attività della Residenza sono coordinate dalla Direzione della Struttura.

Al Direttore di comunità Socio-Sanitaria, come da DGR 35-9199/2008 e successiva DGR 45 del 2012, sono affidati i compiti di organizzazione generale delle attività, nonchè la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitative dei servizi forniti agli ospiti.



Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario è un medico , preferibilmente specialista in geriatria/medicina interna o in organizzazione e igiene dei servizi sanitari, responsabile :

- Dell' andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della struttura, affinchè la medesima si esplichi in modo corretto ed adeguato alle necessità degli ospiti;
- Dell'aspetto igienico-sanitario della Struttura, della completezza della cartella sanitaria, della supervisione sulla salute psicofisica degli ospiti;
- Della verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature e attrezzature di ambito sanitario;
- Della verifica del regolare approvvigionamento dei farmaci, presidi, ed ausili per gli ospiti attraverso le piattaforme informatiche regionali, nonché della regolare tenuta delle relative registrazioni;
- Del raccordo e dell'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, socio-sanitarie all'interno dell'equipe multidisciplinari interne;
- Del coordinamento dell'assistenza medica e specialistica effettuata all'interno della struttura, rispettivamente da parte dei medici di medicina generale e degli specialisti sia ambulatoriali che ospedalieri;
- Della verifica delle modalità e della qualità delle prestazioni erogate, ai sensi delle vigenti normative e degli accordi collettivi in essere, da parte dei Medici di Medicina Generale;
- Del coordinamento dell'equipe multidisciplinare per quanto attiene alla valutazione dell'anziano al momento dell'inserimento in struttura e durante la permanenza, nonché le valutazioni e rivalutazioni ai sensi del D.M. 17 dicembre 2008 “istituzione della banca dati finalizzata alle prestazioni residenziali e semiresidenziali” e della D.G.R. 69-481 del 02/08/2010



Medico di Struttura (M.M.G.)

E' un medico di medicina generale, scelto dal servizio sanitario regionale, presente in Struttura due volte alla settimana ed ogni qual volta lo richieda la salute dell'utente, per visite, prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche e per esami strumentali e di laboratorio.



Infermiere professionale

Partecipa all'identificazione dei bisogni di salute dell'anziano, valuta l'intervento assistenziale infermieristico, garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche. Si avvale della collaborazione degli operatori socio assistenziali.

Sono presenti in struttura tutti i giorni dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 18.30 alle 21.30.



Fisioterapista

Si occupa della riabilitazione neuro-motoria degli ospiti, con programmi di ginnastica dolce di gruppo o individuale per il mantenimento ed il recupero delle capacità motorie; assicura i trattamenti prescritti dal medico curante e dal fisiatra, così come definito dal piano di assistenza individuale. Provvede alla compilazione della cartella fisioterapica individuale.



Animatrice

Si occupa delle attività di animazione all'interno della Struttura mirate contemporaneamente alla stimolazione/intrattenimento degli ospiti e al mantenimento delle loro capacità psico-fisiche residue. Organizza e segue le attività di condivisione tra ospiti e familiari come ad esempio gli incontri canori, i festeggiamenti Natalizi e le uscite organizzate.



Psicologo

Si occupa del supporto psicologico/neuropsicologico e della valutazione delle condizioni psichiche e umorali degli ospiti ; può fare sia colloqui di sostegno individuale e contenimento emotivo che predisporre attività di gruppo con più ospiti. Su richiesta è disponibile per colloqui di sostegno ai familiari.



Personale socio- assistenziale

Il servizio di assistenza alla persona è prestato 24 ore su 24, da personale qualificato, munito di attestato professionale di operatore socio-sanitario e comprende tutte le prestazioni volte al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite che a titolo indicativo, sono:

- assistenza diretta alla persona (aiuto durante l'igiene personale e i pasti, deambulazione e mobilizzazione, vestizione, prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato, ecc.)
- pulizia e sanificazione ordinaria degli ambienti di vita delle persone assistite (arredi ed attrezzature dell'ospite);
- cura dell'igiene personale dell'ospite (bagno, igiene intima, lavaggio capelli, messa in piega, manicure e pedicure di base, cambio dei pannolini, ecc.)
- interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza);
- prestazioni di carattere assistenziale volte a seguire l'evoluzione delle condizioni di benessere dell'ospite;
- aiuto nella mobilizzazione attiva e passiva e negli spostamenti, anche con l'aiuto di ausili;
- collaborazione con medici ed altri professionisti per garantire un'assistenza completa;
- favorire e cercare di incrementare la socializzazione delle persone assistite
- ascolto diretto, comunicazione e relazione empatica con gli ospiti

Il personale O.S.S. è adeguatamente e periodicamente aggiornato nell'ottica delle Indicazioni UE sulla formazione permanente e ai sensi della Legge 81/2008.



Addette alla mensa

Garantiscono l'approvvigionamento di derrate alimentari di qualità, l'allestimento e l'igienizzazione delle due sale mensa e la somministrazione dei pasti durante l'orario del pranzo e della cena, in conformità con i menù stagionali autorizzati dalla ASL TO3, anche per quanto attiene ad eventuali diete speciali prescritte dal medico.



Addette alle pulizie e alla lavanderia

Garantiscono l'igiene delle camere, dei bagni e degli ambienti ad uso comune nonché il lavaggio e la cura del corredo degli ospiti e della biancheria piana



La giornata tipo

- La giornata tipo dell'ospite è così articolata:
- Alzata, igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale), vestizione.
- Somministrazione terapia, colazione.
- Riabilitazione, terapia occupazionale (da programma settimanale), idratazione.
- Somministrazione terapia, pranzo.
- Riposo
- Alzata e socializzazione, bagno assistito (da programma settimanale).
- Merenda, idratazione.
- Animazione (da programma settimanale).
- Somministrazione terapia, cena.
- Riposo notturno.

Servizio di animazione

L'attività di animazione interna si integra con le attività sanitarie e socio-assistenziali della Struttura ed anche con eventuali attività di animazione esterna svolta da volontari di associazioni locali.

Si organizzano numerose attività su progetto trimestrale tra cui:

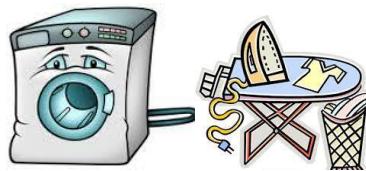
- momenti ricreativi
- momenti relazionali
- feste
- momenti di scambio intergenerazionale con le scuole del territorio
- attività canore
- uscite



L'attività religiosa

La Santa Messa viene celebrata con cadenza quindicinale il martedì mattina dal Parroco del paese.

Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono richiedere l'assistenza secondo la propria Fede



Servizio di lavanderia

Presso la Residenza è operante un servizio di lavanderia per la biancheria personale senza oneri aggiuntivi per la famiglia. Nel caso di capi personali di particolare pregio si consiglia di provvedere in proprio. I capi in dotazione all’Ospite devono essere muniti di cifre identificative prima dell’ammissione in struttura. Coloro che lo desiderano possono personalizzare tutta la biancheria da letto e la teleria da bagno.

Per il reintegro della biancheria personale ed il cambio di indumenti stagionale si avvisa la famiglia.



Servizio di parrucchiere/ pedicure

All’interno della struttura viene offerto da parte del personale assistenziale un servizio di base , già compreso nel costo della retta, che prevede il lavaggio dei capelli, l’ordinaria messa in piega, rasatura, manicure e pedicure di base, così come previsti dal mansionario assistenziale delle O.S.S. quali cura dell’igiene della persona. Per soddisfare invece richieste particolari e di natura più complessa come ad esempio pedicure e manicure di secondo livello o meches/tagli professionali dei capelli, è prevista la presenza di professionisti esterni alla struttura a cadenza programmata. Il costo delle prestazioni di secondo livello non è compreso nella retta.



Giornali e riviste

La struttura provvede all'acquisto di un giornale, di libri e riviste per l'uso della comunità. La Struttura Comunale può inoltre avvalersi del Servizio della Biblioteca Civica per la richiesta di libri in prestito su indicazione dei singoli Ospiti.



Personalizzazione delle camera

La stanza dell'ospite può essere personalizzata con piccoli arredi personali quali ad esempio quadri, fotografie, lampada da comodino o qualsiasi oggetto di medie/piccole dimensioni a cui l'anziano è particolarmente legato.



Oggetti personali

Si sconsiglia di tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. Esclusivamente per piccole quantità di denaro ed in presenza di situazioni familiari particolari e certificate, presso la Direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati. La Struttura non si riterrà in ogni caso responsabile di eventuali smarrimenti.



Ristorazione

Il servizio di ristorazione è comprensivo di diete speciali con pranzo e cena, articolati secondo menù quadri settimanali / stagionali in base alle indicazioni A.S.L.

Gli utenti possono scegliere tra due qualità di primo, e poi il secondo, verdura e frutta; per coloro che hanno difficoltà di masticazione/disfagia, allergie alimentari certificate o patologie accertate è prevista la stesura di un menu specifico.

Il menù è esposto nella sala pranzo e viene pubblicato sul sito del Comune.

È previsto un servizio di colazione a scelta dall'utente tra:

- latte, caffè d'orzo, the;
- fette biscottate, biscotti, pane fresco;

E' prevista anche una leggera merenda a base di:

- the, caffè, gelato (nel periodo estivo), tisane, biscotti.

In occasione di ricorrenze particolari è prevista la possibilità per i parenti di consumare pasti nella sala pranzo insieme all'utente, previa prenotazione.



Orario di visita

La struttura è accessibile sette giorni su sette, in orario diurno ad esclusione dell'orario dei pasti, del riposo pomeridiano e notturno, nonchè durante le attività di bagno programmato; nel caso di camere doppie si invitano tuttavia i visitatori, ad eccezione che in caso di malattia dell'ospite, a sostare preferibilmente nelle aree comuni e non nella stanza da letto, per rispetto del compagno/a di camera del proprio caro.



Spostamenti di camera e/o nucleo

L'orientamento generale della Residenza è quello di garantire saldi punti di riferimento agli ospiti, tra cui l'allocazione in una stanza riconoscibile come propria e ben definita, in modo tale da promuovere l'ambientamento ed il mantenimento dell'orientamento spazio-temporale dell'anziano. Nel corso degli anni può tuttavia rendersi necessario ed inderogabile uno spostamento di stanza/nucleo di qualche ospite (sia a causa di un mutamento delle condizioni di autonomia dell'anziano stesso che per specifiche esigenze di servizio)

Nel caso dovesse accadere tale eventualità, la famiglia dell'ospite e l'interessato stesso saranno sempre preventivamente avvisati e accompagnati nel percorso di adattamento della nuova camera.



Fumo

In base alle disposizioni legislative, nell'ottica della tutela della propria e dell'altrui salute, nonchè per ragioni di sicurezza, è vietato fumare in tutta la struttura.



Norme antincendio

La Residenza è dotata di un piano antincendio con specifiche procedure operative in grado di risolvere tempestivamente l'emergenza.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di controllare e ridurre i danni ed i rischi.



Qualità delle prestazioni

Nell'ottica del mantenimento della qualità dei servizi offerti ci si è orientati sui seguenti obiettivi:

- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione
- promuovere la partecipazione di realtà esterne di volontariato



Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.



Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti e prevista una somministrazione periodica di un questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari

Tutela e partecipazione

La Residenza considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.



Informazione e visite guidate

La predisposizione e diffusione del presente documento costituisce uno dei principali canali di informazione.

La Direzione dell'Area è a disposizione degli utenti e dei familiari per fornire informazioni e migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni;
- organizza visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari.



Tutela

La Residenza esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

La Residenza darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni o inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con il Servizio Accoglienza o con la Direzione
- lettera in carta semplice
- segnalazione tramite posta elettronica



Partecipazione

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli ospiti e degli organismi che li rappresentano.

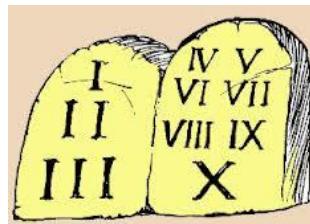
La Residenza garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.

Informazione, privacy e sicurezza

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale assistenziale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate in cui verrà segnato solo il nome e non il cognome dell'operatore;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico o assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico curante;
- partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato;
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- l'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano; di ottenere modifiche o aggiornamenti; di opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.
- Relativamente alla pubblicazione della graduatoria della lista d'attesa, i richiedenti verranno indicati in base al numero di protocollo



Decalogo dei diritti degli ospiti

- 1) Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della vita;
- 2) Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- 3) Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- 4) Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- 5) Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- 6) Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e sulle motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- 7) Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- 8) Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- 9) Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- 10) Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il primo nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;

Informazione, partecipazione

La Residenza per anziani Silvana Ramello considera fondamentali i rapporti con gli ospiti e i loro familiari, i quali possono formulare suggerimenti, osservazioni o reclami per migliorare il nostro operato.

Informazioni

Ulteriori informazioni sulla struttura, sulle prestazioni, sulle modalità d'accesso ai vari servizi sono fornite anche telefonicamente:

Segreteria della Direzione

tel. 011/9364222

fax 011/9766393

e-mail rsaramello@comune.giaveno.to.it

