



<b>Rsa Valle Intelvi</b> Via Lem 2/A Loc. Pello 22024 Alta Valle Intelvi (Co)	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		Mod. G.O.. Cod. 02
			REV. 3
  Regione Lombardia	Data emissione: 01.01.2021	Data revisione: 18/01/2024	Pag. 1 di 31

## carta dei servizi

*San Giacomo s.r.l.*



### ***Residenza Sanitaria Assistenziale "RSA Valle Intelvi"***

Via Lem 2/A – Loc. Pello – 22024 Alta Valle Intelvi (Como)  
Tel. 031/833005 – 031/3731395 – 375/5353187  
e-mail: [rsa.valleintelvi@societasangiaco.com](mailto:rsa.valleintelvi@societasangiaco.com)  
Sito internet: [www.ilfocolare.info](http://www.ilfocolare.info)

## GUIDA PER L'UTENTE

Gentile Signora/e,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della *Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)* "Valle Intelvi" di Alta Valle Intelvi (Como).

Si tratta di un documento che Le permette di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che il nostro Gruppo propone, per rispondere in forma sempre migliore ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi è anche uno strumento che Le viene offerto, affinché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda.

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura.

La invitiamo quindi a farci avere i suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

***Molto è cambiato negli ultimi anni con l'inizio della pandemia; La S. Giacomo s.r.l. farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.***

***Ma poco alla volta si sta tornando alla normalità***

Il legale rappresentante

Dott. Filippo Mazzoleni



Edizione Carta dei Servizi: 2024

## INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

• Che cosa è la Carta dei Servizi	Pag. 3
• Accessibilità alla Struttura	Pag. 4
• Presentazione della R.S.A. e principi fondamentali dell'attività	Pag. 5
• Descrizione della Struttura	Pag. 6
• Modalità di funzionamento – Servizi Presenti	Pag. 8
• Modalità di ammissione e di accoglienza	Pag. 11
• Servizi vari	Pag. 17
• Le visite di parenti e amici	Pag. 18
• Tutela utenza	Pag. 21
• Rette di assistenza	Pag. 23
• Piani di miglioramento	Pag. 25
• Carta dei diritti della persona anziana	Pag. 26
• La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri	Pag. 28
• La tutela dei diritti riconosciuti	Pag. 30
• Allegati	
• Moduli privacy	
• Contratto di ingresso	
• Modulo “Cosa portare”	
• Questionari Ospiti	
• Questionari Familiari	
• Menu’	
• Orari di apertura	
• Scheda Reclami	

## ***CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI***

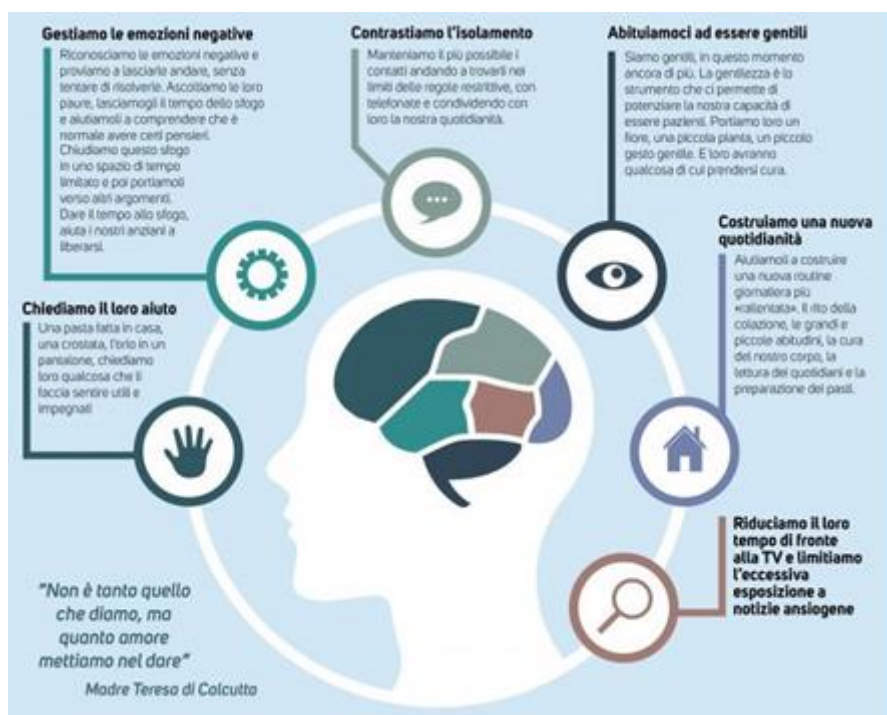
Il processo di realizzazione della Carta dei Servizi nel nostro paese avviatosi fin dal gennaio 1994 (direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94), ha introdotto una svolta significativa rispetto al tradizionale concetto di tutela, intesa come semplice riconoscimento di garanzie al cittadino in quanto utente dei servizi pubblici.

In sostanza, è un *patto* tra Struttura e Cittadini, fondato su un ruolo attivo di entrambi i soggetti, sulla capacità di ben comunicare e definire un impegno reciproco da rispettare e da rendere operativo, al fine di migliorare i Servizi e portare i soggetti al centro del funzionamento del sistema. Il punto di forza del percorso intrapreso dai vari Piani Socio Sanitari Nazionali e Regionali, è la centralità dell'utente.

Tale impostazione richiede la crescita di una nuova cultura socio – assistenziale in cui l'operatore di una struttura si concentri sul cittadino – utente, offrendo servizi e prestazioni che il cittadino – utente possa valutare per poter poi scegliere.







Pertanto, per garantire all'utente l'esercizio di libera scelta, occorre una corretta e precisa informazione sui servizi che una struttura offre onde permettere agli utenti ed ai loro famigliari la valutazione della bontà dei servizi correlati al compenso tariffario richiesto.

Consapevoli del disagio che comporta nella persona qualsiasi ricovero o allontanamento definitivo dall'abituale abitazione, la Direzione, con questa edizione della Carta dei Servizi, si impegna a far conoscere le attività svolte dalla R.s.a. ed i programmi futuri di miglioramento.



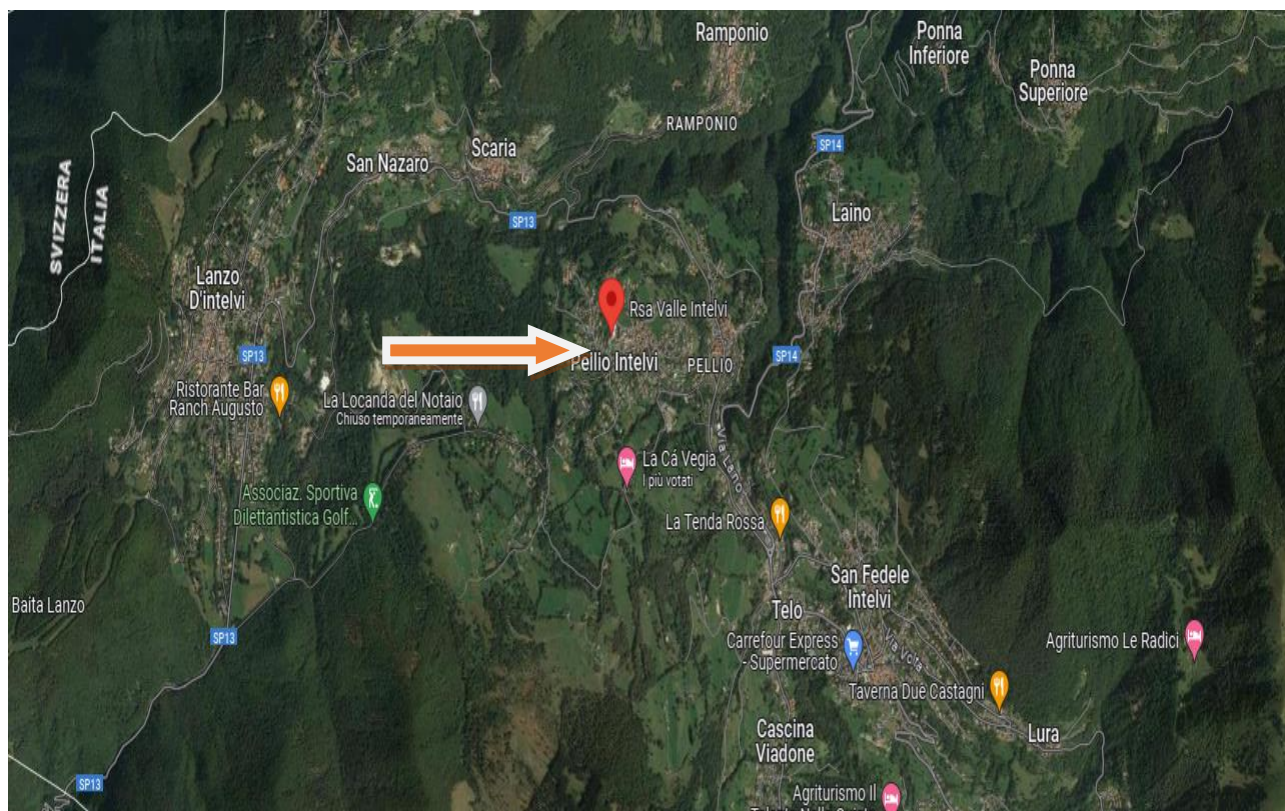


## ***ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA***

CON MEZZI PUBBLICI	CON L'AUTO
 Milano, Italia	 Milano, Italia
75,9 km. Circa 2 ore 20 min	-PRENDERE AUTOSTRADA DEI LAGHI -CONTINUARE SU A8
Milano Centrale  <b>RET</b> reno verso Chiasso (36 min, 1 fermata3 fermate)	PRENDERE: E35/AUTOSTRADA DEI LAGHI DIREZIONE A9-COMO-CHIASO
Como S.Giovanni  Cammina fino a Como - Stazione S.Giovanni Circa 1 minuto	-PRENDERE USCITA LAGO DI COMO - SEGUIRE PER MENAGGIO - VALLE INTELVI - ARRIVATI AD ARGENNO GIRARE A SINISTRA SP13/VALLE INTELVI
Como - Stazione S.Giovanni  C10Autobus verso Menaggio - Piazza Roma (33 min, 1 fermata26 fermate)	- ATTRAVERSARE: MURONICO, CASTIGLIONE, SAN FEDELE
<a href="#">Servizio effettuato da ASF Autolinee srl</a>	- ENTRARE A PELLIO INTELVI (VIA PROVINCIALE)
Argegno - Piazza Roma - Pontile  C20Autobus verso Lanzo - Clinica (24 min, 1 fermata22 fermate)	- GIRARE A SINISTRA DOPO LANFRANCONI AUTO - ALLO STOP A DESTRA (PASSARE DAVANTI SCUOLE ELEMENTARI) - DOPO CAMPO GIOCHI E CAMPO DA CALCETTO SUBITO A DESTRA
<a href="#">Servizio effettuato da ASF Autolinee srl</a>	
 <b>PELLIO INTELVI (CO)</b> ALTA VALLE INTELVI	

In zona sono facilmente raggiungibili (anche con servizi C.R.I.), l'ospedale di Menaggio (Como) e gli ospedali di Como.

Il Distretto ATS più vicino è quello di Centro Valle Intelvi (Como).



## ***PRESENTAZIONE DELLA R.S.A. E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'***

La *Mission* del nostro Gruppo è quella di garantire una decorosa ed efficiente assistenza socio – sanitaria, in modo da assicurare all'Ospite una vita dignitosa e confortevole, cercando di mantenere e/o recuperare tutte le capacità sia fisiche sia psicologiche per utilizzare al meglio le funzionalità residue. Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento “patologico”, ma come un'importante fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

L'attività della Casa come *R.S.A.* si inserisce nella rete delle strutture Regionali che hanno come obiettivo lo sviluppo di risposte alle esigenze ed ai bisogni degli anziani e si svolge nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

- ***Uguaglianza***: Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche, tenendo ben presente l'unicità di ciascuno che dimora all'interno del Centro.
- ***Imparzialità***: I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ***Continuità***: L'ente assicura l'assistenza 24 ore su 24 per garantire continuità e regolarità nelle cure.
- ***Partecipazione***: La struttura garantisce all'utente gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita del Centro, in modo da esprimere la propria valutazione, sia essa negativa che positiva. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della *R.S.A.* e la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- ***Efficienza ed efficacia***: Si intende la capacità di un sistema organizzativo di realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse.



## ***Provvedimenti di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento***

- ❖ ***Autorizzazione definitiva al funzionamento:*** con Determina n° 40 del 12/08/2013  
***Per n° 73 posti***
- ❖ ***Decreto di Accreditamento regionale:*** con DGR n° 618 del 23/12/2020 e 641 del 30/12/2020  
per n° 73 posti
- ❖ ***Contratto n. 206 del 26/03/2015 per n 73 posti***

## ***Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche***

Nella struttura è predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.)
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni

Il personale della struttura è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

## ***DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA***

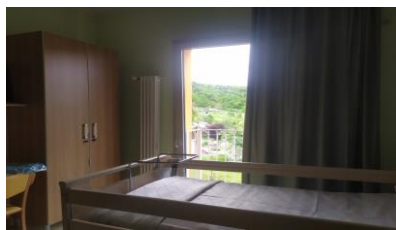
La struttura è organizzata su tre piani, al piano terra sono presenti una palestra per le attività di riabilitazione e fisioterapiche, un grande salone polivalente per le attività occupazionali e ricreative, munito di angolo bar che affaccia su un grande giardino. Al piano terra è anche presente una cappella dove vengono celebrate le funzioni religiose.

Il primo e il secondo piano sono composti da due Nuclei complanari che affacciano su una sala da pranzo e soggiorno comune, area dedicata alla TV, spazio animazione e conversazione, tisaneria.

Ogni piano è dedicato a una specifica utenza al fine di rendere più omogeneo la tipologia di ospiti che vi sono accolti, il nucleo D è un nucleo protetto destinato ad ospiti con deterioramento cognitivo.

Ogni piano è organizzato con personale dedicato al fine di permettere una miglior presa in carico assistenziale e favorire l'orientamento e la conoscenza da parte degli utenti di chi si prende cura di loro.

Gli ospiti sono alloggiati in camere a uno o due posti letto dotate di armadio guardaroba per riporre i capi di abbigliamento e di un comodino serviletto. Attigua alla camera è presente un bagno dotato di doccia.



Ogni piano è dotato di bagno assistito, sala da pranzo, spazio per attività occupazionale e saletta incontri.

Le figure professionali presenti sono:

1. Un Direttore Operativo: segue l'ospite e la sua famiglia fin dal primo contatto con la struttura, dando informazioni sui servizi, sulle modalità di erogazione degli stessi e sulle rette. Dopo l'ingresso continua a essere costante riferimento per le pratiche burocratiche, ma anche e soprattutto per tutto ciò che può contribuire al buon andamento del periodo di ricovero, si occupa dell'organizzazione e del controllo delle funzioni del personale socio-sanitario, vigilando sulla qualità dei servizi erogati
2. Un Responsabile Amministrativo che svolge attività amministrativa e si occupa degli aspetti contabili.
3. Un Direttore Sanitario, che coordina il team dei medici e si occupa della programmazione igienico-sanitaria e della gestione tecnico-organizzativa della assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e del servizio di base reso agli ospiti.

All'interno della struttura, il cui approccio alla persona anziana vuole essere multi disciplinare e multi professionale al fine di porre attenzione a tutti gli aspetti che influenzano la qualità di vita (salute fisica ,psichica , cognitiva ,rapporti sociali...), operano le seguenti figure professionali:

- Medico (camice bianco)
- Infermiere (divisa verde o bordeaux)
- ASA/OSS (divisa arancione-gialla)
- Fisioterapista (divisa lilla-azzurra)
- Animatore/educatore (divisa rossa)

Ogni dipendente ha un cartellino esposto di riconoscimento.

L'equipe multidisciplinare che si prende cura quotidianamente degli ospiti, si riunisce periodicamente per stilare verificare ed eventualmente modificare il Progetto Individualizzato (PAI). Il PAI è poi presentato ai familiari affinché abbiano ben presente gli obiettivi e le modalità con cui l'equipe si prenderà cura del proprio congiunto



## ***MODALITA' DI FUNZIONAMENTO – SERVIZI PRESENTI***

### ***Articolazione delle responsabilità***

Rappresentante Legale: ***Filippo Mazzoleni***  
Direttore Operativo: ***Nicola Ali***  
Direttore Sanitario: ***Dott. Walter Sgroni***

***Riconoscibilità degli addetti:*** le figure professionali e gli operatori sanitari godono del relativo titolo di studio governativo e sono tutelati dal rapporto di lavoro dell'UNEBA; altri dipendenti per servizi di pulizia e di cucina sono assunti con regolare contratto di lavoro governativo.

L'attività che si svolge all'interno della Casa può essere divisa nelle seguenti aree:

#### ***Area Sanitaria:***

- Il Direttore Sanitario presente in Struttura è responsabile dell'aspetto igienico sanitario della R.S.A. e assicura il perseguimento di una accurata e scrupolosa assistenza medico-sanitaria. Definisce le linee di programma dei Servizi Sanitari per il raggiungimento degli obiettivi indicati dal Direttore operativo e dalle normative Regionali. E' anche responsabile del Fascicolo Sanitario – Sociale, compila il diario sanitario, prescrive terapie, richiede prestazioni specialistiche e verifica l'esecuzione delle prescrizioni mediche
- Oltre il Responsabile Sanitario sono presenti in Struttura altri Medici che realizzano un'accurata e scrupolosa assistenza medico-sanitaria ai propri ospiti solventi. Inoltre è in atto un servizio di reperibilità medica 24 ore su 24, tutti i giorni anche festivi.
- Il Servizio Infermieristico e quello Riabilitativo concorrono a fornire prestazioni assistenziali nell'ambito dell'Area Sanitaria. Gli Infermieri, su indicazione del Medico, collaborano nella scelta del menù e nella preparazione di particolari diete; controllano, in base a protocolli, l'erogazione dei farmaci, espletando tutte le formalità legate a tale processo. Il servizio di riabilitazione si avvale di professionisti che svolgono la loro attività prevalentemente in palestra.

L'accesso al servizio avviene su indicazione del Direttore Sanitario in base al programma terapeutico impostato ad orari prefissati; i trattamenti vengono eseguiti da tecnici della riabilitazione che aggiornano periodicamente su apposita scheda fisioterapica i risultati del lavoro impostato, scambiandosi regolarmente informazioni con altri componenti del team riabilitativo.

Il servizio è dotato di palestra modernamente attrezzata; il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in reparto sia in palestra, in relazione alle esigenze individuali.

L'accesso al servizio di fisiokinesiterapia avviene tramite il personale fisioterapico, il quale predispone l'orario del trattamento per ciascun Ospite a seguito del programma di riabilitazione/mantenimento prescritto dal Fisiatra/Medico di reparto.

- L'assistenza alla Persona è affidata al Personale Ausiliario (ASA, OSS) che non solo si occupa della cura e dell'igiene della Persona, ma concorre a mettere in atto i piani assistenziali individuali (P.A.I.) concordati in équipe, per soddisfare i bisogni degli Ospiti. Ognuna di queste figure professionali è responsabile del progetto personalizzato di più Ospiti.

### ***Area Alberghiera***

- Il servizio cucina, è garantito da cuochi esperti che provvedono alla preparazione dei pasti nei locali adibiti a tale scopo. Il menù, esposto in reparto e proposto giornalmente, è programmato dal Dietologo e dal Responsabile Sanitario e garantisce possibilità di ampia scelta. Su indicazione sanitaria vengono stabilite anche diete particolari in base alle esigenze degli Ospiti e alle loro patologie. Gli alimenti vengono sottoposti a controlli periodici proprio per evitare forme patologiche infettive. A tale scopo, sono soggetti a controllo tutte le attrezzature di cui la cucina dispone (HACCP)

Per i familiari che lo richiedessero, in occasione di particolari circostanze (es. compleanni, anniversari, festività), è possibile consumare il pasto in R.S.A. previa prenotazione presso la reception.

- Il servizio pulizie è svolto da Personale dipendente, che provvede quotidianamente alla pulizia delle camere e dei locali comuni, mentre la sanificazione completa avviene a scadenze periodiche. Il lavaggio della biancheria e degli indumenti degli ospiti viene effettuato da una lavanderia esterna.
- La lavanderia è esterna, quindi è necessario che ogni singolo capo di vestiario sia contrassegnato da apposito chip che sarà apposto dalla lavanderia. La ns Rsa assegna ad ogni ospite un numero che viene segnato sui capi dai parenti stessi o dal personale ASA-OSS. La biancheria viene lavata, stirata e consegnata nelle camere degli ospiti stessi. Il lavaggio delle lenzuola e delle federe è affidato ad alla stessa azienda.
- Il mantenimento e la gestione delle infrastrutture e degli impianti vari, viene effettuato da imprese convenzionate

### ***Area Sociale:***

Fanno parte dell'area sociale tutte le problematiche connesse alla vita di relazione all'interno della Struttura, il mantenimento dei legami familiari, l'animazione sociale ed occupazionale, l'attività di volontariato, la tutela dei diritti degli Ospiti, le relazioni con il Territorio.

L'amministrazione promuove e valorizza l'attività del Volontariato ai sensi della Legge n° 266/1991 e della Legge regionale n° 22/1993, con le associazioni iscritte all'apposito albo. A riguardo, l'Associazione accoglie eventuali richieste di volontariato, a seguito di colloquio e valutazione di valide motivazioni personali e di impegno; ciascun volontario potrà svolgere le attività di intrattenimento solo con copertura assicurativa.

- Il benessere dell'Ospite è l'obiettivo principe che si pone l'Animazione, il cui programma, concordato con la Direzione, prevede attività varie da svolgersi all'*interno* della Casa, coinvolgendo anche i familiari e, all'*esterno*, in un'ottica di apertura al territorio.

Le attività sono scandite da due momenti diversificati:

- *al mattino attività occupazionali*
- *al pomeriggio attività ludiche*

Il servizio animazione organizza a favore degli ospiti, numerose attività tra le quali: laboratori di attività artigianali, culturali, manuali, lettura quotidiani e momenti ricreativi (feste, attività ludiche, proiezione film).

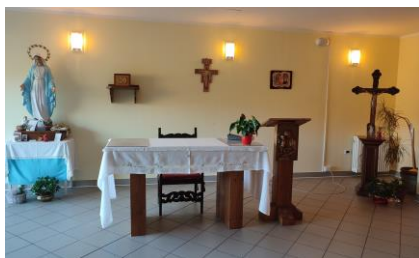
All'animazione partecipano saltuariamente gruppi musicali o di intrattenimento, volontari, alunni delle scuole primarie e superiori che si mettono a disposizione dei nostri ospiti. Durante l'anno vengono altresì programmate uscite e gite con gli ospiti.

In quest'ottica, le attività di Animazione sono finalizzate a:

- ☐ Valorizzare la Persona nella sua globalità
- ☐ Attivare e mantenere nell'Anziano l'interesse per una società viva e positiva
- ☐ Favorire relazioni sociali

### ***Area Religiosa:***

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli Ospiti, nonché la celebrazione della Santa Messa presso la cappella ubicata al piano terra della R.S.A. e di altre funzioni religiose, a cui possono partecipare liberamente anche parenti e cittadini vari. Nel rispetto della convinzione religiosa di ospiti aderenti a diverse religioni è possibile richiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede.



## ***MODALITA' DI AMMISSIONE E DI ACCOGLIENZA***

Telefonando allo 031833005, scrivendo un email all'indirizzo [rsa.valleintevi@societasangiacomo.info](mailto:rsa.valleintevi@societasangiacomo.info), consultando il nostro sito ([www.ilfocolare.info](http://www.ilfocolare.info)) o presentandosi direttamente in Struttura nell'orario concordato con il personale della reception, è possibile avere informazioni riguardo le modalità di ricovero. Tale domanda di Ammissione dovrà essere compilata in ogni sua parte dai familiari/ Amm. Sostegno / Tutore e dal Medico curante e riconsegnata previo appuntamento.

La domanda comprende i seguenti dati:

- Dati anagrafici
- Dati personali e sensibili
- Dati per il monitoraggio della lista di attesa
- Dati relativi ai bisogni sanitario – assistenziali (da compilarsi con la collaborazione del medico)

La domanda deve essere inoltre corredata dai seguenti documenti:

- ☐ Carta d'identità in corso o, in sostituzione, un certificato di residenza.
- ☐ Codice fiscale.
- ☐ Libretto sanitario cartaceo e/o tessera magnetica della Regione Lombardia con relativo codice PIN e PUK.
- ☐ Eventuali esenzioni per patologia, per invalidità e/o accompagnamento con relativo verbale rilasciato dalla ATS di competenza.
- ☐ Documentazione Clinica di cui si è in possesso (radiografie, ECG, visite specialistiche, analisi....).

Il Servizio di Accoglienza sarà lieto di accompagnare per una visita guidata della struttura (senza impegno), ospiti e parenti.

All'aspirante ingresso vengono consegnati:

- Carta dei Servizi
- Carta dei Diritti della Persona Anziana
- Contratto d'ingresso
- Diritto alla privacy
- Codice Etico
- Informativa Tutele
  
- ***Lista di Attesa***

Tutta la documentazione sarà accolta dopo aver riportato la modulistica completa e compilata in tutte le sue parti, indi verrà inserita nella Lista di Attesa, che ha una validità di 4 mesi. Nel caso in cui, passato il periodo previsto non ci sia stato più alcun contatto con l'ente, la domanda sarà ritenuta scaduta.

Viene tutelato il diritto alla privacy, chiedendo agli utenti di sottoscrivere un apposito modulo (allegato alla domanda) con il quale si dà il consenso all'utilizzo dei dati personali secondo quanto previsto dalla normativa vigente (R.E. 2016/679).

Sarà premura della Casa fornire all'aspirante Utente, la *Carta dei Servizi* per informarlo circa i fini istituzionali ed i servizi che vengono erogati, nonché le rette praticate nell'anno.

Considerata la disponibilità di un posto, la Segreteria, attenendosi alla Lista di Attesa, contatta i Familiari per mettere in atto la procedura dell'inserimento. In caso di rifiuto o non interesse momentaneo all'inserimento, si passerà ad interpellare l'aspirante - utente che occupa il posto successivo nella Lista. Il criterio di gestione della lista di attesa è prevalentemente cronologico, salvo casi particolarmente gravi o richieste urgenti da parte di assistenti sociali alle quali, nel limite del possibile, si cerca di dare priorità.

### ***Presa in carico***

Il nuovo ospite viene accolto dalla Direzione e dal personale della reception: viene presentato, agli infermieri professionali, ai fisioterapisti, agli operatori sanitari e all'animatore/educatore. Inoltre, al momento dell'ingresso, si prendono in consegna la biancheria, gli oggetti personali da portare nella camera assegnata ed eventuali oggetti preziosi da mettere in cassaforte.

Va anche precisato che l'accoglienza dell'Ospite in R.S.A. non si intende mai *definitiva e immodificabile*, rimane quindi la possibilità di essere dimesso per comportamenti incompatibili con la vita comunitaria, per volontà di rientro a domicilio o di cambio di Struttura Assistenziale.

L'infermiere accoglie l'Ospite presso l'ambulatorio infermieristico, si presenta con nome e qualifica e si prende cura di:

- Ritirare la documentazione sanitaria in possesso dell'Ospite
- Rilevare i parametri vitali ed eseguire il prelievo ematico su prescrizione medica;
- Aprire la cartella informatizzata e compilarla con tutti i dati sanitari
- Informare l'ospite riguardo eventuali esami che eseguirà nella giornata;

Nel caso in cui l'ospite non sia autosufficiente, le operazioni sopra descritte vengono eseguite dopo aver sistemato l'Ospite a letto.

L'animatore/educatore o gli operatori si prendono cura di:

- Accompagnare l'Ospite presso la camera e informarlo circa:
  - Unità del paziente: comodino, letto, campanello, luci, ecc.;
  - Posizione bagni;
  - Posizione distributori automatici;



### ***Per le modalità di accoglienza si tiene conto dei seguenti punti***

- La Direzione ha la facoltà di trasferire l'Ospite in una sistemazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso quando ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria, dalle esigenze provvisorie o definitive per modificazioni strutturali o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'Ospite. Naturalmente occorre la previa informazione all'Ospite stesso ed ai suoi familiari.

### ***Consenso informato***

Il medico informa il paziente (o il parente in caso di grave decadimento cognitivo) sull'iter diagnostico - terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del paziente in occasioni di esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

Il paziente (o il parente) decide dopo aver avuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse procedure.

L'acquisizione del consenso, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

### ***Orari ricevimento medici***

I medici sono a disposizione dei parenti dalle ore 9.00 alle ore 15.00, dal lunedì al venerdì per i colloqui, previo appuntamento.

### ***Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali***

In adempimento del R.E. 2016/679, la nostra R.S.A. garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento del ricovero in Residenza Sanitario Assistenziale, viene richiesto al paziente il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della R.S.A.

### ***Presidi sanitari e ausili***

La struttura provvede alla fornitura dei farmaci, dell'ossigeno – terapia, degli ausili per la gestione dell'incontinenza sfinterica (pannoloni, cateteri vescicali, urocontrol ecc.), per la prevenzione e cura delle lesioni da decubito (cuscini e materassi antidecubito) e delle cadute (mezzi di contenzione), di ausili per la deambulazione e i trasferimenti posturali (bastoni, canadesi, deambulatori, carrozzine, sollevatori). I pazienti con riconoscimento di invalidità civile possono ottenere, previa valutazione specialistica fisiatrica territoriale ed autorizzazione ATS, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, ortesi, carrozzine). E' in atto una stretta collaborazione con il Servizio di Nutrizione Clinica e Dietetica dell'ATS, che provvede al rifornimento del materiale sanitario (sacche d'infusione, deflussori, pompe infusionali, ecc.) e dei prodotti nutrizionali per i pazienti in nutrizione artificiale entrale e parenterale.

La struttura è dotata di elettrocardiografo, aerosol, bombole per ossigenoterapia, aspiratore chirurgico. Defibrillatore e palone di Ambu per la rianimazione, il tutto a norma di legge e periodicamente verificati per controllarne l'efficienza.

La nostra struttura, nel recepimento delle direttive regionali in materia di assistenza sanitaria nelle R.S.A., offre agli Ospiti un servizio che garantisce un monitoraggio dei parametri vitali, un'assistenza medico/infermieristica per le acuzie e un progetto di cura sanitario/riabilitativo attraverso il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) aggiornato periodicamente tutto tramite **un sistema informatizzato**.

Il FaSaS (Fascicolo Sanitario Sociale) di ogni paziente è numero e conservato elettronicamente, il cartaceo è conservato in apposito locale rispettando il R.E. 2016/679.

I degenti vengono monitorati attraverso protocolli consolidati dalla letteratura clinica quali: P.A.I., monitoraggio P.A./F.C./Temp.corporea, profilo glicemico, prevenzione e trattamento piaghe decubito, mobilizzazione cambio posturale degli allettati, gestione cateteri vescicali, scheda di accesso per ricoveri ospedalieri, rapporto notte. Inoltre schemi di controllo per: alvo e toilette (bagni, parrucchiere, pedicure).

Per la stesura del P.A.I. ci si avvale di un'equipe multidisciplinare, composta da medici, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, educatori e ausiliari socio-assistenziali, che formulano il progetto sanitario assistenziale individuale, favorendo il coordinamento degli interventi assistenziali.

L'organigramma prevede la presenza di:

- 1 Direttore Sanitario
- 2 Medici di reparto
- Infermieri Professionali
- Terapiste della riabilitazione
- ASA e OSS
- Animatore/Educatore

### ***Consulenze specialistiche***

Il Direttore Sanitario può avvalersi, tramite specifica prescrizione individuale, anche di consulenze specialistiche, fruibili internamente e programmate con altre realtà esistenti sul territorio.

### ***Servizio Amministrativo***

L'ufficio accoglienza ha il compito di accettare i versamenti delle rette di assistenza e di rilasciare le relative fatture. Tale servizio è disponibile a chiarire il significato della retta e dei costi sostenuti per l'ospitalità – assistenza di un ospite.

Le pratiche amministrative legate a questo servizio riguardano:

- Comuni: per certificati a vario titolo, cambi di residenza e rinnovo carta d'identità.
- A.T.S. di appartenenza e relativi uffici: per cambio medico, richieste di invalidità e/o accompagnamento, richiesta presidi e ausili, richiesta tesserini di esenzione.

Ospedali zonali: per visite e ricoveri.

### ***Trasferimento in Ospedale***

In caso di ricovero ospedaliero i familiari vengono immediatamente informati della necessità del trasferimento.

Per ogni ospite è pronta in cartella clinica una scheda personale con patologie, terapie e recapiti telefonici utili in caso di ricovero urgente.

Per le necessità di trasferimento degli ospiti in Ospedale (ricovero, Pronto Soccorso, visite mediche), la R.S.A. organizza il trasporto con il servizio ambulanza del territorio.

Il trasporto per le visite personali a richiesta e/o per l'invalidità civile, sono a carico dell'ospite.

### ***Dimissioni***

Al momento della dimissione, il medico stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessino consigliato.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- La relazione clinica in busta chiusa
- La documentazione clinica personale portata dal paziente

### ***Tempi e modalità di accesso alla documentazione sanitaria***

La documentazione sanitaria contiene una serie di informazioni sanitarie, anagrafiche, giuridiche relative all'assistito che, per la loro natura strettamente personale, devono essere trattate e conservate con particolare cura.

La documentazione sanitaria è custodita nel locale Ambulatorio e la gestione è affidata alla Direzione Sanitaria.

I familiari possono prendere visione della documentazione sanitaria in presenza del medico di struttura, previo appuntamento; possono far richiesta di copia della documentazione sanitaria compilando l'apposito modulo da ritirare in segreteria.

All'atto della presentazione della domanda sarà accertata, a cura del personale preposto, l'identità personale del richiedente dietro presentazione di un documento di identità personale.

Il termine per il rilascio della copia conforme è di 20 giorni lavorativi dalla data della richiesta per un costo pari a € 0,30 a foglio.

La copia del documento sanitario è consegnata in busta chiusa recante la firma del Medico e la scritta del nome dell'Ospite.

## ***SERVIZI VARI***

### ***Televisione***

Ogni reparto è dotato di televisore situato nel soggiorno di ciascun piano.

Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo di piccole dimensioni purché dotato di cuffie auricolari.

### ***Giornali***

La R.S.A. mette a disposizione degli Ospiti alcune copie di quotidiani.

Per esigenze personali di altri quotidiani o periodici si possono prenotare presso l'Accettazione della R.S.A., sarà cura della Struttura far recapitare le copie agli interessati.

### ***Corrispondenza***

L'Ufficio Amministrativo ha il compito di recapitare, ai destinatari, la corrispondenza in arrivo, è possibile anche consegnare la posta in partenza al responsabile di reparto o in segreteria.

### ***Telefono***

All'interno della Casa è possibile ricevere telefonate che dal centralino verranno smistate ai reparti, indi alla persona richiesta. È consentito in tutta la RSA l'uso del cellulare.

### ***Parrucchiere – Pedicure***

La R.S.A. garantisce un servizio di pedicure a pagamento e di parrucchiere ed in particolare assicura gratuitamente la rasatura della barba agli uomini, mentre per il taglio agli uomini e per la messa in piega, permanente, tinta, taglio o altro per le donne sono a pagamento.

### ***Bar***

All'interno della struttura (piano terra) è a disposizione un servizio distributori di bevande calde e fredde.

## ***LE VISITE DI PARENTI ED AMICI***

### **Orari di apertura:**

E' possibile visitare ed intrattenersi con gli ospiti ogni giorno considerando però le esigenze degli operatori per non interferire sullo svolgimento dei servizi all'Ospite e agli ambienti.

La Direzione ha disciplinato gli orari per le visite:

- Dalle ore 8.00 alle ore 20.00
- Dopo le ore 20:00, per qualunque esigenza particolare, per un eventuale conforto agli Ospiti in gravi condizioni, o per decessi, i familiari possono frequentare la R.S.A. previa autorizzazione della Direzione operativa e della Direzione sanitaria.
- L'accesso ai Nuclei abitativi, al fine di non arrecare disturbo agli ospiti nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo, è consentito dalle ore 9,30 alle ore 12,00 e dalle ore 14,30 alle ore 18,00 (eventuali eccezioni dovranno essere valutate ed autorizzate dalla Direzione).

Al fine di qualificare meglio la presenza dei parenti accanto agli ospiti, riportiamo di seguito l'orario tipo della giornata in R.S.A.

Durante la giornata verranno svolte anche le visite mediche

- ❖ 07.00
  - Sveglia e igiene personale e assistenza
- ❖ 08.15
  - Colazione
- ❖ 09.30 - 11.30
  - Attività sanitarie
  - Animazione, attività ginniche e fisioterapiche
  - Pausa caffè
  - S. Rosario (martedì e venerdì)
- ❖ 12.00
  - Pranzo
- ❖ 13.00 – 17.00
  - Riposo
  - Riabilitazione
  - Animazione
  - Merenda
- ❖ 18.00
  - Cena
- ❖ 20.30
  - Riposo notturno





### ***Ritmo di vita***

La giornata tipo di un ospite è regolata normalmente da un orario che ha delle scadenze fisse: pasti, riposi, animazione, fisioterapia.

Al mattino gli ospiti vengono alzati dagli operatori ASA/OSS e accuditi nelle loro necessità fisiologiche, vengono lavati, vestiti e accompagnati nelle varie salette per la colazione. Durante la colazione, somministrazione dei medicinali da parte degli infermieri professionali di turno. Alcuni rimangono a letto per particolari terapie infusionali o per espressa prescrizione medica.

Dopo colazione, gli ospiti che lo desiderano, vengono accompagnati alle varie attività, altri preferiscono soggiornare nella hall.

Durante la giornata il medico con un infermiere esegue il giro visita dei vari nuclei.

Il Fisioterapista inizia la giornata con il giro dei piani per effettuare al letto i vari interventi riabilitativi mirati, successivamente si spostano in palestra accompagnando a turno gli ospiti per i vari trattamenti.



Alle 10.15 viene offerto il caffè/thè/acqua/succhi per tutti quelli che lo desiderano, c'è la possibilità di intrattenersi con parenti o in lettura nella hall.

Alle ore 12.00 ogni ospite viene riportato al proprio piano per il pranzo e poi si provvede per quelli che necessitano di un riposino pomeridiano.

Nel pomeriggio continuano gli interventi mirati di fisioterapia per i vari ospiti e dopo la merenda delle 15.30 ci sono le attività di animazione con giochi di società e intrattenimenti vari nei quali possono partecipare anche i parenti.

Alle ore 18.00 viene servita la cena con la somministrazione individuale delle medicine e dopo cena servita anche una camomilla calda. Per chi lo desidera può fermarsi a conversare o a vedere la TV nella hall per poi ritirarsi o farsi accompagnare in camera per il riposo notturno.

Durante la settimana c'è la presenza della parrucchiera e della pedicure con il giorno fisso (salvo imprevisti), viene programmato il bagno settimanale per ogni ospite e mensilmente (all'ultima domenica del mese) vengono festeggiati i compleanni degli ospiti.

**Uscite:** I parenti che lo desiderano possono accompagnare, sotto la propria responsabilità, i loro cari fuori dalla struttura previo avviso all'infermiere professionale per l'eventuale terapia e al responsabile di piano per conoscenza.

In segreteria è d'obbligo la compilazione del modulo – uscite con la firma dell'accompagnatore.

La RSA “si configura come una Struttura “aperta”, pertanto gli Ospiti vengono naturalmente sollecitati a partecipare alle varie attività, ma sono assolutamente liberi di scegliere quelle che ritengono più interessanti e stimolanti. Da parte dei nostri Operatori vi è la continua attenzione ad organizzare e proporre attività consone a rispondere ai bisogni degli Utenti.

La presenza dei familiari, non solo è necessaria, ma è sempre raccomandabile e richiesta, in quanto aiuta l'Ospite a mantenere i contatti con l'ambiente socio-affettivo.

Anche i familiari possono partecipare alle attività sociali.

- ❖ L'Ospite, per scelta propria o della famiglia, può avvalersi della compagnia e dell'intervento integrativo di personale esterno alla RSA, però alle condizioni indicate dalla Direzione.
- ❖ Al fine di tutelare la salute degli Ospiti, è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno senza consenso del Responsabile Sanitario, i prodotti alimentari dovranno, in ogni caso, essere confezionati e preventivamente consegnati al personale in servizio al fine di poter verificare la data di scadenza e l'integrità della confezione.
- ❖ L'Ospite, con il consenso della Direzione, può arricchire e personalizzare la propria camera con oggetti e ricordi personali.
- ❖ Solo gli Operatori della Casa sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli Ospiti (pannoloni, garze, fasce, ecc.) nonché a somministrare farmaci.
- ❖ In base alle vigenti norme, nei locali della RSA, è assolutamente Vietato Fumare.

## ***TUTELA UTENZA***

Il responsabile di piano è il “Tutor” (referente) di ciascun ricoverato che si fa carico delle esigenze ed eventuali problematiche, inoltrandole al Direttore Operativo per gli opportuni provvedimenti del caso.

### ***Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico (URP)***

La struttura cura le relazioni con l'utenza attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- Informazione
- Accoglienza
- Tutela
- Partecipazione
- Verifica

L'ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati, raccoglie suggerimenti e osservazioni, gestisce reclami e segnalazioni attraverso anche appositi moduli situati all'ingresso da compilarsi anche in forma anonima e depositandoli nella cassetta predisposta.

La Direzione vaglia le varie osservazioni e provvede in modo celere entro il terzo giorno feriale successivo ad intervenire con azioni migliorative.

Tutti i moduli compilati vengono presi in considerazione e la riunione annuale con i parenti può essere occasione di aggiornamento e di confronto in merito agli interventi svolti dall'Istituto in favore del benessere degli Ospiti e del contesto residenziale.

Verifica e valutazione periodica del lavoro svolto per riadattare, se necessario, i processi organizzativi mediante:

- Scheda segnalazione lamentele/apprezzamenti
- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione
- Colloqui, riunione con Ospiti e Parenti
- Coinvolgimento degli Operatori

#### **Referente per i rapporti con gli Uffici di protezione giuridica e di servizi sociali**

La RSA Valle Intelvi ha individuato un referente per i rapporti con l'U.P.G. e i servizi sociali, a favore di quegli ospiti e dei casi di necessità, in cui l'utente ha bisogno di sostegno amministrativo (anche temporaneamente) e di tutela socio-economica. La referente gestirà, quindi, le pratiche di segnalazione agli Uffici competenti, qualora si rendesse utile la richiesta per necessità legate a fragilità psico-fisiche e neurologiche, avvalorata da documentazione clinica. Sarà poi competenza dei servizi competenti proseguire l'iter di valutazione del caso e di eventuale nomina.

#### **Questionario di soddisfazione degli ospiti e familiari**

La RSA "Valle Intelvi" propone annualmente un questionario rivolto agli Ospiti e ai loro familiari con lo scopo di valutare la qualità dei servizi offerti e il grado di soddisfazione dei suoi Utenti.

Il motivo che spinge la nostra Struttura a raccogliere l'opinione in merito ai servizi che offriamo, deriva dal fatto che siamo convinti che la voce e il punto di vista dell'Utente siano importanti per migliorare gli standard qualitativi di assistenza e di gestione. Uno dei nostri obiettivi è infatti anche quello di incentivare un modello di cura che coinvolga tutti coloro che, a diverso titolo, gravitano intorno ai nostri Ospiti.

Allegata a questa Carta dei Servizi troverà una copia del nostro Questionario di Soddisfazione, inerente ai servizi offerti. A riguardo, chiediamo gentilmente di rispondere alle varie domande presentate, anche qualora il Suo giudizio fosse negativo. Si ricorda che il questionario è anonimo e

comunque, sono anche gli aspetti critici del nostro modo di lavorare che ci spingono ad approfondire quanto segnalato e ad intervenire in maniera ottimale laddove si necessita.

Questa RSA mira a garantire elevati standard professionali, considerando al tempo stesso quell'atmosfera "familiare" che da sempre contraddistingue la nostra identità. Per questo motivo crediamo che, ancora prima della cura, al centro del nostro lavoro debba esserci la Persona, nella globalità delle sue dimensioni.

Chiediamo così di depositare il questionario nell'apposita cassetta posta in segreteria entro e non oltre 1 mese dalla consegna.

Ringraziamo fin d'ora per il tempo e l'attenzione che dedicherà a questo strumento di rilevazione e Le promettiamo che i risultati saranno presto condivisi e discussi in un incontro con il Parenti o, comunque, anche individualmente.

I risultati vengono resi noti annualmente mediante grafici esposti nella bacheca dedicata agli ospiti e/o famigliari.

### ***RETTE DI ASSISTENZA dal 01.01.2023***

- ❖ La retta giornaliera d'ingresso per ricoveri di lungodegenza (superiore a TRE mesi) applicata per l'anno 2023 è pari a € 74,00 (camera doppia) € 82,00 (camera singola) mentre per ricoveri di breve degenza (inferiore a TRE mesi) è pari a € 82,00 (camera doppia) € 92,00 (camera singola), un mese € 94,00
- ❖ Le rette sono annualmente determinate dalla Direzione.
- ❖ La quota non comprende il servizio di pedicure, il parrucchiere e il trasporto in ambulanza, variabili in funzione del tipo di servizio richiesto, acquisto di beni, prestazioni sanitarie specialistiche.
- ❖ Il pagamento deve essere effettuato entro il 10 del mese in corso tramite:
  - Bonifico (strumento preferenziale);
  - Assegno Bancario.

Le spese a rilievo sanitario sono garantite dal versamento della quota sanitaria giornaliera, erogata alla ATS di appartenenza

- ❖ La struttura richiede all'ingresso un deposito cauzionale infruttifero pari a € 2.000,00--- che verrà completamente rimborsato al momento della conclusione della degenza (salvo insoluti).
- ❖ L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

La certificazione avente ad oggetto la somma complessiva pagata nell'anno per l'assistenza e la sua composizione, a cura dei Soggetti gestori, è stata introdotta dalla Dgr. 21 marzo 1997 n.26316, ai sensi della quale viene scorporata la quota sanitaria della retta che viene determinata al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale. La disciplina fiscale prevede che, in caso di ricovero di un anziano o di una persona con invalidità civile riconosciuta o con handicap in residenze sanitarie assistenziali o simili non sia possibile portare in detrazione o in deduzione l'intera retta pagata, ma solo la parte che riguarda le spese mediche e paramediche di assistenza specifiche (spese sanitarie) e, a tal fine, si prevede il rilascio di apposita attestazione di pagamento della retta da parte dell'Istituto di appartenenza.

## Varie ed eventuali

- ❖ La retta verrà conteggiata dal giorno in cui l'aspirante Ospite e/o i parenti accettano il posto-letto indicato libero in un giorno precisato da parte della RSA. Va detto che, in caso di rifiuto del posto-letto per il giorno indicato, la RSA può rivolgersi al successivo aspirante-utente.
- ❖ In caso di decesso o di dimissioni la retta verrà conteggiata comprendendo il giorno in cui il posto letto viene lasciato libero (anche da indumenti e suppellettili).
- ❖ In caso di ricovero ospedaliero, o di ritorno in famiglia, per pochi giorni di assenze varie, la retta verrà comunque conteggiata anche per quei giorni.
- ❖ Per le specifiche relative al deposito cauzionale vedere l'apposita nota sul regolamento.
- ❖ L'eventuale rilascio di certificazioni sanitarie richieste avviene normalmente entro 20 giorni a seconda della complessità e quantità della documentazione.
- ❖ Per le procedure applicate in caso di dimissione senza preavviso vedasi apposito articolo del regolamento.

## I servizi extra a pagamento sono:

Parrucchiere:	13 € (taglio donna)
	13 € (piega)
	23 € (taglio e piega)
	26 € (tinta)
	35 € (permanente)
	39 € (taglio e tinta)

Pedicure – Manicure :	15 € per trattamento
-----------------------	----------------------



## **PIANI DI MIGLIORAMENTO**

### ***Obiettivi da raggiungere***

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Ente concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- Estendere la personalizzazione degli interventi.
- Sviluppare maggiormente l'integrazione fra le diverse figure professionali che compongono l'équipe.
- Migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza.
- Favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio.
- Consolidare e potenziare le attività di animazione.
- Sicurezza degli ambienti, delle attrezzature, degli alimenti e dei farmaci.
- Servizi sempre più consoni ai bisogni dell'ospite.
- Verifica e valutazione periodica del lavoro svolto per riadattare, se necessario, i processi organizzativi mediante: scheda segnalazione lamentele/apprezzamenti, questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, colloqui, assemblee con Ospiti e Parenti, coinvolgimento degli Operatori.

### ***Formazione***

A scadenze programmate vengono effettuati incontri di aggiornamento per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati, favorendo lo sviluppo del lavoro di équipe.

Tali corsi sono organizzati dal Direttore Medico Sanitario su temi clinici ed inerenti il servizio socio-assistenziale con il supporto di vari specialisti garantendo il costante aggiornamento degli operatori.

Tutti gli operatori sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- Migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti.
- Favorire lo sviluppo del lavoro d'équipe e la personalizzazione degli interventi.
- Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

## ***CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA***

### ***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 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 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 dei 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 della nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La *Carta dei Diritti* 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 condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della 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.

Richiamiamo 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'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 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 Alta (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 DOVERI

La “Carta dei Diritti dell’Anziano” (vedi D.G.R. 7435/01), che va allegata alla Carta dei Servizi delle *R.S.A.*, riconosce all’Ospite il diritto a mantenere la propria individualità e libertà. Ecco qui di seguito alcuni diritti e doveri:

La persona ha il diritto	La Società e le Istituzioni hanno il dovere
<p>Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p> <p>Di vivere con chi desidera.</p> <p>Di avere una vita di relazione.</p>	<p>Di accudire e curare l’anziano a domicilio fin dove è possibile, 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.</p> <p>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p> <p>Di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di emarginazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.</p>

La persona ha il diritto	La Società e le Istituzioni hanno il dovere
<p>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini, propria originalità e creatività.</p> <p>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p> <p>Di essere messa in condizioni di avere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>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.</p> <p>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p> <p>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.</p>

### ***L'Ospite ha diritto:***

- di essere rispettato, a essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il “Lei”
- di essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno
- ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo
- di consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) e in orari non lontani da quelli consueti
- di utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie
- di essere informato sulle cure assistenziali che si compiono sul suo corpo
- di essere ascoltato anche quando affetto da *deficit* di comprensione o di comunicazione
- di ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore
- di fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità
- di vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy
- di ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale
- di non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma di essere sempre considerato una persona

## **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 condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).


Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.





*SANGIACOMO s.r.l.*



*COME UN PUZZLE  
OGNI NOSTRO TOCCO PORTA  
ALLA REALIZZAZIONE DI  
QUALCOSA DI PIU' BELLO!!*