



**FONDAZIONE CASA DI RIPOSO  
AMBROSETTI PARAVICINI - ONLUS  
MORBEGNO (SO)**

***CARTA GENERALE DEI SERVIZI***

*Agosto 2019*

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento finalizzato a:

- offrire informazioni sui servizi erogati dalla Fondazione;
- consentire al cittadino di esercitare al meglio il diritto di libera scelta di un servizio in relazione ai propri bisogni;
- permettere la verifica e il controllo sulla corrispondenza fra servizio dichiarato e servizio effettivamente offerto.

## PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE

**Denominazione:** Fondazione Casa di Riposo Ambrosetti Paravicini - Onlus  
**Indirizzo:** Via Paravicini, 16 - Morbegno  
**Telefono:** 0342-604011      **Fax:** 0342-604030  
**Sito Internet:** [www.ambrosettiparavicini.it](http://www.ambrosettiparavicini.it)  
**E-mail:** [info@casadiriposomorbegno.it](mailto:info@casadiriposomorbegno.it)  
**P.E.C.** [ambrosettiparavicini@pec.it](mailto:ambrosettiparavicini@pec.it)  
**Apertura Uffici:** da lunedì a venerdì, 08.30-12.30/14.00-17.00

La Fondazione è Ente gestore unico di una pluralità di Unità d'Offerta accreditate con il sistema sociosanitario di Regione Lombardia.

La sede legale ed operativa della Fondazione è inserita all'interno degli immobili di proprietà, raggiungibili a piedi dalla vicina P.zza M. Bossi luogo di arrivo dei principali mezzi di trasporto pubblici (*Stazione Trenord e Terminal S.T.P.S.*).

La Fondazione è inserita all'interno dell'area a destinazione socio-sanitaria di Morbegno, adiacente al Presidio Ospedaliero Territoriale (POT) ed al Punto di Primo Intervento.

## STORIA

La Fondazione iniziò la propria attività nel 1926 come Casa di Riposo T. Ambrosetti gestita dalla Congregazione di Carità di Morbegno.

Nel 1985, con la fusione fra la Casa di Riposo T. Ambrosetti ed il Legato Paravicini, nacque la Casa di Riposo Ambrosetti Paravicini, Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficienza.

Nel 2004 in attuazione del D.Lgs. n. 207/2001 e della L.R. n. 1/2003, l'Ente si è trasformato da I.P.A.B. in Fondazione di diritto privato iscritta al Registro delle Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale (O.N.L.U.S.). La Fondazione svolge esclusivamente attività di assistenza socio sanitaria che rientrano in quelle previste dall'art. 10 del D. Lgs. 460/97 che disciplina le Onlus.

## **SCOPI DELLA FONDAZIONE**

La Fondazione persegue lo scopo istituzionale di erogare, nei limiti delle proprie disponibilità strutturali e finanziarie e senza fini di lucro, servizi di assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria a favore di persone che si trovano, per qualsivoglia ragione in stato di bisogno o in condizione di fragilità o di non autosufficienza, concorrendo alla realizzazione di un sistema locale integrato di servizi socio-sanitari ed assistenziali.

La Fondazione indirizza prioritariamente i propri interventi verso persone anziane residenti nel Mandamento di Morbegno.

Per residenza nel mandamento deve intendersi la residenza in via continuativa da oltre cinque anni all'interno di uno dei comuni del Mandamento della comunità Montana di Morbegno (vedasi elenco dei Comuni sul sito internet [www.cmmorbegno.it](http://www.cmmorbegno.it))

## **PRINCIPI ISPIRATORI**

I valori che ispirano l'attività della Fondazione sono:

- rispetto dei diritti degli utenti;
- personalizzazione degli interventi e l'approccio globale ai bisogni;
- mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita;
- uniformità del trattamento e della qualità delle prestazioni erogate, sia pure con le inevitabili differenziazioni dovute ad eventuali differenti bisogni degli utenti;
- trasparenza nei processi decisionali;
- attivazione di metodologie di lavoro per obiettivi e risultati e lo sviluppo di sistemi di valutazione e di controllo delle qualità dei servizi erogati;
- valorizzazione di tutte le risorse presenti sul territorio e in particolare delle organizzazioni di volontariato.

La Fondazione fa propri i principi enunciati nella *Carta dei diritti della persona anziana*, contenuta nell'allegato D alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 7/7435 del 14.12.2001, che costituisce parte integrante del presente documento.

## **LE UNITA' D'OFFERTA**

La Fondazione gestisce le seguenti Unità d'Offerta sociosanitarie:

- di tipo residenziale:
  - Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) Tomaso Ambrosetti;
  - Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) Paolo Paravicini;
  - Nucleo Alzheimer, all'interno della R.S.A. Paravicini
- di tipo residenziale su sperimentazioni regionali:
  - Cure Intermedie (centro riabilitazione Post-Acuti);
  - Residenzialità Assistita
- di tipo semi-residenziale:
  - Centro Diurno Integrato (C.D.I.)
- domiciliari:
  - Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)
  - Unità Cure Palliative Domiciliari (U.C.P.-Dom)
  - R.S.A. Aperta

Per ogni Unità d'Offerta è possibile chiedere presso gli Uffici Amministrativi della Fondazione o scaricare dal sito internet specifica Carta Dei Servizi.

## **NATURA GIURIDICA ED ORGANI DI GESTIONE**

La Fondazione opera sotto il controllo e la vigilanza della Regione Lombardia per il tramite dell'Agenda di Tutela della Salute della Montagna. (A.T.S.)

Sono organi istituzionali della Fondazione: il Consiglio di Amministrazione, il Presidente, il Revisore dei Conti e l'Organismo di Vigilanza (D.Lgs. 231/2001).

Il C. d. A., organo di indirizzo e di controllo, determina l'indirizzo strategico, definisce i programmi da attuare e gli obiettivi da raggiungere, verifica i risultati conseguiti, emana le direttive di carattere generale adottando tutti i provvedimenti di sua competenza.

Il Presidente ha la rappresentanza legale "pro tempore" della Fondazione.

Il C. d. A. è composto da sette membri così nominati:

- cinque nominati dal Comune di Morbegno fra i cittadini;
- due dalla Comunità Montana Valtellina di Morbegno.

Fra questi consiglieri è eletto il Presidente.

In ossequio alla volontà del Benefattore il Consiglio può essere integrato da un Patrono della famiglia Paravicini.

I consiglieri, non hanno vincolo di mandato e restano in carica 5 anni, decorrenti dalla data di insediamento e possono essere rinominati solo per una seconda volta.

## **PERSONALE**

Le attività di direzione e gestione complessiva delle attività sono svolte dal Direttore Generale e dal Direttore Sanitario.

Tutti gli operatori sono impegnati a rispondere con un intervento globale ai bisogni sanitari, assistenziali, sociali e spirituali degli utenti:

Servizi di tipo sanitario ed assistenziale:

- Servizio Medico;
- Servizio Infermieristico;
- Servizio di Fisioterapista e Terapia occupazionale;
- Servizio di Animazione/Educazione;
- Servizio A.S.A.

Servizi di tipo generale e alberghiero:

- Servizio Amministrativo;
- Servizio di Cucina;
- Servizio di Guardaroba e Pulizia;
- Servizio di Manutenzione;

## **METODOLOGIE DI LAVORO**

Gli Operatori della Fondazione applicano un modello di intervento che si avvale delle seguenti metodologie:

- programmazione delle attività;
- valutazione multidimensionale dei bisogni;
- lavoro in équipe;
- lavoro per obiettivi;
- orientamento al cliente;
- responsabilizzazione di tutte le figure professionali;
- personalizzazione degli interventi;
- verifica periodica dei risultati;
- attenzione alla compatibilità finanziaria ed al controllo della spesa;
- attenzione alle relazioni ed alla comunicazione.

Le attività degli operatori sono orientate da linee guida, protocolli e piani di lavoro.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

La Fondazione promuove la formazione e l'aggiornamento professionale degli operatori con criteri di rotazione al fine di assicurare l'adeguamento costante delle competenze, favorire il consolidamento di una cultura gestionale orientata al cliente ed al risultato, sviluppare l'autonomia e la capacità innovativa, orientare i percorsi di carriera.

## **SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO**

La Fondazione adempie agli obblighi contenuti nel D.Lgs. 81/2008 riguardante la sicurezza nei luoghi di lavoro.

È stato predisposto e viene regolarmente aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi ed il Piano di emergenza.

A tutti i lavoratori è stata data l'informativa sui rischi cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e collettiva nonché sul corretto uso delle attrezzature affidate.

## **CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO**

Il riconoscimento degli operatori e dei volontari è assicurato da un apposito cartellino visibile all'Ospite ed ai suoi familiari che riporta la fotografia, il nome, il numero di matricola, il profilo professionale dell'operatore ed eventuali incarichi relativi alla sicurezza nei luoghi di lavoro.

## **VOLONTARIATO**

La Fondazione riconosce il valore del volontariato come espressione di solidarietà umana e sociale, che concorre al conseguimento dei fini istituzionali dell'Ente attraverso un rapporto personalizzato con gli Ospiti, secondo i loro specifici bisogni.

All'interno della Casa di Riposo opera l'Organizzazione di Volontariato Amici CA.sa RI.poso O.d.V. onlus (AMICI CA.RI.) che svolge la propria attività di supporto alla gestione dei servizi, all'organizzazione di manifestazioni e di collaborazione con altre associazioni di volontariato.

## **FORME DI PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI**

Lo Statuto della Fondazione prevede un Consiglio degli Ospiti e dei Familiari degli Ospiti.

Il Consiglio degli Ospiti e dei Familiari degli Ospiti è composto da cinque membri (di cui due Ospiti e tre rappresentanti dei familiari), eletti tra gli Ospiti ed i famigliari degli stessi.

Il Consiglio degli Ospiti propone modifiche ed aggiornamenti del regolamento per la vita comunitaria ed esprime parere e formula proposte in ordine ai servizi comunitari in genere ed alle attività ricreative e sociali.

## **CONTRATTO D'INGRESSO**

La Fondazione stipula con l'utente un contratto d'ingresso che regola i rapporti contrattuali con l'utente di ogni singolo servizio erogato secondo le linee guida di cui alla D.G.R. 20 dicembre 2013, n. 1185, "*Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario regionale per l'esercizio 2014.*"

## **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE**

La Fondazione ha definito procedura per l'accesso agli atti amministrativi ed alla documentazione sociosanitaria.

Per accedere a tale documentazione è necessario compilare apposito "*Modulo per l'accesso agli atti amministrativi*" richiedibile presso gli uffici della Fondazione.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

Ai sensi del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679, per poter accettare la domanda di ricovero e dar corso all'assistenza, la Fondazione necessita di conoscere i dati personali e sulla salute del ricoverato ed i dati personali riguardanti i familiari o le persone a cui fare riferimento per la tutela del ricoverato stesso. La Fondazione si impegna ad utilizzare e conservare tali dati per gli usi e nei modi previsti dalla legge.

Si informa che la struttura è dotata di sistema di videosorveglianza interno.

## **VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Per valutare e conoscere l'opinione sul servizio erogato, la qualità degli interventi ed avere un utile strumento per programmare attività di miglioramento qualitativo viene proposto un questionario. I dati emersi da tali indagini vengono valutati e discussi nelle riunioni d'équipe.

Inoltre è prevista opportuna procedura per la gestione dei disservizi.

Le segnalazioni di disservizi devono essere effettuate compilando il modulo allegato alla presente che può essere consegnato direttamente agli uffici amministrativi della Fondazione oppure utilizzando la cassetta postale posizionata presso l'ingresso della struttura.

I responsabili della Fondazione si impegnano a fornire riscontro sulle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo.

## **CODICE ETICO**

Il Codice Etico della Fondazione è un documento ufficiale che contiene la dichiarazione dei valori e l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'ente nei confronti di tutta la popolazione.

Con questo documento si chiede l'impegno per assicurare che le attività della Fondazione vengano svolte nell'osservanza della Legge con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi dei clienti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.

Tutti coloro che operano direttamente ed indirettamente, ad ogni livello, nel contesto delle attività dell'ente, sono tenuti al rigoroso rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico.

La Fondazione ha istituito un Comitato di Valutazione (C.d.V.) con funzioni di vigilanza e controllo sull'efficacia e sull'effettiva applicazione del Codice Etico.

## **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Tutte le comunicazioni alla Fondazione potranno essere presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico negli orari d'ufficio.

Sono parte integrante della presente Carta dei Servizi la *Carta dei diritti della persona anziana* e la *Scheda per segnalazioni e suggerimenti*.

I contenitori per la raccolta delle schede sono posti all'ingresso dei padiglioni.

### **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (Allegato "D" del D.G.R. 14 dicembre 2001 n. 7/7435)**

#### **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 valersi.

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 sanitario-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 si condivide 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.

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

- Il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 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'eguaglianza 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 nell'articolo 2 della Costituzione, là dove 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 nell’articolo 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 Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986)

### **La persona anziana al centro di diritti e doveri**

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

E’ 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 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 e 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. E’ constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E’ 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 Lombardia.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
di sviluppare e 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 rispettate, 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 migliore 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.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	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 vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	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 essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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 essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	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.