

## Le regole della struttura

Scritto da Administrator

Venerdì 04 Marzo 2011 15:39 - Ultimo aggiornamento Venerdì 04 Marzo 2011 16:17

---

I rapporti tra il cittadino utente e la Struttura di assistenza sono regolati da uno specifico regolamento:

Per quanto riguarda i servizi l'Ente s'impegna a:

- garantire la migliore soddisfazione possibile dell'ospite e del parente rispondendo alle esigenze della qualità attesa dagli stessi;
- garantire la maggior tutela dell'ospite con la disponibilità delle risorse a propria disposizione;
- attenersi ai principi etici di rispetto della dignità della persona umana, ritenuto obiettivo fondamentale ed imprescindibile dal servizio prestato;
- garantire il rispetto della privacy non solo per ossequio alle norme di legge, ma come scelta fondamentale del servizio fornito dalla Struttura;
- personalizzare e migliorare qualitativamente, nel limite delle risorse a disposizione, il livello di assistenza.

## I Principi:

### **Eguaglianza ed imparzialità**

La Casa di Riposo si impegna a perseguire obiettivi di eguaglianza ed imparzialità nel fornire le proprie prestazioni, privilegiando la dignità della persona umana e limitando, per quanto possibile, ogni aggravamento delle condizioni di sofferenza dell'ospite.

Nel proprio impegno va ricompresa la libertà ed il rispetto delle diverse culture, idee e religioni dell'ospite.

### **Partecipazione e fiducia**

La casa di riposo lavora per creare un rapporto fiduciario con il proprio utente, favorendo al massimo un rapporto continuativo tra il personale, l'utente e il familiare, recependo le osservazioni ed i reclami per poterne eliminare le cause.

Questo rapporto viene ritenuto una ricchezza fondamentale per il miglioramento continuo dei servizi forniti.

## **Le regole della struttura**

Scritto da Administrator

Venerdì 04 Marzo 2011 15:39 - Ultimo aggiornamento Venerdì 04 Marzo 2011 16:17

---

### **Tutela**

La tutela dell'ospite costituisce obiettivo imprescindibile della Casa di Riposo, obiettivo verso il quale tutto il personale è proteso ricercando il costante miglioramento qualitativo:

- delle prestazioni tecnico-professionali;
- della vita di relazione interna alla Struttura.

Il personale e la Direzione sono impegnati a prevenire ogni turbativa esterna ed interna alla Struttura, rispetto al proprio obiettivo di tutela e a garantire all'ospite in rapporto alla professionalità ed ai servizi pubblici di riferimento.

La tutela verrà esercitata con grande rispetto anche per tutti gli aspetti riguardanti l'ex-post dell'ospite.

### **Informazione**

Una corretta informazione all'ospite ed al familiare, rispetto ai suoi diritti ed alle sue condizioni psico-fisiche, è una metodologia di lavoro basilare della Casa di Riposo "S. Strambi & G. Segre".

Nell'ambito dell'esigenza di garantire una corretta informazione è impegnato tutto il personale e particolarmente chi ha ruoli di responsabilità in Struttura.

L'informazione sarà garantita:

- nel rapporto personale (relazione);
- in forma scritta;
- con comunicazioni nei luoghi collegiali della Struttura.

### **Personalizzazione**

La Casa di Riposo "S. Strambi & G. Segre" terrà in grande considerazione le esigenze personali dell'ospite e cercherà di soddisfarle nelle possibilità economiche, strutturali ed organizzative, motivando sempre le eventuali impossibilità a perseguirle.

## Le regole della struttura

Scritto da Administrator

Venerdì 04 Marzo 2011 15:39 - Ultimo aggiornamento Venerdì 04 Marzo 2011 16:17

---

Particolare attenzione verrà posta a:

- personalizzare il vitto utilizzando strumenti della qualità quali Il questionario dei gusti alimentari;
- personalizzare le prestazioni professionali riguardanti, in particolare, l'igiene della persona;
- aiutare l'ospite nel "percorso della memoria", sia nella sua collocazione all'interno della Struttura sia nell'ambito di altre iniziative;
- favorire il miglior rapporto possibile, con i familiari e con l'ambiente esterno.

### Privacy

Il principio della privacy costituisce una scelta fondamentale per la tutela dell'ospite.

Questa sarà garantita:

- salvaguardando, da parte del personale, la conoscenza e l'informazione sulle condizioni sociali e sanitarie dell'ospite,
- anche con interventi della direzione in caso di non rispetto del principio/obbligo;
- rispettando, all'interno della Struttura, le esigenze personali della privacy dell'ospite;
- intervenendo con scelte appropriate di tutela nei momenti di grande criticità nella vita dell'ospite, quando viene presagita la fase finale del suo percorso di vita.

### Professionalità e qualità degli operatori

La professionalità degli operatori, sia a livello di competenze tecniche/professionali che a livello di capacità di relazione, costituisce obiettivo fondamentale della Casa di Riposo.

Gli operatori sono tutti dotati di titoli di base e di competenze tecniche/professionali richieste dal ruolo che occupano.

La Casa di Riposo provvede a garantire costanti aggiornamenti e informazioni, ritenendo la risorsa umana uno dei patrimoni maggiori a tutela dell'utente.

Gli operatori dovranno presentarsi all'ospite:

- sempre in ordine nell'aspetto fisico e nell'abbigliamento;

## **Le regole della struttura**

Scritto da Administrator

Venerdì 04 Marzo 2011 15:39 - Ultimo aggiornamento Venerdì 04 Marzo 2011 16:17

---

- disponibili alla collaborazione, relazione e informazione con l'ospite;
- identificabili dall'ospite.

### **Costi alberghieri e/o servizi aggiuntivi**

Eventuali servizi aggiuntivi di natura alberghiera che l'Ente decidesse di mettere a disposizione, o richiesti dagli ospiti, saranno di volta in volta rendicontati e di conseguenza ne verrà chiesto il rimborso.