



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

CARTA DEI SERVIZI

*RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
“R.S.A. Tomaso Ambrosetti”*

Novembre 2018

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

PREMESSA

La Carta dei Servizi intende offrire informazioni sul servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)

SEDE DEL SERVIZIO

Denominazione: R.S.A. Tomaso Ambrosetti

Ente Gestore: Fondazione Casa di Riposo Ambrosetti Paravicini - Onlus

Indirizzo: Via Paravicini, 16 - Morbegno

Telefono: 0342-604011 **Fax:** 0342-604030

E-mail: info@casadiriposomorbegno.it

Orario di accesso: dal lunedì alla domenica dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

La sede legale ed operativa della R.S.A. Tomaso Ambrosetti è inserita all'interno degli immobili di proprietà della Fondazione 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.*)

FINALITA' DEL SERVIZIO E INDICAZIONE DEI POSTI LETTO

La R.S.A. Tomaso Ambrosetti è una struttura residenziale chiamata a garantire l'assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa) integrata con assistenza tutelare ed alberghiera per **n. 80 posti letto** così definiti:

- n.60 p.l. accreditati ed a contratto (con contributo economico regionale);
- n.20 p.l. solo accreditati (senza contributo) su cui sono attivati:
 - n. 10 p.l. solventi;
 - n. 10 p.l. di *Residenzialità Assistita* (Unità d'Offerta sperimentale di Regione Lombardia ai sensi della D.G.R. X/7769 e s.m.i.)

DESTINATARI

Di norma hanno titolo all'ammissione in R.S.A. persone fragili di **età adulta (dai 65 anni)** che al momento della presentazione della domanda si trovano in condizioni socio-sanitarie tali da non poter restare al proprio domicilio. Condizioni che devono essere compatibili con i livelli sanitari ed assistenziali previsti dallo standard regionale di accreditamento per le R.S.A. Eccezionalmente e su valutazione della A.T.S. della Montagna, possono essere ammesse persone d'età inferiore a 65 anni con problemi socio-sanitari e caratteristiche assimilabili a quelle delle persone anziane, valutate ammissibili dell'équipe sociosanitaria presieduta dal Direttore Sanitario della Fondazione.

Sono destinatari del servizio tutti gli anziani senza alcuna discriminazione, con priorità d'ingresso ai residenti in via continuativa in un Comune del Mandamento della Comunità di Morbegno da oltre cinque anni, la residenza deve essere autocertificata tramite apposito modulo da allegare alla domanda di inserimento.

DESCRIZIONE DELLA R.S.A.

La Residenza Sanitaria Assistenziale Tomaso Ambrosetti è una struttura accreditata presso Regione Lombardia, dotata di **n. 36 camere a due letti e n. 8 camere singole tutte con bagno** per un totale di 80 posti letto, distribuiti in n. 5 nuclei di degenza da 16 posti letto su tre piani.

Ciascun nucleo è dotato di camere da letto con bagno, sala da pranzo, soggiorno, bagno assistito e medicheria. L'articolazione in nuclei garantisce un ambiente domestico. Nei nuclei operano con continuità gli stessi operatori consentendo una costante conoscenza dei bisogni degli Ospiti ed un soddisfacente rapporto relazionale.

Gli Ospiti della struttura dispongono di ambienti di vita collettiva spaziosi, luminosi, accoglienti ed articolati in modo da favorire la socializzazione e la fruizione autonoma anche agli anziani con limitate capacità motorie, come:

- ingresso, salottino, angolo bar e sala TV;
- palestre dotate di attrezzature;
- sala polifunzionale per attività di animazione, feste, proiezioni;
- cappella;
- terrazzo coperto e giardino con viali per il transito delle carrozzine.

I SERVIZI EROGATI COMPRESI NEL COSTO DELLA RETTA

Servizio medico

Il servizio medico si pone come finalità il mantenimento e/o il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli Ospiti, nel rispetto della loro dignità e volontà, attraverso:

- la presa in carico al momento dell'ingresso e la valutazione multidimensionale;
- la stesura, in collaborazione con le altre figure dell'équipe di un Progetto Individualizzato (P.I.) e di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) che definisce gli interventi più efficaci di risposta ai bisogni terapeutici, riabilitativi, assistenziali ed occupazionali degli Ospiti;
- la periodica verifica dello stato di salute e dello stato funzionale di ogni Ospite con conseguente aggiornamento dei P.A.I.;
- la prescrizione delle terapie, farmacologiche e non, di volta in volta necessarie e la loro periodica rivalutazione;
- la gestione sia di patologie acute intercorrenti che di patologie croniche;
- la prescrizione di accertamenti strumentali, esami di laboratorio, visite specialistiche che si rendessero di volta in volta necessari;
- la prescrizione di eventuali ricoveri ospedalieri;
- la compilazione, la gestione e il periodico aggiornamento del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fa.S.A.S.) di ogni Ospite;
- la tenuta e la trasmissione della Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.OS.I.A.);
- la comunicazione e lo scambio di informazioni con gli Ospiti e i familiari.

L'assistenza medica di base è assicurata dai medici della Fondazione, mentre per eventuali interventi di tipo specialistico si ricorre alle strutture presenti nel territorio.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è responsabile dell'assistenza infermieristica preventiva, curativa e riabilitativa degli Ospiti.

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni mediche mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, ecc.

Inoltre:

- collabora con i medici e le altre figure dell'équipe alla stesura, alla revisione e al periodico aggiornamento del P.I. - P.A.I. e ne cura l'effettiva applicazione;
- cura l'osservanza delle tabelle dietetiche;
- cura l'osservanza dell'igiene personale degli ospiti, verifica la pulizia e l'igiene degli ambienti di vita e delle attrezzature di reparto;
- coordina il lavoro degli operatori socio-sanitari e socio-assistenziali;
- mantiene relazioni-comunicazioni con l'Ospite ed i suoi familiari.

Servizio di riabilitazione

Il servizio di riabilitazione attua interventi individuali e di gruppo volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti. Segnala l'eventuale necessità di protesi e ausili. Presta particolare attenzione oltre che ai trattamenti in fase "*post acuta*" (conseguenti a fratture, ictus, allettamenti prolungati etc.), ai trattamenti cosiddetti di mantenimento che si propongono, per quanto possibile, di conservare il più a lungo nel tempo le residue capacità e di prevenire la sindrome da immobilizzazione. Gli interventi riabilitativi sono, di norma, decisi e programmati in occasione delle periodiche riunioni d'équipe.

Gli interventi eseguiti possono essere così sinteticamente descritti:

- trattamenti individualizzati (rieducazione e riattivazione motoria, mantenimento e rinforzo delle capacità residue etc.);
- attività motoria di gruppo sia all'interno dei nuclei che nelle palestre;
- assistenza durante i pasti ad Ospiti con problemi di deglutizione o con limitazioni funzionali a carico degli arti superiori;
- la partecipazione in équipe alla stesura/rivalutazione del P.I.- P.A.I.;
- valutazione motoria e cognitiva degli Ospiti;
- gestione degli ausili e delle eventuali protesi.

Servizio assistenziale di base

Il servizio assistenziale è svolto dagli operatori socio-assistenziali (A.S.A.) i quali si prendono cura dell'Ospite in tutte le attività della vita quotidiana. Ad ogni operatore è richiesta la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli Ospiti:

- cura dell'igiene dell'Ospite;
- somministrazione di alimenti e bevande;
- aiuto all'Ospite in tutte le operazioni della vita quotidiana e la sorveglianza;
- esecuzione di interventi volti a favorire la socializzazione;
- realizzazione di attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e alla prevenzione delle sindromi da immobilizzazione;
- controllo e la variazione delle posture con l'esecuzione di tecniche dirette alla prevenzione e alla cura delle piaghe da decubito;
- rilevazione del peso, temperatura corporea, il controllo dell'alvo e della diuresi;
- partecipazione in équipe alla stesura/rivalutazione del P.I.- P.A.I. con verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti.

Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun Ospite.

Servizio di animazione e terapia occupazionale

Il servizio di animazione e di terapia occupazionale finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni Ospite, ai suoi interessi, alle sue capacità residue, al progetto individuale. Gli animatori partecipano, per quanto di loro competenza, alla stesura del Piano di Assistenza Individuale.

L'attività del servizio di animazione prevede:

- aiuto e assistenza nella fase di inserimento in struttura degli Ospiti;
- attività di terapia occupazionale a piccoli gruppi;
- iniziative ludico-ricreative (gite, spettacoli, feste a tema, tombolate, etc);
- la partecipazione in équipe alla stesura/rivalutazione del P.I.- P.A.I.

Assistenza spirituale

È un servizio a disposizione degli Ospiti che lo desiderano. È svolto dal Cappellano della Fondazione unitamente alle Suore che sono costantemente presenti e disponibili al dialogo e all'ascolto. Giornalmente viene celebrata la S. Messa e recitato il Santo Rosario nella Cappella della Fondazione.

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è interno alla struttura ed è controllato dal Direttore Sanitario attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point); un insieme di procedure e di controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione. Il menù settimanale e giornaliero viene portato a conoscenza degli Ospiti e dei famigliari con affissione presso le bacheche e può esserne richiesta copia.

Inoltre vengono rispettate eventuali prescrizioni dietetiche per i singoli Ospiti in relazione alle specifiche esigenze di salute ed alle cure in corso. Agli Ospiti è data l'opportunità di poter scegliere, tra una serie di alimenti proposti.

È previsto un menù con cibi semifluidi per Ospiti con problemi di masticazione e/o di deglutizione.

Lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia piana e di lavanderia/guardaroba personale è garantito dalla Fondazione a tutti gli Ospiti ed è compreso nella retta mensile.

Ad ogni Ospite viene consegnata una lista con indicazioni sul corredo necessario, si predilige abbigliamento composto da capi pratici e facili da indossare.

Tutti i capi di abbigliamento/biancheria personale devono essere contrassegnati nominativamente per ogni singolo Ospite, sia al momento dell'ingresso che nelle successive integrazioni. L'etichettatura degli indumenti viene effettuata direttamente dal personale della Fondazione.

Biblioteca, giornali e riviste

È a disposizione degli Ospiti una piccola biblioteca gestita dal servizio di animazione. Presso i soggiorni dei Nuclei e nei salottini comuni della Fondazione si trovano quotidiani, settimanali e riviste.

DOMANDA DI INSERIMENTO SU POSTI ACCREDITATI ED A CONTRATTO

La domanda di ingresso per i posti ACCREDITATI ED A CONTRATTO (con contributo di Regione Lombardia) deve essere presentata su apposito *"MODELLO UNICO PER INSERIMENTO NEI POSTI ACCREDITATI DELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI DELLA PROVINCIA DI SONDRIO"* scaricabile dai siti internet dell'A.T.S. della Montagna e della Fondazione o ritirabile presso gli uffici amministrativi della stessa.

La domanda di ingresso alla R.S.A. va presentata dall'interessato, da un familiare di riferimento o da amministratore di sostegno presso gli uffici della Fondazione Casa di Riposo Ambrosetti Paravicini – ONLUS.

Qualora fossero presenti situazioni particolari dal punto di vista sanitario e/o sociale la domanda può essere presentata attraverso i *Servizi Fragilità* della A.S.S.T.

In allegato alla domanda deve essere consegnata anche *"Autocertificazione di residenza"* scaricabile dal sito internet o ritirabile presso gli uffici amministrativi della Fondazione.

DOMANDA DI INSERIMENTO SU POSTI ACCREDITATI - SOLVENTI

La domanda di ingresso per i posti SOLO ACCREDITATI - SOLVENTI (con retta interamente a carico dell'Utente, senza contributo di Regione Lombardia) deve essere presentata su apposito *"MODELLO PER INSERIMENTO IN R.S.A. NEI POSTI CON RETTA SOLVENTE"* ritirabile presso gli uffici amministrativi della Fondazione o scaricabile dal sito internet della stessa.

La domanda prevede la possibilità di scegliere se esprimere interesse per i posti DEFINITI oppure TEMPORANEI DI SOLLIEVO o per entrambi.

La domanda d'ingresso per i posti SOLVENTI va presentata dall'interessato, da un familiare di riferimento o da amministratore di sostegno direttamente presso gli uffici amministrativi della Fondazione.

In allegato alla domanda deve essere consegnata anche *"Autocertificazione di residenza"* scaricabile dal sito internet o ritirabile presso gli uffici amministrativi della Fondazione.

VALUTAZIONE DELLA DOMANDA

Tutte le domande pervenute alla Fondazione, sia per i posti con contributo che per i posti solventi, vengono trasmesse all'équipe di valutazione sociosanitaria della Fondazione che, sotto la responsabilità del Direttore Sanitario e con cadenza settimanale, effettua la valutazione:

- stabilendo e documentando la tipologia assistenziale del richiedente l'ammissione in base ai criteri emanati dalla normativa regionale, procedura *S.OS.I.A.* con assegnazione di *Classe S.OS.I.A.* da 1-8;
- la presenza di eventuali situazioni di eccezionalità, quali presenza di Alzheimer e/o gravi disturbi comportamentali;
- l'esistenza di situazioni socio-sanitarie complesse da tenere in particolare considerazione;
- la situazione di "codice coppia" (entrambi i coniugi richiedenti ingresso).

COSTITUZIONE DELLE LISTE DI ATTESA

POSTI LETTO ACCREDITATI ED A CONTRATTO.

La lista d'attesa viene compilata tramite software per la gestione della "*Lista Unica Provinciale*" gestito in convenzione con l'A.T.S. della Montagna.

La lista d'attesa, distinta per maschi e femmine, viene costituita in applicazione dei seguenti criteri di priorità:

1. Residenza in via continuativa in un Comune del Mandamento della Comunità Montana di Morbegno da oltre 5 anni.
2. Residenza in Comune dell'A.T.S. della Montagna all'interno della Provincia di Sondrio fuori Mandamento di Morbegno o nel Mandamento di Morbegno da meno di 5 anni, ai sensi della Legge Regionale n. 83/2015.
3. Residenza in Comune dell'A.T.S. della Montagna fuori Provincia di Sondrio ai sensi della Legge Regionale n. 83/2015.
4. Residenza in Comune della Regione Lombardia fuori A.T.S. della Montagna.
5. Residenza in Comune fuori della Regione Lombardia.
6. Gravità della classe S.OS.I.A. assegnata sulla base delle informazioni mediche inserite nel modello A.T.S. di ammissione.
7. Anzianità di presentazione della domanda (data di protocollo).

A parità di classe S.OS.I.A. ed anzianità della domanda verrà data precedenza al richiedente più anziano anagraficamente.

POSTI LETTO ACCREDITATI NON A CONTRATTO – SOLVENTI DEFINITIVI O DI SOLLIEVO.

Le liste d'attesa per i posti solventi definitivi o di sollievo, sono gestite direttamente dalla Fondazione, distinte per maschi e femmine e vengono costituite in applicazione dei seguenti criteri di priorità:

1. Residenza in via continuativa in un Comune del Mandamento della Comunità Montana di Morbegno da oltre 5 anni.
2. Residenza in Comune dell'A.T.S. della Montagna all'interno della Provincia di Sondrio fuori Mandamento di Morbegno o nel Mandamento di Morbegno da meno di 5 anni, ai sensi della Legge Regionale n. 83/2015.
3. Residenza in Comune dell'A.T.S. della Montagna fuori Provincia di Sondrio ai sensi della Legge Regionale n. 83/2015.
4. Residenza in Comune della Regione Lombardia fuori A.T.S. della Montagna.
5. Residenza in Comune fuori della Regione Lombardia.
6. Anzianità di presentazione della domanda (data di protocollo).

A parità di anzianità della domanda verrà data precedenza al richiedente più anziano anagraficamente.

URGENZE E PRIORITA' INGRESSO

Le richieste di inserimento di Pazienti in situazioni di Stato Vegetativo (S.V.) o affetti da Sclerosi Laterale Amiotrofica (S.L.A.) hanno priorità assoluta di ingresso fino ai 4 posti letto autorizzati presso le R.S.A. posti a contratto.

La Fondazione inoltre assegna priorità di ingresso alle domande d'inserimento con segnalazione d'urgenza a favore di Utenti in condizioni di particolare gravità sociale e/o socio-sanitaria.

Le segnalazioni d'urgenza possono pervenire da parte di:

- Uffici Fragilità A.S.S.T. della Valtellina ed Alto Lario;
- Servizi Sociali di base presso il Comune di residenza;
- Ufficio di Piano della Comunità Montana distrettuale;

Le segnalazioni di urgenza vengono di norma accettate per i posti letto accreditati ed a contratto. Al momento della segnalazione d'urgenza, la Fondazione si riserva di verificare la classe SOSIA assegnata ed eventualmente di non accettare segnalazioni d'urgenza per Utenti in classe SOSIA 7-8.

La segnalazione d'urgenza può essere estesa ai posti R.S.A. solventi e temporanei di sollievo previa accettazione dell'Utente, restando attiva l'urgenza per i posti accreditati ed a contratto.

In caso di lista d'attesa la graduatoria seguirà l'ordine cronologico di arrivo della segnalazione.

In caso di presenza di più segnalazioni d'urgenza per la stessa Unità d'Offerta si procederà chiamando per l'ingresso in maniera alternata: urgenza esterna e lista d'attesa.

Per motivi legati alla gestione organizzativa interna delle diverse Unità d'Offerta e/o dei servizi di assistenza, la Fondazione potrà posticipare o rifiutare l'inserimento di un Paziente in Stato Vegetativo o S.L.A. o di un Utente con segnalazione di urgenza su richiesta del Medico responsabile dell'Unità d'Offerta interessata da verbalizzare con l'autorizzazione del Direttore Sanitario e del Direttore Generale.

L'ACCOGLIENZA DEL NUOVO OSPITE

All'ingresso del nuovo Ospite viene programmato un incontro con l'Ospite e/o i suoi familiari dall'équipe socio sanitaria della Fondazione.

La procedura di accoglienza e presa in carico è finalizzata a fornire informazioni sui servizi offerti, sulle caratteristiche della struttura e per monitorare la delicata fase di ingresso favorendo un inserimento rassicurante. Inoltre risulta fondamentale acquisire tutte le informazioni utili alla presa in carico e diffonderle tra gli operatori interessati, creando una collaborazione ed un canale di comunicazione fra i parenti e gli operatori che consentano l'instaurarsi di relazioni corrette ed efficaci.

L'Ospite, al momento dell'ammissione dovrà fornire alla Fondazione la documentazione sanitaria richiesta e dotarsi del necessario corredo, indicativamente composto da:

- | | |
|--|--|
| - 6 magliette intime estive | -6 magliette intime per l'inverno |
| -10 mutande | -6 calze |
| -12 fazzoletti o fazzoletti di carta | -6 magliette tipo polo |
| -6 magliette estive | -6 pantaloni o gonne o vestiti se donna autonoma |
| -6 tute in alternativa a maglioni, pantaloni o gonne e vestiti | -6 maglioni o golfini (<u>meglio evitare capi delicati</u>) |
| -6 pigiami o tutoni o camicie da notte | -1 paio di ciabatte e 1 paio di pantofole |
| -2 paia di scarpe | |
| -1 busta da toilette con: | pettine e/o spazzola, spazzolino, dentifricio, contenitore protesi, forbicine per unghie mani e piedi, pinzetta, necessario per la rasatura (rasoio elettrico / lamette monouso) |

Se utilizzati dall'Ospite:

- | | |
|--------------------------------------|------------------|
| -4 sottovesti | -4 reggiseni |
| -10 collant (5 estive e 5 invernali) | -1 giacca estiva |
| -1 giacca invernale | |

RETTE

Le rette applicate sono stabilite con atto deliberativo del Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il 10 del mese di riferimento, secondo le modalità definite dalla Fondazione.

Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie deve essere concordata con la Fondazione. Non è previsto nessun deposito cauzionale.

Qualora l'Ospite intenda chiedere le dimissioni, sarà necessario dare preavviso con comunicazione scritta con almeno 10 giorni di anticipo, derogano da tale disciplina i casi di trasferimento in altra R.S.A. i cui termini verranno concordati tra le rispettive strutture. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento dell'intera retta di degenza mensile.

Restano sempre a carico dell'Ospite le spese straordinarie: cure specialistiche, trasporti, soggiorni fuori dalla struttura, eventuali ticket sanitari, servizi di podologia e parrucchiere, spese funerarie.

Se dovuta e prevista dalla normativa Regionale, viene rilasciata annualmente la dichiarazione utilizzabile ai fini fiscali, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie che può essere richiesta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Le rette applicate sono differenti in base alla tipologia di posto letto:

POSTI ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI

Sono compresi nel contributo sanitario mensile erogato da Regione Lombardia i farmaci, i presidi per l'incontinenza ed eventuali ausili.

La retta alberghiera a carico dell'Ospite comprende tutti i servizi precedentemente elencati e descritti nella presente carta dei servizi.

POSTI AUTORIZZATI SOLVENTI

Non essendoci il contributo da parte del sistema sanitario regionale restano a carico dell'utente i farmaci, i presidi per l'incontinenza ed eventuali ausili.

La retta alberghiera a carico dell'Ospite comprende tutti i servizi precedentemente elencati e descritti nella presente carta dei servizi

PER LA QUANTIFICAZIONE DELLA RETTA DI DEGENZA CONSULTARE LA DOCUMENTAZIONE ALLEGATA ALLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI E PARTE INTEGRANTE DELLA STESSA.

PRINCIPI ISPIRATORI

I valori che ispirano l'attività della Fondazione sono:

- rispetto dei diritti degli utenti e del Codice Etico;
- personalizzazione degli interventi ed 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.

Inoltre 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:

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 circoscrivibile 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. È 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.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
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.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

ore 7.00 – 9.00	Igiene personale del primo mattino.
ore 9.00 - 9.30	Prima colazione
ore 9.30 - 11.30	Comunicazione col medico sullo stato di salute. Attività di animazione (giochi, lettura quotidiano, bricolage), socializzazione e/o fisioterapia. Bagno settimanale nella giornata prevista
ore 11.45 – 13.00	Pranzo
ore 13.00 - 14.30	Riposo pomeridiano.
ore 14.30 - 18.45	Ripresa attività di animazione, socializzazione e/o di fisioterapia Merenda, musica, canti e uscite.
ore 18.45 – 20.00	Cena
ore 20.00 - 21.00	Gli Ospiti autonomi nell'andare a letto possono rimanere nei saloni ed organizzarsi liberamente. Gli Ospiti non autonomi nell'andare a letto vengono accompagnati nelle camere e preparati per la notte.

ORARI DI VISITA E USCITE DEGLI OSPITI

Le visite agli Ospiti possono essere effettuate liberamente ogni giorno dell'anno dalle ore 08.00 alle ore 20.00 compatibilmente con le attività assistenziali erogate all'Ospite.

La Fondazione è una struttura "aperta", gli Ospiti possono liberamente uscire previa comunicazione al personale preposto.

VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

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.

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.

MODALITA DI DIMISSIONE O TRASFERIMENTO

In caso di dimissione dalla R.S.A. il personale sanitario della Fondazione consegna direttamente all'Utente o al familiare di riferimento la "Lettera di Dimissione" in cui sono riportate tutte le informazioni necessarie per una migliore continuità di cura.

In caso di trasferimento ad altra R.S.A. il personale sanitario della Fondazione contatterà la struttura di destinazione per concordare modalità e tempi del trasferimento e fornire in modo completo le informazioni ritenute utili ad una migliore presa in carico.

In entrambe le situazioni sopra descritte l'organizzazione ed i costi del servizio di trasporto sono a carico dell'Ospite o dei familiari.

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.

PRIVACY – DATI SENSIBILI

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.

ALLEGATI

- Questionario sulla qualità del servizio.
- Prospetto dell'importo delle rette di degenza.
- Menù tipo.
- Modulo per la segnalazione dei disservizi.