

**Residenza Sanitaria Assistenziale
CASA DI RIPOSO
"PIATTI-VENANZI"
Fondazione ONLUS**

PALOSCO (BG)

TEL. e FAX. 035.845059

R.S.A.

CARTA DEI SERVIZI

Guida per gli ospiti e per i loro familiari

**APPROVATA CON DELIBERA DEL C.D.A. N° 04/2019
ANNO 2025
AI SENSI DELLA D.G.R. DELLA LOMBARDIA N. 2569 / 2014**

INDICE

SCHEDA N. 1 "LA CASA DI RIPOSO"

- 01 Origini ed evoluzione
- 02 Situazione attuale
- 03 Organi istituzionali
- 04 Struttura organizzativa

SCHEDA N. 2 "LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)"

- 05 Finalità ed obiettivi
- 06 Ubicazione e vie d'accesso
- 07 Ospiti
- 08 Amministratore di sostegno e/o congiunti di riferimento
- 09 Procedure per l'ammissione e costituzione lista d'attesa
- 10 Accoglienza
- 11 Dimissione o trasferimento in altra Struttura
- 12 Rapporti con il pubblico
- 13 Rilevamento della soddisfazione di Ospiti e familiari
- 14 Assicurazione

SCHEDA N. 3 "PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI"

- 15 Struttura residenziale protetta (R.S.A.)
- 16 Servizio sanitario e assistenziale
- 17 Servizio di occupazione e terapia occupazionale
- 18 Assistenza religiosa
- 19 Servizio di ristorazione
- 20 Servizi vari

SCHEDA N. 4 "CONDIZIONI ECONOMICHE"

- 21 Rette
- 22 Servizi compresi e servizi non compresi nella retta
- 23 Prestazioni non erogate dalla Casa di Riposo

SCHEDA N. 5 "VITA NELLA RESIDENZA"

- 24 Orario di massima
- 25 Rispetto dei diritti e della privacy
- 26 Personalizzazione degli spazi abitativi
- 27 Indumenti e oggetti personali
- 28 L'alimentazione
- 29 I Volontari della Casa di Riposo
- 30 Presenza di familiari e conoscenti
- 31 Uscite dalla Casa di Riposo

- 32 Visite all'infrastruttura
- 33 Fumo
- 34 Certificazione delle rette
- 35 Rilascio della documentazione
- 36 Riconoscimento del personale

SCHEDA N. 6 "SUGGERIMENTI E NORME DI COMPORTAMENTO"

- Per gli ospiti
- Per volontari, parenti e conoscenti
- Per tutti

"CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ANZIANE"

"QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI"

"SEGNALAZIONE DI LAMENDELE O APPREZZAMENTI"

LETTERA AGLI UTENTI

Gentile utente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Zappone Giuseppe

"LA CASA DI RIPOSO"

01. ORIGINI ED EVOLUZIONE

Dalle sue origini la Casa di Riposo è stata riconosciuta come Ente Morale dal Ministero dell'Interno - Direzione Generale Assistenza Pubblica- con DPR n.1345 del 16.10.1954, ed è rimasta **Istituzione Pubblica di assistenza e Beneficenza** (I.P.A.B.) ai sensi dell'articolo 1 della legge 17 luglio 1890, n. 6972 fino all'inizio dell'anno 2004.

Con deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia n.VII/16455 del 23.02.2004 l'Istituzione è diventato soggetto di diritto privato assumendo la forma giuridica di FONDAZIONE ONLUS senza scopo di lucro. Contestualmente è stato approvato il nuovo Statuto e la nuova denominazione come "Centro di Servizi per Anziani Casa di Riposo Piatti-Venanzi".

02. SITUAZIONE ATTUALE

La Casa di Riposo di Palosco è oggi un **centro polivalente di servizi** che:

- Opera istituzionalmente **a favore degli anziani**;
- Offre loro, fin dalla sua costituzione, una **struttura residenziale protetta con adeguate prestazioni di tipo alberghiero** integrate dai **servizi socio assistenziali e sanitari**, con rilevanza sempre crescente;
- Svolge, o potrebbe svolgere, altre **attività di tipo assistenziale e sanitario a rilevanza sociale**, sia presso la struttura con ricoveri di sollievo e di convalescenza, con centro diurno integrato (CDI).

I servizi offerti possono essere così riassunti:

Ospitalità residenziale definitiva: E' rivolta ad anziani non autonomi di età superiore ai 65 anni, che per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio. L'Ospite viene accolto in base alla domanda presentata direttamente all'ufficio amministrativo dell'Ente e alle indicazioni contenute in essa che vengono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale da parte dell'Unità Operativa Interna. Per le richieste relative a anziani di età inferiore ai 65 anni, dovrà essere data segnalazione all'ATS di competenza. Il servizio è attivo tutto l'anno.

Ospitalità residenziale temporanea: Il servizio offre cure ed assistenza ad anziani, prevalentemente non autosufficienti, per un periodo transitorio, ha, principalmente, scopi riabilitativi, ma il servizio ha, peraltro, anche scopi sociali, rispondendo ai bisogni di famiglie che si trovino in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimenti di sollievo alla famiglia), o semplicemente per rispondere a urgenze sociali. Il servizio è attivo tutto l'anno.

Centro diurno integrato: E' rivolto ad anziani non autosufficienti di età superiore ai 65 anni, per i quali non sia possibile un'adeguata assistenza diurna domiciliare e ad anziani in attesa di accoglimento residenziale, quale momento di graduale passaggio

dal proprio domicilio alla residenza protetta. La Casa di Riposo ha ritenuto di dotarsi in parte di uno specifico spazio strutturale da destinarsi allo scopo. Prevede la fruizione, in giornata, dei servizi specifici e generali a favore di tutti gli ospiti (tranne l'alloggio). Per le richieste relative a anziani di età inferiore ai 65 anni, dovrà essere data segnalazione all'ATS di competenza.

Il servizio è garantito dalle ore 7.30 alle ore 19.00 per cinque giorni settimanali, da lunedì a venerdì ed è generalmente concordabile secondo le singole esigenze.

Il C.D.I. rimane aperto tutto l'anno. Effettua la chiusura per circa due settimane nel mese di agosto, a Natale e nelle festività infrasettimanali.

Il servizio di trasporto è a carico dell'utente.

La struttura è a disposizione, in linea prioritaria, dei cittadini residenti nel comune di Palosco. Può offrire i suoi servizi in via subordinata e nel seguente ordine di precedenza ai residenti:

- nei comuni limitrofi della provincia di Bergamo;
- nei comuni della provincia di Bergamo
- in altre province della Lombardia.

Oltre alla residenza, per la formazione della lista d'attesa, si considerano i seguenti criteri: la fragilità, le problematiche psico-sociali e l'ordine cronologico di presentazione. La domanda d'ingresso ha validità 2 anni, dopo i quali dovrà essere ripresentata aggiornata.

L'eventuale lista d'attesa è consultabile sul sito internet dell' ATS della provincia di Bergamo tramite l'applicativo DPS Waiting List. Sempre tramite DPS Waiting List la lista d'attesa viene regolarmente inviata all' ATS della Provincia di Bergamo.

03. ORGANI ISTITUZIONALI

La gestione della Casa di Riposo è autonoma e fa capo al **Consiglio di Amministrazione**, che è composto da **tre Consiglieri** così come previsto dal Vigente Statuto:

Art. 6 - CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E PRESIDENTE

L'Istituzione è eretta da un Consiglio di amministrazione composta da tre membri compreso il Presidente, nominati come segue:

- 1) Il Parroco pro tempore della Parrocchia S. Lorenzo Martire di Palosco attualmente Diocesi di Brescia e Provincia di Bergamo o sacerdote della Comunità da lui formalmente delegato;*
- 2) Un membro nominato dal Vescovo di Brescia;*
- 3) Un membro nominato dal Comune di Palosco.*

Il presidente è nominato dal Consiglio tra i suoi componenti.

Tanto il Presidente quanto i Consiglieri durano in carica quattro anni e possono essere confermati senza interruzione.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione rappresenta l'Istituzione a cura dell'esercizio delle deliberazioni. Prende a sua volta, in caso d'urgenza, tutti i provvedimenti reclamati dal bisogno.

Per far fronte alle spese di gestione il Consiglio di Amministrazione si avvale delle rette di ricovero, dei contributi della Regione Lombardia, dei proventi patrimoniali, delle donazioni di enti e privati.

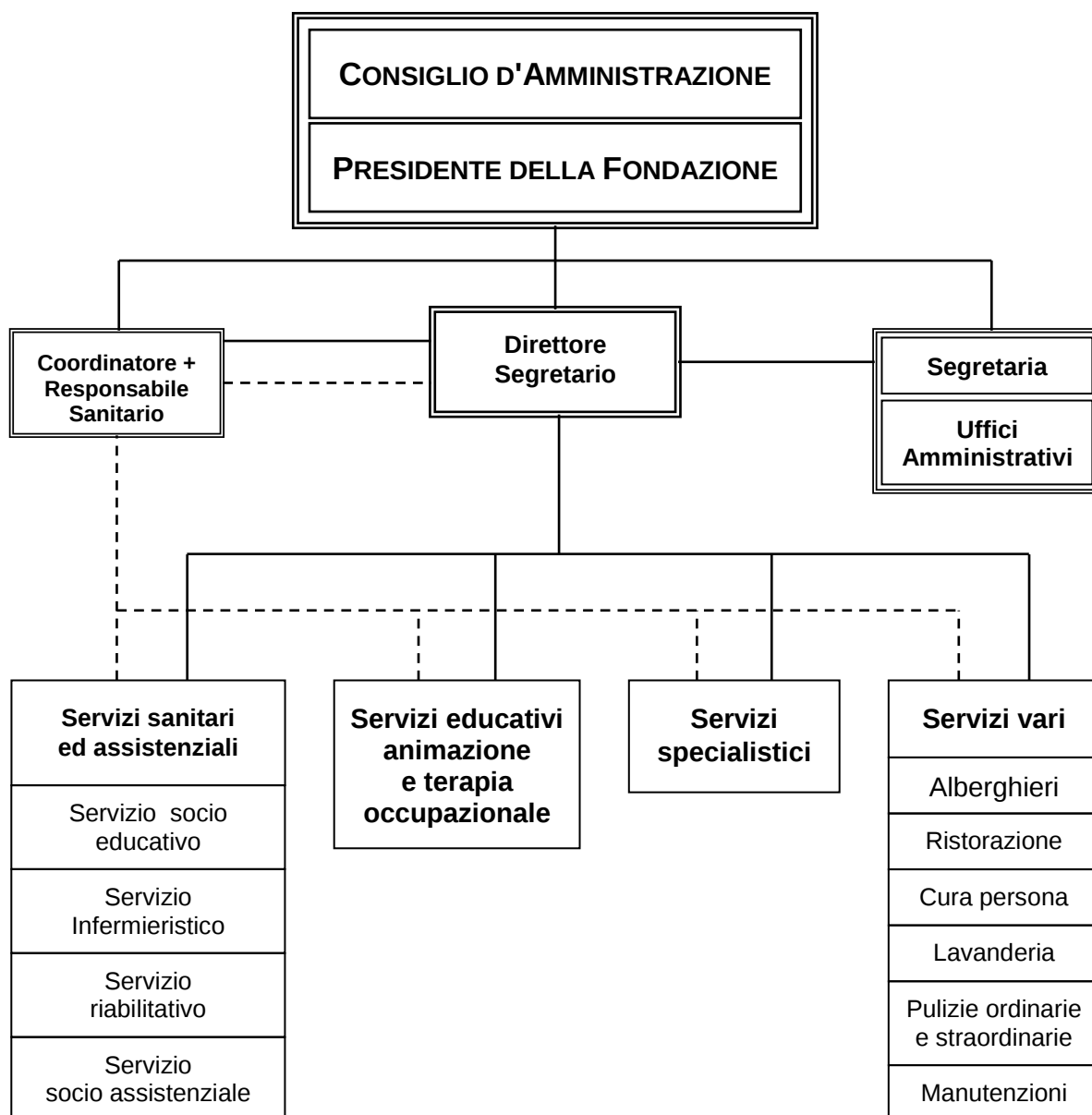
Per il funzionamento della struttura e l'erogazione dei servizi, il Consiglio di Amministrazione si avvale principalmente del **Segretario-Direttore**, del **Direttore Sanitario** e del **Responsabile del servizio infermieristico**.

Per quanto riguarda le modalità organizzative, si fa riferimento allo specifico Modello Organizzativo.

04. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa della Fondazione è delineata nel seguente organigramma:

- con linea continua indicati i rapporti di carattere amministrativo e organizzativo;
- con linea tratteggiata indicate le competenze di carattere sanitario.



"LA RESIDENZA SANIATARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)"

05. FINALITA' ED OBIETTIVI

La R.S.A. è la principale struttura della Casa di Riposo, destinata ad ospitare anziani non del tutto autosufficienti, che hanno la necessità o il desiderio di trascorrere un periodo, di qualsiasi durata, in una comunità che offre loro *efficienti servizi, una valida assistenza e la costante presenza di persone qualificate*.

La qualità della vita dell'Ospite costituisce, infatti, lo scopo e l'obiettivo generale dell'Ente. Essa è perseguita mediante:

- il rispetto della persona, della dignità, della riservatezza e delle esigenze individuali;
- la tutela dell'autonomia, per la conservazione e se necessario, il recupero delle capacità funzionali;
- la continuità dei rapporti con la società, mediante il coinvolgimento dei familiari, dei volontari, della popolazione, di "entità" esterne alla struttura e mediante una particolare attenzione alle singole capacità di comunicazione, ancorché compromesse da situazioni contingenti;
- la qualità dei servizi offerti, in un ambito, fisico e soprattutto umano, sereno ed accogliente, possibilmente simile a quello familiare;
- la personalizzazione dell'assistenza, per garantire adeguate risposte individuali a persone con bisogni, aspettative, capacità, abitudini ed interessi molto diversi.
- la professionalità di tutti gli Operatori, perseguita anche attraverso il frequente aggiornamento, l'approfondimento delle principali problematiche assistenziali, il lavoro d'equipe, il coinvolgimento nella formulazione e realizzazione dei progetti assistenziali.

06. UBICAZIONE E VIE DI ACCESSO

La **Casa di Riposo** è ubicata nella zona residenziale e sud di Palosco, al n. 36 di via S.M.Elisabetta., tel. e fax. 035.845059.

Per raggiungere la Casa di Riposo provenendo dalla strada provinciale BG-BS, alla rotonda si gira a destra e si percorre tutto il viale centrale del paese fino all'imbocco di Via S.M.Elisabetta. Le autolinee della tratta BG-BS rappresentano gli unici mezzi pubblici disponibili per raggiungere la struttura.

07. OSPITI

La struttura residenziale è **autorizzata e accreditata** ad accogliere **69 Ospiti** non autosufficienti di cui 64 posti letto sono contrattualizzati con l'ATS di Bergamo e quindi godono del contributo da parte del Fondo Sanitario Regionale; mentre i rimanenti 5, non essendo contrattualizzati, conservano il Medico di base e sono ancora accreditati al Servizio Sanitario Nazionale.

08. AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO E/O CONGIUNTO DI RIFERIMENTO

Per ciascun Ospite devono essere indicati, dall'Ospite medesimo o dai suoi parenti:

- l' **Amministratore di Sostegno**, o eventualmente un congiunto di riferimento, che deve costituire il **naturale e proprio interlocutore** dell'Amministrazione e della Direzione;
- possibilmente una o due altre persone con le quali prendere contatto, qualora l'Amministratore di Sostegno non fosse reperibile.

Tutte queste persone devono comunicare all'ufficio di Direzione, e mantenere costantemente aggiornati, i propri recapiti telefonici e indirizzi.

09. PROCEDURE PER L'AMMISSIONE E COSTITUZIONE LISTA D'ATTESA

L'ammissione degli Ospiti è autorizzata dalla **Amministrazione della Casa di Riposo, in collaborazione con il Direzione sanitaria**.

Le domande possono essere presentate alla Segreteria della Casa di Riposo, che le porrà all'attenzione dell'Amministrazione. La lista d'attesa viene tenuta nel rispetto dei principi contenuti nel vigente Statuto, ossia dando la priorità ai cittadini residenti nel comune di Palosco e in via subordinata ai residenti:

- nei comuni limitrofi della provincia di Bergamo;
- nei comuni della provincia di Bergamo
- in altre province della Lombardia.

Oltre alla residenza, per la formazione della lista d'attesa, si considerano i seguenti criteri: la fragilità, le problematiche psico-sociali e l'ordine cronologico di presentazione. La domanda d'ingresso ha validità 2 anni, dopo i quali dovrà essere ripresentata aggiornata.

L'eventuale lista d'attesa è consultabile sul sito internet dell' ATS della provincia di Bergamo tramite l'applicativo DPS Waiting List. Sempre tramite DPS Waiting List la lista d'attesa viene regolarmente inviata all' ATS della Provincia di Bergamo.

Al momento della presentazione della domanda, o su richiesta, è possibile effettuare una visita guidata alla struttura accompagnati dalla Responsabile del servizio infermieristico.

Le domande dovrebbero essere redatte dalla persona interessata. Qualora ciò non fosse possibile, potranno esser compilate e firmate dall'Amministratore di Sostegno o eventualmente dal congiunto di riferimento.

Al momento dell'ingresso, la Direzione ha la necessità di acquisire:

- carta d'identità;
- codice fiscale, o sua fotocopia;
- tessera sanitaria;
- tutta la documentazione sanitaria disponibile;
- fotocopia dell'eventuale verbale d'invalidità;
- descrizione della terapia in atto;
- eventuali protesi o ausili già utilizzati a domicilio.

Poiché la permanenza nella R.S.A. prevede la partecipazione al costo del servizio da parte dell'interessato, o dei familiari «tenuti agli alimenti» a norma del codice civile, l'inserimento è condizionato alla definizione delle relative procedure amministrative presso l'ufficio di Direzione.

Gli anziani, la cui domanda è inoltrata tramite i Servizi Sociali, possono essere visitati dal medico della struttura, che esamina la situazione complessiva, i bisogni sociali e sanitari e i livelli d'autonomia.

Tale valutazione sarà espressa dal Servizio Sanitario della Casa di Riposo.

All'entrata dell'ospite in R.S.A. viene sottoscritto specifico **Contratto d'ingresso** redatto secondo le disposizioni Regionali.

10. ACCOGLIENZA

Una volta autorizzata l'ammissione, l'Ospite o l'Amministratore di Sostegno (o il congiunto di riferimento) concorderanno con il Responsabile del Servizio infermieristico il giorno e l'ora dell'ingresso e riceveranno indicazioni circa gli accorgimenti e le predisposizioni da adottare.

Poiché la permanenza nella R.S.A. prevede la partecipazione al costo del servizio da parte dell'interessato, o dei familiari "tenute agli alimenti" a norma del codice civile, l'inserimento è condizionato alla definizione delle relative procedure amministrative presso l'ufficio di Direzione.

Al momento dell'ingresso, la Direzione ha la necessità di acquisire:

- carta d'identità;
- codice fiscale, o sua fotocopia;
- tessera sanitaria;
- tutta la documentazione sanitaria disponibile;
- fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità;
- descrizione della terapia in atto;
- eventuali protesi o ausili già utilizzati a domicilio, con l'indicazione di quelli forniti dall'ATS.

Si raccomanda, inoltre, di segnalare tutte le notizie che possono aiutare ad erogare una migliore assistenza: necessità assistenziali della persona, sue abitudini e suoi gradimenti alimentari, interessi, ecc..

La disponibilità di queste informazioni e la collaborazione dei familiari sono, infatti, fondamentali per predisporre il il "progetto individuale" (P.I.) e il "piano d'assistenza individuale" (P.A.I.), che è compilato al momento dell'ingresso, e

verificato periodicamente, dal **gruppo di lavoro** composto da Direzione sanitario, Responsabile del servizio infermieristico, Infermieri, Terapisti della riabilitazione ed Operatori Assistenziali.

Al momento dell'ingresso deve essere consegnata al Medico della Fondazione e Responsabile Sanitario tutta la documentazione sanitaria recente e pregressa. Il Medico dopo averla visionata decide quale tenere o nel FaSAS, o nell'archivio posto nell'ufficio adiacente all'Infermeria e in parte nell'ambulatorio medico vicino alla palestra. La documentazione non ritenuta significativa viene restituita al parente di riferimento. Il responsabile ultimo della tenuta e della conservazione della documentazione sanitaria è il Responsabile Sanitario della Fondazione. Per una più corretta formulazione del piano, potranno anche essere eseguiti gli accertamenti necessari a completare il quadro diagnostico.

11. DIMISSIONI o TRASFERIMENTO IN ALTRA STRUTTURA

La dimissione o il trasferimento dell'ospite in altra struttura può essere determinata da:

- decisione dell'Ospite o del suo Amministratore di Sostegno (o eventuale congiunto di riferimento);
- determinazione dell'Autorità Sanitaria;
- provvedimento del Consiglio d'Amministrazione, nelle circostanze e con i modi indicati dallo Statuto.

All'atto della dimissione saranno consegnati, all'Ospite o al suo Amministratore di Sostegno:

- la lettera di dimissione contenente una relazione sui principali problemi clinici e funzionale, sull'evoluzione della situazione durante la permanenza presso la R.S.A., sui risultati dei controlli effettuati;
- i documenti portati al momento dell'ingresso e la documentazione sanitaria personale;
- la valutazione infermieristica alla dimissione;
- la valutazione fisioterapica alla dimissione;
- la valutazione del servizio di animazione alla dimissione.

In casi di decesso la documentazione verrà archiviata.

In ogni caso la dimissione o il trasferimento dell'ospite in altra struttura dovrà avvenire in forma assistita e protetta. Ove l'ospite o i familiari non provvedano, la R.S.A. darà informativa all'ATS della provincia di Bergamo, ASST di competenza e al Comune di residenza dell'ospite.

In caso di dimissione volontaria nei ricoveri di sollievo non contrattualizzato, è necessario un preavviso di almeno 5 giorni per i quali sarà dovuto il pagamento della retta.

12. RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Ospiti, parenti, operatori, volontari ed estranei possono rivolgersi, secondo le esigenze, alle sotto indicate persone delegate ad intrattenere rapporti con il pubblico, di massima nei seguenti orari:

Presidente del C. d'A

Direttore sanitario

Responsabile del Servizio infermieristico

Segretario e personale dell'ufficio

Per esigenze particolari, *l'incontro può avvenire* previo appuntamento da concordare direttamente con l'interessato o tramite l'ufficio di Direzione.

13. RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

In allegato è riportato il "Questionario di soddisfazione di ospiti e familiari R.S.A." che viene distribuito e analizzato annualmente durante un incontro tra ospiti/familiari e amministrazione. Viene inoltre descritto il modulo con il quale gli Ospiti e/o familiari possono far pervenire all'Amministrazione o alla Direzione qualsiasi "Segnalazione di lamentele o apprezzamenti". Tale modulo è disponibile in prossimità dell'ingresso principale. Anche eventuali disservizi possono essere inoltrati in forma scritta alla direzione. A seguito di segnalazioni di lamentele o disservizi, la Direzione si attiva per attuare le verifiche del caso e a dare risposte pertinenti. I tempi di risposta a eventuali reclami o disservizi sono di 10 giorni lavorativi. In caso la questione rimanga aperta, è possibile rivolgersi, in ultima istanza, all' URP dell' ATS di Bergamo.

14. ASSICURAZIONE

La Fondazione ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile atta a tutelare da eventuali eventi negativi di carattere economico/patrimoniale derivati da eventuali danni provocati agli ospiti o a soggetti terzi, imputabili alla sua responsabilità o a quella dei suoi dipendenti, operatori o collaboratori. La polizza prevede anche i danni involontariamente cagionati in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza o imperizia. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

"PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI"

15. STRUTTURA RESIDENZIALE PROTETTA

Sorge su un'area di circa 7.000 m² e si compone di:

- Edificio residenziale in due blocchi;
- Ampia area verde comprendente giardino interno e parco.

L'edificio residenziale, privo di qualsiasi barriera architettonica, offre agli Ospiti:

- I nuclei abitativi: camere doppie e singole con annessi servizi igienici, bagni attrezzati per disabili, locali di servizio, depositi;
- Un'area soggiorno e attività occupazionali: saloni polifunzionali, sale da pranzo, la cappella e alcuni spazi attrezzati per il ritrovo;
- Un'area sanitaria: ambulatorio medico, infermeria e farmacia, palestra;
- Un'area servizi generali: ufficio di Direzione, cucina con dispensa e locali accessori, lavanderia, stireria e guardaroba, locali di deposito e di servizio.

16. SERVIZIO SANITARIO E ASSISTENZIALE

E' il servizio più rilevante, sia per l'entità del personale impiegato, sia per il volume delle attività svolte, sia infine per l'incidenza sulla qualità della vita nella struttura.

a) Finalità e competenze

Deve provvedere:

- alla salute degli Ospiti, operando innanzi tutto con la prevenzione, eventualmente con la cura e quando necessario con la riabilitazione;
- al soddisfacimento dei loro bisogni primari.

E' assicurato da:

- Direttore sanitario, responsabile dell'assistenza medica, delle attività sanitarie e del controllo igienico sanitario della Casa di Riposo;
- Responsabile del Servizio infermieristico, cui è affidata la gestione del personale, delle infrastrutture, delle dotazioni e delle attrezzature;
- Infermieri;
- Personale specializzato in terapia della riabilitazione e massoterapia;
- Operatori socio sanitari (OSS) ed Ausiliari socio assistenziali (ASA).

b) Prestazioni

Per tutti gli Ospiti

È compilato un Fascicolo Utente FASAS che raccoglie tutte le informazioni utili alla cura e assistenza alla persona.

Il FASAS è diviso in cinque aree: sanitaria, infermieristica, fisioterapica, assistenziale e sociale.

Sono assicurati:

- l'assistenza personalizzata;
- la puntuale e corretta somministrazione delle terapie prescritte;
- l'assistenza medica ed infermieristica anche in alcune forme acute al fine di contenere, nei limiti del possibile, i ricoveri ospedalieri;
- la periodica esecuzione di esami ematochimici e strumentali;
- la sorveglianza giorno e notte da parte di personale qualificato;
- l'igiene della persona;
- l'aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane;
- un' appropriata dieta alimentare;
- la pulizia ordinaria ed il governo degli spazi abitativi;
- i trasporti per esigenze sanitario-assistenziali.

Restano a carico dell'interessato le protesi non fornite gratuitamente dall'ATS. Può, inoltre, essere richiesta la collaborazione dei familiari per alcune incombenze di carattere pratico o burocratico.

Per gli Ospiti accreditati

Il Direttore sanitario sostituisce a tutti gli effetti il medico di base.

L'Ente provvede, direttamente o tramite l'ATS, ad ogni prestazione ed a fornire:

- Farmaci;
- Prodotti per l'alimentazione entrale;
- Presidi per l'incontinenza;
- Presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito;
- Ausili per la deambulazione ed il movimento.

c) Riabilitazione

Il terapeuta della riabilitazione e il massaggiatore, su indicazione del Direttore sanitario, erogano agli ospiti che ne abbiano necessità, interventi riabilitativi individuali, (kinesiterapia, massaggio, terapia fisica), e di gruppo (ginnastica di gruppo, stimolazione cognitiva, attività occupazionale), collaborando per queste ultime attività con il servizio di animazione. Il terapeuta della riabilitazione partecipa alla definizione ed alla verifica del "**piano di assistenza individuale**" e, in particolare, collabora per definire le modalità di mobilitazione e di postura al letto adeguate alla situazione di ciascun Ospite.

17. SERVIZIO DI ANIMAZIONE E TERAPIA OCCUPAZIONALE

Svolge un ruolo fondamentale per la **conservazione delle capacità psico-fisiche** degli Ospiti e per il **mantenimento delle relazioni con la società** da cui provengono e, in particolare, con la comunità locale. E' assicurato da animatori sociali che, con l'indirizzo ed il coordinamento del Responsabile del servizio infermieristico, operano in stretta collaborazione con il personale, soprattutto OSS, ed ASA, i volontari della Casa di Riposo ed altri enti, scuole, associazioni e strutture presenti sul territorio.

Assicura, con pianificazione di massima annuale, un intenso ed appropriati programma di **attività collettive a carattere culturale e ricreativo**, interne ed esterne alla struttura, che coinvolgono gli Ospiti, i volontari, i loro parenti ed amici, la popolazione e altre organizzazioni e strutture.

L'animatore partecipa alla definizione ed alla verifica del **"progetto individuale"** e del **"piano di assistenza individuale"**.

18. ASSISTENZA RELIGIOSA

La Casa di Riposo rispetta la libertà di culto e provvede all'assistenza religiosa attraverso idonee convenzioni.

Per gli Ospiti di religione cattolica, l'assistenza è assicurata dai **Sacerdoti della Parrocchia di Palosco**. In particolare, questi Ospiti possono fruire di:

- Una Cappella interna, direttamente collegata con l'area residenziale, accessibile in qualunque ora del giorno;
- Presenza di un sacerdote e celebrazione del Santo Rosario tutti i giorni, e della Santa Messa settimanalmente e in occasione delle principali festività religiose;
- Celebrazione di eventuali altri riti religiosi, quando richiesti o previsti.

La Cappella e tutte le funzioni religiose sono aperte al pubblico.

19. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

E' svolto totalmente all'interno della struttura e provvede a:

- Approvvigionamento, conservazione e confezione degli alimenti: a cura di una **ditta convenzionata** cui sono affidati i locali e le attrezzature della Casa di Riposo;
- Distribuzione della prima colazione, dei due pasti principali e delle altre consumazioni previste nell'arco della giornata: a cura del **personale dell'Ente**, in particolare Infermieri professionali, OSS ed ASA.

Assicura il rigoroso rispetto delle prescrizioni igienico sanitarie e della normativa nazionale ed europea in merito alla conservazione ed alla manipolazione delle sostanze alimentari ed al controllo delle relative operazioni.

Può essere fruito, **a pagamento**, anche ***dai familiari*** che saltuariamente desiderano consumare i pasti con i loro parenti Ospiti, previa prenotazione in tempo utile presso la Direzione. Il relativo controvalore sarà determinato dal Consiglio di Amministrazione, sulla base del costo della giornata alimentare, dovrà essere corrisposto all'Ufficio di Direzione, che ne rilascerà quietanza.

Le attività di competenza della ditta sono dirette da un Capo cuoco che opera nel rispetto:

- Della convenzione stipulata con il Consiglio di Amministrazione, per la qualità delle derrate e la composizione dei pasti;
- Delle prescrizioni del Direttore sanitario, per l'aspetto dietetico.

Notizie e raccomandazioni circa la composizione e la consumazione dei pasti sono riportate oltre, nel paragrafo dedicato all'alimentazione.

20. SERVIZI VARI

Comprendono:

- **Ufficio di Direzione**, che si occupa delle attività amministrative connesse alla vita dell'Ente e che può offrire agli Ospiti, o ai loro familiari, supporto nell'espletamento di alcune pratiche burocratiche;
- **Parrucchiere uomo/donna**, per la normale cura dei capelli, mediamente ogni cinque/sei settimane;
- **Podologia**, mediamente ogni quaranta giorni;
- **Pulizie straordinarie**, che, con idonee attrezzature, provvede alla periodica sanificazione delle superfici e degli arredi;
- **Guardaroba** interno alla struttura, che provvede al lavaggio "ad umido", alla stiratura e alla restituzione degli indumenti personali;
- **Manutenzione delle aree verdi** e manovalanza generica, affidata ad una ditta convenzionata;
- **Mantenimento** e gestione dell'infrastruttura e degli impianti tecnologici, affidato a ditte o artigiani specializzati nelle singole tipologie;
- **Raccolta dei rifiuti, fornitura di acqua, elettricità e gas, allontanamento delle acque reflue**, a cura del Comune e delle ditte convenzionate.

"CONDIZIONI ECONOMICHE"

21. RETTE

L'importo delle rette è determinato dal Consiglio di Amministrazione e comunicato per iscritto all'Ospite, o al congiunto di riferimento, unitariamente alle forme di pagamento.

L'importo della retta è unico senza diversificazioni di residenza o condizione di fragilità.

Il prospetto delle rette è, comunque, sempre disponibile presso la Direzione ed in copia viene allegato alla presente. Per l'anno 2025 la retta è fissata in €. 58,00 giornalieri per i posti accreditati e contrattualizzati. Non è previsto nessun deposito cauzionale.

Per l'anno 2025 la retta è fissata in €. 85,00 giornalieri per i posti autorizzati. Non è previsto nessun deposito cauzionale ma si calcolano 5 giorni di franchigia in caso di dimissione anticipata dell'ospite senza preavviso. Il posto autorizzato è previsto per tutti, prima dell'accREDITAMENTO, per almeno due mesi, e comunque fino alla disponibilità del posto accreditato.

22. SERVIZI COMPRESI E SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Tutti i servizi e tutte le prestazioni sopra elencati, offerti agli Ospiti all'interno od all'esterno della struttura, **sono compresi nella retta**.

Solo in occasione di attività esterne particolarmente onerose (gite, soggiorni, ecc.), il **Consiglio di Amministrazione** può decidere la corresponsione di un **contributo** da parte degli Ospiti che desiderano partecipare.

23. PRESTAZIONI NON EROGATE DALLA CASA DI RIPOSO

Sono a totale carico dell'Ospite, o del congiunto di riferimento, sia l'organizzazione sia i costi dei seguenti servizi e prestazioni:

- Accompagnamento e pagamento in occasione di visite sia prescritte che non prescritte dal Medico di Struttura presso enti ospedalieri o altre strutture sanitarie (l'Ente provvede solo alla prenotazione del mezzo di trasporto);
- Cure odontoiatriche o protesiche;
- Lavaggio di indumenti personali particolarmente delicati presso lavanderie esterne;
- Tintura dei capelli, permanenti o altri trattamenti particolari di cura della persona.

"VITA NELLA RESIDENZA"

24. ORARIO DI MASSIMA

06.30 - 09.00	<i>Sveglia, igiene personale, mobilitazione</i>
08.00 - 09.00	<i>Prima colazione</i>
09.00 - 12.00	<i>Fisioterapia, mobilitazione, attività occupazionali e ricreative</i>
12.00 - 13.00	<i>Pranzo</i>
13.00 - 15.00	<i>Riposo</i>
15.00 - 18.00	<i>Merenda, fisioterapia, mobilitazione, attività occupazionali e ricreative</i>
18.00 - 19.00	<i>Pasto serale</i>
19.00 - 21.00	<i>Preparazione per il riposo notturno</i>

25. RISPETTO DEI DIRITTI E DELLA VITA PRIVATA

L'Ospite, o l'Amministratore di Sostegno, **hanno il diritto essere informati** su esami diagnostici, terapie ed interventi prescritti dal medico e sulle prestazioni infermieristiche ricevute.

Possono inoltre **rifiutare il proprio consenso** a qualsiasi intervento sanitario. In tal caso tenuti, a richiesta del Direttore sanitario, a rilasciare una dichiarazione liberatoria.

Nei casi, tuttavia, in cui sia necessario un intervento urgente la legge prevede che il medico debba agire nell'interesse del malato anche senza consenso.

Ai sensi e per gli effetti della Legge 31 dicembre 1996 n. 675, ma innanzi tutto per il rispetto dovuto alle persone ed alla loro vita privata, gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza su tutte le notizie riguardanti gli Ospiti.

Solo le persone delegate, ciascuna per la parte di sua competenza, sono tenute a fornire le notizie richieste, esclusivamente ai singoli Ospiti o ai loro congiunti di riferimento.

S'invitano pertanto gli Ospiti o, se espressamente autorizzati, i familiari a ***rivolgersi esclusivamente a queste persone delegate*** e, in particolare, al Direttore sanitario per le informazioni relative allo stato di salute.

26. PERSONALIZZAZIONE DEGLI SPAZI ABITATIVI

All'Ospite è consentito l'uso di arredi e suppellettili di proprietà, purché non compromettano la funzionalità, la sicurezza e la governabilità dei locali. **Tale uso deve, essere concordato con il Responsabile del Servizio infermieristico.**

Per motivi di sicurezza non è, comunque, possibile autorizzare la detenzione di apparecchi a gas o a corrente elettrica, ad eccezione di radio, registratori/riproduttori e televisori, corredati della certificazione di conformità.

27. INDUMENTI E OGGETTI PERSONALI

L'Istituzione fornisce la biancheria piana necessaria (lenzuola, federe, salviette, tovaglie, tovaglioli, ecc.), mentre gli indumenti personali sono interamente a carico degli Ospiti.

Presso la struttura è eseguito il lavaggio "a umido" di tutti gli indumenti. Coloro che lo desiderano possono, tuttavia, provvedervi autonomamente, previo accordi con il Responsabile del servizio.

Si consiglia di **non lasciare mai oggetti o somme di denaro nelle stanze**, nemmeno all'interno dei comodini e degli armadi.

28. L'ALIMENTAZIONE

a) Raccomandazioni

I pasti e le altre consumazioni offerte agli Ospiti nell'arco della giornata, anche in base al "piano di assistenza individuale", sono più che sufficienti per soddisfare le loro esigenze alimentari. Si raccomanda, pertanto, di **non aggiungervi cibi o bevande provenienti dall'esterno**, se non espressamente autorizzati dal Direttore sanitario.

Tale raccomandazione ha valore di divieto per le persone che devono assumere un'alimentazione controllata.

b) Composizione e consumazione dei pasti principali

I pasti sono normalmente serviti nelle sale da pranzo e consentono, agli Ospiti che non devono osservare particolari diete, un'ampia scelta.

La prima colazione comprende una bevanda calda (caffelatte, caffè, the, latte) e pane, biscotti o fette biscottate.

Il pranzo di mezzo giorno consente la scelta fra:

- tre primi, dei quali due asciutti ed una minestra;
- tre secondi, oltre ad un piatto di formaggi;
- tre contorni: uno cotto, uno crudo e purea.

E' completato con frutta, vino, acqua minerale, succo di frutta caffè.

Il pasto serale è normalmente composto da una minestra (o minestrone), un piatto di affettati e formaggi, un contorno cotto e uno crudo, frutta di stagione, vino, acqua minerale e succo di frutta.

La lista delle vivande è presentata il giorno precedente per la raccolta delle prenotazioni ed **assicura varietà nella composizione e irregolarità nelle ripetizioni**, allo scopo di evitare la monotonia dei menù che periodicamente si ripropongono pressoché uguali.

Nella preparazione della lista delle vivande:

- è assicurato il rispetto degli irrinunciabili principi di igiene alimentare;
- è osservato il criterio della variazione stagionale;
- è privilegiata, per quanto possibile, la cucina locale al fine di rispettare le consuetudini degli Ospiti.

Gli Ospiti, ed i loro parenti, sono comunque pregati di segnalare eventuali ulteriori necessità o gradimenti.

Vengono garantite diete speciali per particolari situazioni.

29. I VOLONTARI DELLA CASA DI RIPOSO

La presenza di un valido gruppo di Volontari offre un apprezzato contributo al miglioramento della qualità della vita nella struttura. Essi si alternano a fianco degli Operatori nell'assistenza diurna agli Ospiti, dedicandosi soprattutto a:

- aiuto ai pasti;
- attività di animazione, compagnia ed intrattenimento;
- attività esterne.

Al Responsabile del Servizio infermieristico e all'Animatore è affidato il compito di coordinare la loro opera e di coinvolgerli nelle attività quotidiane.

30. PRESENZA DI FAMILIARI E CONOSCENTI

Anche la presenza di familiari o conoscenti contribuisce ad elevare la qualità della vita nella struttura. La Casa di Riposo è aperta dalle 8 alle 20, ma, per motivi di riservatezza nei confronti degli ospiti e per agevolare il lavoro degli operatori, la presenza per le visite parenti è auspicabile **dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 19.00**, sia come semplice visita sia, soprattutto, come coinvolgimento a fianco di Operatori e Volontari nelle attività degli Ospiti. Non devono comunque essere svolte operazioni di competenza del personale.

L'assistenza ad personam, soprattutto durante l'arco notturno (di massima dalle 20.00 alle 08.00), va preventivamente concordata con il Direttore della Fondazione ed il Responsabile sanitario. Le persone che vi partecipano non devono, comunque, svolgere alcuna operazione di competenza del personale. In particolare, ai familiari e conoscenti è raccomandato di:

- non rimanere nelle stanze quando il personale (sanitario, assistenziale o generico) *vi deve operare*;
- non interferire nelle attività del personale medesimo;

- non entrare nei locali di servizio (cucina, infermeria, depositi, bagni assistiti, ecc.), e nelle stanze di altri Ospiti.

31. USCITE DALLA CASA DI RIPOSO

Gli ospiti possono allontanarsi dalla struttura per assenze sia brevi, sia prolungate, anche con pernottamenti esterni.

Tutte le uscite devono essere concordate per tempo con il Responsabile del Servizio infermieristico, non solo per motivi amministrativi e di responsabilità, ma anche perché si possa provvedere alla preparazione delle terapie da proseguire a casa ed eventualmente degli effetti personali. Quindi tutte le assenze programmate per l'intera giornata o più giorni devono essere comunicate dal familiare dell'ospite con almeno un giorno di preavviso.

Al momento dell'uscita, l'Ospite o il familiare devono sottoscrivere, presso il Responsabile del servizio o l'Infermiere, apposita dichiarazione.

In caso di brevi assenze per rientri in famiglia o soggiorni climatici:

- Fino a 7 giorni viene mantenuto il posto e la retta rimane invariata
- Per periodi fino a 21 giorni è assicurato all'ospite il mantenimento del posto e la retta verrà decurtata del costo della giornata alimentare
- Per periodi maggiori non viene di norma garantito il posto salvo accordi diversi con l'Amministrazione

Eventuali partecipazioni a vacanze organizzate dalla Residenza comportano un contributo economico ad integrazione della retta.

32. VISITE ALL'INFRASTRUTTURA

Le visite da parte di potenziali Ospiti, o di chiunque altro lo desideri, sono sempre bene accette. Per esigenze organizzative è preferibile che avvengano nei giorni feriali, dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00. Saranno effettuate accompagnati dalla Responsabile del Servizio infermieristico.

Devono, in ogni caso, essere preventivamente concordate con una delle seguenti persone delegate: Presidente del Consiglio di Amministrazione, Direttore sanitario, Responsabile del servizio, Segretario.

33. FUMO

Per il rispetto degli altri e la tutela della salute di tutti, per l'osservanza della legge, per ragioni di sicurezza, all'interno della R.S.A. è vietato fumare.

34. CERTIFICAZIONE RETTE

All'ufficio di Direzione può essere richiesto, dall'Ospite o dal suo Amministratore di Sostegno, il rilascio di dichiarazioni amministrative e, in particolare, del documento

attestante le parti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed a quelle non sanitarie, ai sensi della DRG n. 26316 del 21 marzo 1997, così come modificata dalla DGR n. 1298 del 25/02/2019 con la quale la Regione Lombardia definisce la percentuale del 58% come quota da applicare per le spese sanitarie dell'unità d'offerta socio-sanitaria.

35. RILASCIO DOCUMENTAZIONE

La Fondazione si è dotata di specifico Regolamento per il Diritto di Accesso ai documenti amministrativi e sanitari. Il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, fermi restando i principi stabiliti dal D. Lgs 193/03, sono regolamentati dagli articoli 22 e successivi della L. 241/90 e degli articoli 15 e successivi della L.R. 2/2012. La richiesta di certificazione o documentazione socio sanitaria, dovrà essere inviata per iscritto al Direttore sanitario, tramite l'ufficio di Direzione. Tale documentazione verrà rilasciata gratuitamente entro 5 giorni lavorativi.

36. RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale che, a qualsiasi titolo, opera nella struttura è dotato di un **cartellino di riconoscimento** con fotografia, nome, cognome e qualifica professionale. Durante il servizio, il cartellino è portato sulla manica sinistra, in corrispondenza dell'attaccatura alla spalla, oppure all'altezza del taschino sinistro.

"SUGGERIMENTI ENORME DI COMPORTAMENTO"

*Alcune limitazioni alle libertà di ognuno, ma soprattutto
Il rispetto e la comprensione reciproci, sono necessari per garantire
A TUTTI LA PARI LIBERTA'*

Le norme ed i suggerimenti già indicati nel testo, sono qui riassunti ed integrati con altri, ritenuti necessari per il migliore funzionamento della struttura, la più efficace erogazione dei servizi e la loro corretta fruizione.

PER GLI OSPITI

- Per ciascun Ospite deve essere indicato, dall'Ospite medesimo o dai suoi parenti più stretti, un congiunto di riferimento che deve costituire il naturale e prioritario interlocutore dell'Amministrazione e della Direzione.
- *Tutti i servizi e le prestazioni normalmente offerti all'interno della struttura sono compresi nella retta.* Ogni altro pagamento deve essere deliberato dal C. di A.
- *E' bene che tutti i versamenti siano fatti tramite bonifico bancario.* In via del tutto eccezionale, possono essere eseguiti nelle mani del Segretario, che ne rilascia quietanza.
- *Non è opportuno lasciare oggetti di valore o somme di denaro nelle stanze, nemmeno all'interno dei comodini e degli armadi.*
L'Amministrazione della Casa di Riposo non ne può rispondere.
- *Nella Casa di Riposo non possono essere tenuti apparecchi personali alimentati a gas od a corrente elettrica.* Fanno eccezione, previo accordo con il Responsabile del servizio, le radio, i registratori e i televisori, purché provvisti di certificazione di conformità.
- Al momento dell'uscita dalla Casa di Riposo per assenza di qualsiasi durata, l'Ospite, o il familiare che lo accompagna, devono sottoscrivere apposita dichiarazione, presso il Responsabile del servizio o l'Infermiere in turno.

PER VOLONTARI, PARENTI E CONOSCENTI

- *Sono invitati a segnalare tempestivamente eventuali necessità o gradimenti* degli Ospiti e qualsiasi elemento utile a migliorare la qualità del servizio.
- *Non possono entrare né intrattenersi nelle stanze quando il personale* (sanitario assistenziale o generico) *vi deve operare.*
- *Non possono entrare nei locali di servizio* (cucina, infermeria, bagni assistiti, depositi, ecc.).
- *Non devono interferire nelle attività del personale* né svolgere alcuna operazione di competenza del personale medesimo.
- *Possono consumare i pasti con i propri parenti o conoscenti Ospiti.*
Le prenotazioni devono essere fatte presso la Direzione con 48 ore di anticipo.
- Sono invitati a non portare dall'esterno cibi o bevande, se non espressamente autorizzati

dal personale sanitario, soprattutto per gli Ospiti che devono assumere un'alimentazione controllata.

- ***Devono concordar e preventivamente, con il Direttore sanitario ed il Responsabile del servizio, l'eventuale assistenza privata all'Ospite.***
- ***Non possono rivolgere osservazioni direttamente al personale.***
eventuali osservazioni, rilievi o reclami devono essere indirizzati esclusivamente alle persone che ricoprono gli ***incarichi di riferimento.***

PER TUTTI

- ***Per il rispetto degli altri, per la tutela della salute di tutti, per l'osservanza della legge, per ragioni di sicurezza, all'interno della R.S.A. è vietato fumare.***
- ***Ogni notizia di carattere personale, soprattutto relativa agli Ospiti ed in particolare al loro stato di salute, non può essere divulgata, né all'interno né all'esterno della Casa di Riposo.***
- ***Le richieste di notizie sulle condizione dell'Ospite possono essere rivolte solo al personale sanitario e solo dall'interessato o dal congiunto di riferimento.***
- ***E' necessario attenersi sempre alle direttive impartite dal Direttore sanitario e dal Responsabile del servizio e collaborare con il personale sanitario, assistenziale, tecnico e dirigenziale della struttura.***
- ***E' doveroso man tenere un comportamento sempre rispettoso del riposo diurno e notturno degli Ospiti.***
- Il volume di radio, registratori e televisori va tenuto basso per non recare disturbo al prossimo.
- ***Gli ambienti, le attrezzature e gli arredi devono essere rispettati e conservati in perfetta efficienza.***
Essi sono patrimonio della collettività e sono indispensabili per il funzionamento della struttura e per la qualità del servizio.
- ***Gli automezzi*** devono essere parcheggiati in modo da non intralciare la circolazione degli altri utenti della strada e da ***non ostacolare l'accesso dei veicoli agli ingressi pedonali e carrai ed alle uscite di sicurezza.***

"CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA"

**(Allegata alla Deliberazione della Giunta della Regione Lombardia
n. VII/7435 del 14 dicembre 2001)**

INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro s'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 psicofisiche. 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 maggior 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 anziani, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, altri servizi alla persona sia pubblici sia privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di esse quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

- il principio di **"giustizia sociale"**, enunciato nell'Art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli d'ordine economico e sociale che limitano, di fatto, la libertà e l'uguaglianza 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 d'età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio di **"solidarietà"**, enunciato nell'Art. 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 richiede 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 dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio di **"salute"**, enunciato nell'Art. 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 DEI DIRITTI E DEI 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.

<i>La persona anziana ha il diritto di</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere di</i>
Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	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 vita e non in funzione esclusivamente della sua età.
Conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate la responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipende 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.

«Questionario di soddisfazione di Ospiti e familiari» MODELLO TIPO

N.B. Per ogni domanda, apporre la croce su un solo quadratino di risposta (è di volta in volta indicato dove è possibile dare più risposte).

Il questionario è compilato in data ____/____/____

dall'Ospite senza alcun aiuto	con l'aiuto di familiari o conoscenti	con l'aiuto di un operatore	da un familiare
☐	☐	☐	☐

_____ ♦ _____

Notizie generali relative all'Ospite

Sesso: ☐ maschio ☐ femmina qualifica _____ età anni _____

Comune di origine _____ (_____)

Data dell'inserimento ____/____/____

_____ ♦ _____

Ingresso dell'Ospite

L'inserimento iniziale è avvenuto

Attraverso i Servizi Sociali e l'ASL	In seguito a domanda alla Casa di Riposo	Altro
☐	☐	☐

	Sì	No	Non so
Quando l'Ospite è giunto nella struttura è stato accolto da personale qualificato?	☐	☐	☐
Detto personale ha subito chiesto notizie e documentazione di carattere sanitario?	☐	☐	☐
Se ha risposto No, sono state chieste successivamente? (Entro ____ giorni)	☐	☐	☐
Al momento dell'inserimento è stato presentato agli altri Ospiti?	☐	☐	☐
Se ha risposto No, è stato presentato non appena possibile?	☐	☐	☐
Al momento dell'inserimento è stata/o informata/o sull'organizzazione della R.S.A.?	☐	☐	☐
Se ha risposto No, è stata/o informata/o successivamente? (Entro ____ giorni)	☐	☐	☐

_____ ♦ _____

Aspetti residenziali

Come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta?

Ottima	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessima	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐

In particolare, come valuta:	Ottimo	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Non saprei
<i>Le stanze da letto</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Gli ambienti per la vita diurna</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>I giardini e gli altri spazi scoperti</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>L'assistenza religiosa</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Il servizio di animazione</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>La tranquillità ed il comfort</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>L'opera dei volontari</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Il vitto nel suo complesso</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>La possibilità di scegliere il menu</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>I servizi igienici</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>La pulizia dei locali</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>I mobili ed arredi</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>I servizi di lavanderia e guardaroba</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>I servizi di parrucchiere e podologo</i>	☐	☐	☐	☐	☐

Servizio sanitario ed assistenziale

È stata/o informata/o circa le persone cui far riferimento?

Sì	No	Non saprei
☐	☐	☐

Come considera l'assistenza nel suo complesso?

Ottima	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐

Come valuta le informazioni a Lei fornite sullo stato di salute e sulle relative terapie?

Esaurienti	Sufficienti	Insufficienti	Nulle	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐

È soddisfatta/o delle indicazioni su come comportarsi riguardo a: uso di farmaci e presidi o protesi, eventuali visite di controllo, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, ecc.?

Pienamente	Discretamente	Solo in parte	Per nulla	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐

Come valuta il servizio di riabilitazione?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐

Che giudizio complessivo attribuisce al personale?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐

In particolare, come valuta il personale per i seguenti aspetti?

	Ottima	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
<i>Professionalità</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Sollecitudine e cortesia</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Disponibilità all'ascolto</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Riservatezza</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Rispetto della persona</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Frequenza delle visite</i>	☐	☐	☐	☐	☐



Valutazione complessiva

Come valuta l'organizzazione della struttura nel suo insieme?

Ottima	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐

Ritiene soddisfatte le aspettative che Lei aveva al momento dell'inserimento?

Pienamente	Discretamente	Solo in parte	Per nulla	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐

In questo periodo, come va in generale la Sua salute (dell'Ospite)?

Bene	Abbastanza bene	Piuttosto male	Male	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐

Quali sono gli aspetti maggiormente graditi? (sono possibili fino a tre risposte)

Organizzazione ed efficienza	Informazioni e comunicazione	Attenzione all'Ospite (*)	Riservatezza Privacy
☐	☐	☐	☐

Professionalità del personale	Qualità delle cure ricevute	Comfort alberghiero	Altro
☐	☐	☐	☐

(*) Disponibilità, Ascolto, Cortesia

Quali sono gli aspetti meno graditi? (sono possibili fino a tre risposte)

Organizzazione ed efficienza	Informazioni e comunicazione	Attenzione all'Ospite (*)	Riservatezza Privacy
☐	☐	☐	☐

Professionalità del personale	Qualità delle cure ricevute	Comfort alberghiero	Altro
☐	☐	☐	☐

(*) Disponibilità, Ascolto, Cortesia

Nel ringraziare per la cortese collaborazione, Le assicuriamo che il presente questionario rimarrà assolutamente anonimo.

La informiamo, inoltre, che i risultati dell'indagine saranno elaborati a cura dell'ufficio di Direzione e potranno essere messi a Sua disposizione.

La Direzione

«Segnalazione di lamentele o apprezzamenti»

- ☐ La/il sottoscritta/o _____,
- ☐ (oppure) La/il sottoscritta/o _____, in qualità di _____ del/la Sig./a _____,

Ospite presso la Casa di Riposo, **desidera informare codesta**

Amministrazione ☐

Direzione ☐

Di non essere soddisfatta/o del seguente servizio

- ☐ Direzione
- ☐ Assistenza medica
- ☐ Assistenza infermieristica
- ☐ Assistenza alla persona
- ☐ Terapie riabilitative
- ☐ Ufficio amministrativo
- ☐ Servizio di ristorazione
- ☐ Lavanderia e guardaroba
- ☐ Pulizie
- ☐ Altro _____

Di avere particolarmente apprezzato il seguente servizio

- ☐ Direzione
- ☐ Assistenza medica
- ☐ Assistenza infermieristica
- ☐ Assistenza alla persona
- ☐ Terapie riabilitative
- ☐ Ufficio amministrativo
- ☐ Servizio di ristorazione
- ☐ Lavanderia e guardaroba
- ☐ Pulizie
- ☐ Altro _____

Per i seguenti motivi: _____

Palosco, _____

Firma
