

FONDAZIONE - ONLUS

CASA DI RIPOSO CITTA' DI TIRANO

Via Giovanni Bertacchi, 6 - 23037 Tirano (SO)

Tel. 0342/70.43.84 - Fax 0342/71.99.96

E-mail : info@rsatirano.it

Cod. Fisc. 83001140140 P.Iva 00401160148

REA 62517- REGISTRO DELLE PERSONE GIURIDICHE PRIVATE N. 1902



(Disegno di Onaldo Sacca)

CARTA DEI SERVIZI

Sistema Sanitario  Regione Lombardia

Aggiornata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione
N° 19/15 del 16/12/2015

P r e m e s s a

La presente **Carta dei Servizi** ha lo scopo di creare le condizioni per la partecipazione degli utenti e dei familiari garanti ai momenti di programmazione, gestione e controllo delle attività; intende offrire alcune informazioni sui servizi erogati, sugli aspetti operativi di ogni giorno; è utile strumento di verifica tra utenti, operatori e amministratori per garantire corrispondenza tra servizio offerto e servizio effettivamente erogato.

Dove siamo

La Fondazione Onlus Casa di Riposo Città di Tirano è ubicata in Tirano, via Giovanni Bertacchi 6.

I numeri telefonici sono:

- 0342-70.43.84; Fax 0342-71.99.96 per gli Uffici Amministrativi;
- 0342-70.19.14 per l'Infermeria;
- l'indirizzo e-mail è il seguente: info@rsatirano.it; info@pec.rsatirano.it
- sito internet : www.rsatirano.it

Essendo collocata nel centro della città la Casa è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati: è servita dalle Ferrovie dello Stato per le provenienze da Sondrio e Milano; da servizi con autobus di linea per Villa di Tirano, Bianzone, Aprica-Edolo, Teglio e per i paesi fino a Bormio; dalla Ferrovia Retica per i paesi della Val Poschiavo; le automobili possono servirsi delle SS. N° 36 , 38 da Milano; n° 38 bis dalla Svizzera; n° 42 della Valcamonica e n° 39 da Aprica-Edolo.

Presentazione della Casa di Riposo e principi fondamentali.

CENNI STORICI

La Casa di Riposo è stata istituita in Tirano nel lontano 1896, ad opera dell'allora Congregazione di Carità:

- con i fondi all'uopo destinati dai defunti coniugi avv. Giacomo Merizzi e sig.ra Benedetta Sebregondi;
- con la cospicua elargizione della Commissione Centrale di Beneficenza di Milano;
- con il patrimonio del Monte di Pietà;
- con donazioni ed oblazioni di altri Enti e di privati benefattori.

La Casa di Riposo venne eretta in Ente Morale con R.D. in data 31/08/1896 e prese il nome di Ricovero di Mendicità.

Con lo Statuto 1992 e relativo Regolamento, assume la denominazione di Casa di Riposo per Anziani "Città di Tirano" e in questi atti si pone, come dato fondamentale ben evidenziato, la centralità dell'Ospite.

La Casa di riposo "Città di Tirano" con deliberazione della Giunta Regionale n° 16370 del 13/02/2004 è stata trasformata in Fondazione Casa di Riposo Città di Tirano ONLUS. Dotata di autonomia istituzionale, organizzativa e gestionale, ha quindi natura giuridica privata.

PRINCIPI ISPIRATORI

La Casa di Riposo, di seguito denominata R.S.A (Residenza Sanitaria Assistenziale), si configura come un'istituzione inserita nella rete di protezione sociale che cerca di tutelare la salute e promuovere la miglior qualità di vita possibile. Attraverso i suoi servizi vuole offrire all'anziano principalmente un luogo di vita, non solo di assistenza e cura, in un'ottica di prevenzione e riabilitazione. La RSA si impegna infatti ad aiutare l'Ospite ad essere il più attivo e vitale possibile offrendogli l'opportunità di svolgere attività in cui, nel rispetto della privacy, momenti e attività individuali e collettive siano bilanciate.

In quest'ottica la R.S.A. si pone come un servizio aperto anche al territorio e che favorisce un reciproco scambio di idee, servizi e prestazioni consentendo all'anziano di non perdere i preziosi stimoli della vita esterna.

Questa R.S.A. fa propri i principi enunciati nella Carta dei diritti della persona anziana dell'allegato D della Deliberazione della Giunta regionale N.7/7435 del 14 dicembre 2001 che fa parte integrante del presente documento.

CAPACITA' RICETTIVA

La capacità ricettiva della struttura nel complesso è pari a 116 posti-letto di cui 100 posti accreditati a contratto e 16 accreditati non a contratto.

CONDIZIONI PER L'ACCESSO

Di norma hanno titolo all'ammissione in R.S.A. le persone ultrasettantacinquenni residenti in un comune del distretto di TIRANO al momento della presentazione della domanda, in condizioni socio-sanitarie tali da non poter restare al proprio domicilio e compatibili con i livelli sanitari-assistenziali garantiti dallo standard gestionale di accreditamento prescritto per le R.S.A. disposti dalla Regione Lombardia.

Eccezionalmente possono essere ammessi:

- a) anziani in stato di coma vigile;
- b) persone d'età inferiore a 75 anni con problemi socio-sanitari e caratteristiche assimilabili a quelle delle persone anziane, quali (si citano a titolo meramente esemplificativo) persone affette da demenza in età precoce oppure da esiti di patologie cerebrovascolari ecc..
- c) particolari casi di emergenza, proposti dai Servizi competenti;

In tali casi, l'ammissione è disposta dalla Direzione della Casa di Riposo, previa acquisizione del parere favorevole reso dal Direttore Sanitario della R.S.A.

MODALITA' DI INGRESSO

Per i posti letto NON a contratto

La domanda di ingresso alla R.S.A. deve essere presentata dall'interessato o da un familiare direttamente alla Fondazione Casa di Riposo "CITTA' DI TIRANO" O.N.L.U.S.;

La modulistica è disponibile, presso gli uffici della R.S.A., ove è possibile ricevere tutte le informazioni relative alle modalità di ammissione, contenute nell'apposito regolamento per l'inserimento in RSA.

Costituzione della lista di attesa

La Casa di Riposo di Tirano, sulla scorta delle informazioni contenute nella domanda redige la lista d'attesa denominata lista d'attesa per posti letto non a contratto ordinata in ordine cronologico secondo la seguente priorità:

- a) Residenza dell'utente nel comune di Tirano;
- b) Utente con figli residenti nel comune di Tirano;
- c) Residenza dell'utente nel Distretto di Tirano;
- d) Residenza in Provincia di Sondrio, la cui ammissione potrà avvenire solo a seguito dell'esaurimento delle domande di residenti nel Distretto stesso;
- e) Residenza fuori Provincia, la cui ammissione sarà possibile unicamente in totale assenza di domande di cui ai punti precedenti.

La residenza è quindi considerato criterio sempre prioritario nelle ammissioni.

- La Casa di Riposo si riserva la facoltà di dare la precedenza assoluta agli utenti dei Mini Alloggi della fondazione qualora gli stessi, a seguito del peggioramento delle condizioni psico-fisiche che ne compromettano il grado di autonomia, siano impossibilitati ad una convivenza di tipo comunitario in ambito alloggiativi.
- La lista viene aggiornata in tempo reale in base alle nuove domande pervenute, agli aggiornamenti di domande già esistenti, alle rinunce, ai decessi.
- La lista d'attesa per posti letto non a contratto è totalmente indipendente dalla lista d'attesa così detta "Ordinaria";
- Si precisa inoltre che l'occupazione di posti letto "non a contratto" non crea alcuna priorità per l'assegnazione dei posti letto "a contratto" e non comporta alcuna modifica della lista di attesa ordinaria.

Le decisioni sull'ammissione ai posti "non a contratto" della R.S.A. competono alla Direzione della Casa di Riposo, sentito il Medico della struttura.

Per i posti letto a contratto

La domanda di ingresso alla R.S.A. può essere presentata dall'interessato o da un familiare direttamente alla Fondazione Casa di Riposo "CITTA' DI TIRANO" O.N.L.U.S. o al Servizio Anziani e Adulti non autosufficienti dell'Agenzia di Tutela della Salute della Montagna;

Presso la R.S.A., possono essere ritirati i moduli per la domanda e possono essere ricevute tutte le informazioni relative alle modalità di ammissione, contenute nell'apposito regolamento per l'inserimento in RSA.

Il richiedente può esprimere la propria preferenza per una o più strutture della Provincia di Sondrio.

Lo Statuto della Fondazione Casa di Riposo Città di Tirano – Onlus prevede, all'art. 2, il diritto di precedenza per i residenti nel Comune di Tirano e nel Distretto della Comunità Montana di Tirano.

Gli uffici dell'Ente sono comunque a disposizione per ogni informazione e consulenza, accogliendo le domande ed inserendole sul portale HEALTH PORTAL (portale di gestione servizi socio sanitari territoriali).

Costituzione della lista di attesa

La Casa di Riposo di Tirano, sulla scorta delle informazioni contenute nella domanda, redige la lista d'attesa in applicazione dei seguenti criteri:

- composizione di una lista per ogni classe S.OS.I.A.;
- valutazione delle priorità di ammissione in base alla residenza;
- posizionamento della domanda nella lista di appartenenza in relazione all'ordine cronologico delle data di presentazione della domanda; in caso di parità verrà data precedenza al richiedente più anziano anagraficamente.
- presenza di una situazione di "coppia". Per "situazione di "coppia" si intendono i coniugi ed i parenti conviventi entro il 2° grado; il "codice coppia" potrà essere assegnato solo al momento della prima domanda di ambedue i componenti.

La lista di attesa di ogni classe S.OS.I.A. viene ordinata secondo la seguente priorità:

- a) Residenza dell'utente nel comune di Tirano;
- b) Utente con figli residenti nel comune di Tirano;
- c) Residenza dell'utente nel Distretto di Tirano;

La lista di attesa prenderà in considerazione anche le domande di utenti residenti al di fuori del Distretto di Tirano, la cui ammissione potrà avvenire solo a seguito dell'esaurimento delle domande di residenti nel Distretto stesso;

In ultima istanza verranno accolte domande di residenti fuori provincia. L'eventuale ingresso di quest'ultimi sarà possibile unicamente in totale assenza di domande di cui ai punti precedenti.

La residenza è quindi considerato criterio sempre prioritario nelle ammissioni, indipendentemente dalla lista S.OS.I.A. in cui è inserito l'utente.

La Casa di Riposo si riserva la facoltà di dare la precedenza all'ingresso in R.S.A. agli utenti dei Mini Alloggi della fondazione, presenti nella lista d'attesa, qualora gli stessi, a seguito del peggioramento delle condizioni psico-fisiche che ne compromettano il grado di autonomia, siano impossibilitati ad una convivenza di tipo comunitario in ambito alloggiativi. Qualora non fosse disponibile un posto nella RSA, l'ospite può essere ricoverato presso il nucleo solventi della stessa e la fondazione si riserva la facoltà di dare comunque la precedenza all'ingresso in RSA.

La lista viene aggiornata in tempo reale in base alle nuove domande pervenute, agli aggiornamenti di domande già esistenti, alle rinunce, ai decessi.

Chiunque lo desideri può visitare la struttura e conoscere l'organizzazione delle attività, previo accordo con il Coordinatore dei Servizi agli Ospiti che è incaricato di seguire questa fase e di accompagnare i visitatori.

Al momento della disponibilità del posto, il richiedente viene contattato telefonicamente dal personale addetto per l'accettazione del ricovero. In caso affermativo presenterà agli uffici amministrativi la documentazione necessaria (codice fiscale, tessera sanitaria etc.); indicherà le generalità dei garanti di riferimento per ogni comunicazione o problematica connessa al ricovero e questi firmeranno l'apposito modulo di accettazione; un modulo concernente il rispetto della legge sulla "privacy" sarà letto e firmato dall'utente e/o dal garante. Verranno concordate anche le modalità per la variazioni anagrafiche disposte dai regolamenti comunali.

L'accoglienza e presa in carico degli utenti ha un suo particolare protocollo che prevede:

- l'incontro preliminare con i parenti e con l'Ospite per le suddette formalità burocratiche;
- una visita guidata alla struttura;
- l'illustrazione del funzionamento della Casa, delle attività che si svolgono e dei servizi che si offrono; la presentazione dei responsabili dei vari servizi; l'assegnazione di un numero per gli effetti personali.

Vengono anche raccolte informazioni su abitudini, preferenze, hobby e tutti gli elementi conoscitivi che servono alla stesura delle schede necessarie ad individuare, preliminarmente all'ingresso, ogni e qualsiasi necessità sanitaria, assistenziale o di carattere generale.

Queste schede saranno strumenti utili per allestire il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) per ogni utente e verranno aggiornate periodicamente.

L'Ospite può essere dimesso in qualsiasi momento purché il medesimo e/o garante ne dia comunicazione scritta e saldi eventuali rette arretrate.

Le dimissioni su istanza della Direzione Sanitaria, per gravissimi motivi di incompatibilità, dovranno comunque essere sempre discusse e concordate con il garante.

In caso di dimissioni o trasferimento in altra struttura, nel rispetto dei protocolli operativi, viene rilasciata idonea documentazione al fine di garantire la continuità delle cure

VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE

Nell'ottica del rispetto dell'individualità dell'anziano e nell'osservanza delle direttive regionali, è operativa, presso l'istituto, l'Unità Interna di Valutazione. Essa è formata da:

- Direttore Sanitario e/o Medico interno;
- Coordinatore dei Servizi agli Ospiti;
- Infermiere Professionale;
- Terapista della Riabilitazione;
- Animatore;
- A.S.A.;

L'équipe, a seguito di valutazione multidisciplinare, provvede alla raccolta delle prime informazioni utili a definire le corrette modalità di erogazione dell'assistenza terapeutico riabilitativa, mirata a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'Anziano, conoscerne la dinamica delle condizioni, mantenerne l'autonomia il più a lungo possibile ed al suo inserimento in uno dei nuclei della struttura. In una fase successiva l'équipe provvederà, dopo un'analisi più dettagliata ed approfondita, alla stesura del P.A.I.

L'AMMINISTRAZIONE E I RESPONSABILI DEI SERVIZI

La Fondazione è retta da un **Consiglio di Amministrazione** composto di 7 membri nominati dal Sindaco del Comune di Tirano.

Gli amministratori restano in carica per 5 anni e possono essere ridesignati, senza interruzioni.

Il Consiglio di Amministrazione ha funzioni di indirizzo e di controllo: indica strategie da seguire, programmi da attuare, obiettivi da raggiungere, verifica i risultati conseguiti, emana direttive di carattere generale e adotta i necessari provvedimenti.

Il Presidente ha la rappresentanza legale dell'Ente.

Il Direttore Generale è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Ente. A lui vengono attribuiti i compiti di attuazione degli obiettivi e dei programmi definiti con gli atti di indirizzo adottati dal Consiglio di Amministrazione. Come tale adotta tutti i provvedimenti riguardanti l'organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

Il Direttore Sanitario è responsabile di tutti i servizi dell'Ente per gli aspetti igienico sanitari. Struttura la metodologia di lavoro del personale sanitario e assistenziale, e ne verifica l'applicazione. Predisponde, in collaborazione con le altre figure professionali, i piani assistenziali individuali (P.A.I.).

Il Coordinatore dei Servizi agli Ospiti è responsabile dei servizi socio assistenziali, di cucina, guardaroba, pulizie e servizi generali. In collaborazione con il Direttore Generale ed il Direttore Sanitario, cura le relazioni con il pubblico ed in particolare i rapporti con i familiari degli Ospiti.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

- Ore 6.00/8.30** In questo intervallo di tempo si provvede all'igiene personale e all'alzata dell'Ospite seguendo le procedure del protocollo.
Gli Ospiti sono vestiti quotidianamente con abiti da giorno salvo coloro che rimangono temporaneamente allettati perché colpiti da eventi acuti.
- Ore 7.30/8.45** Presso le sale da pranzo è servita la prima colazione. Coloro che non sono autosufficienti vengono accompagnati ed imboccati.
- Ore 8.30/12.00** L'Ospite accede alle varie attività di animazione (giochi, lettura quotidiano, bricolage) e/o di fisioterapia oppure utilizza liberamente il proprio tempo libero, riceve visite o esce con parenti e amici.
Sono a disposizione vari distributori a pagamento di bevande calde (caffè, cioccolata, ecc.) e bibite.
- Ore 11.30** Pranzo per gli Ospiti che devono essere imboccati.
- Ore 12.00** Pranzo.
- Ore 12.50** Chi desidera, o ne ha necessità, è accompagnato in camera e posizionato a letto per il riposo pomeridiano.
- Ore 14.00/15.30** Vengono rialzati gli Ospiti dal riposo pomeridiano.
Proseguono le attività di animazione e/o di fisioterapia.
Durante il periodo estivo si usufruisce del cortile e si organizzano gite con i pulmini.
- Ore 15.30** Merenda (the o yogurt).
- Ore 18.30** Cena per gli Ospiti che devono essere imboccati.
- Ore 19.00** Cena.
- Ore 19.50** Gli Ospiti vengono accompagnati nelle camere e preparati per il riposo notturno. Coloro che riescono ad andare a letto autonomamente possono rimanere nei soggiorni ed organizzare liberamente il proprio tempo libero (tv, lettura ecc.).

SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO MEDICO

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

La R.S.A. si avvale della consulenza specialistica di psichiatri e di fisiatri che, su richiesta del Direttore Sanitario, visitano periodicamente gli Ospiti presso la struttura.

L'Ospite ammesso ai posti a contratto, al momento dell'ingresso, viene cancellato dal Medico di Medicina Generale e preso in carico dal personale sanitario dalla R.S.A.

L'Ospite ammesso ai posti non a contratto, al momento dell'ingresso, rimane in carico al proprio Medico di Medicina Generale

Il servizio di assistenza medica all'interno della R.S.A. viene svolto da medici a rapporto libero professionale, regolato da apposita convenzione.

L'équipe medica è composta da n° 4 unità operanti di cui:

- N° 1 Direttore Sanitario;
- N° 3 Medici;

Il servizio è garantito: - dalle ore 08.00 alle ore 20.00 nei giorni dal lunedì al venerdì

Tutti i giorni dalle ore 20.00 alle ore 08.00, nei giorni festivi ed il sabato dalle ore 08.00 alle ore 20.00 ed i prefestivi dalle ore 10.00 alle ore 20.00, vi è la copertura con il Servizio di Continuità Assistenziale mediante apposita convenzione stipulata con l'A.S.L. della Provincia di Sondrio.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il personale infermieristico è responsabile della somministrazione dei farmaci, della registrazione dei parametri di routine (pressione arteriosa, glicemia), effettua prelievi venosi, somministra terapie enterali e fleboclisi. L'infermiera professionale coordina il personale socio-assistenziale e fornisce le indicazioni relative alla corretta assistenza di base collaborando con esso soprattutto nei casi più critici. Vigila inoltre sulla distribuzione dei pasti accertando che vengano rispettate le prescrizioni dietetiche.

Il servizio viene erogato ininterrottamente per 24 ore giornaliere.

Unità operanti: n° 12 Infermiere Professionali.

SERVIZIO RIABILITATIVO

Il servizio fornisce trattamenti fisioterapici e riabilitativi. Il fisioterapista oltre ad occuparsi del trattamento mirato e personalizzato dell'Ospite con particolari esigenze, si occupa del mantenimento delle capacità motorie e cognitive residue, valuta l'assegnazione degli ausili e trasmette al personale socio-assistenziale le indicazioni più corrette per le manovre di movimentazione degli Ospiti (uso del sollevatore, posture a letto o in carrozzina).

I fisioterapisti collaborano inoltre con l'animazione per attività complementari agli interventi riabilitativi. Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 12.00 e dalle ore 12.30 alle ore 18.00.

Unità operanti: n° 3 Terapisti della Riabilitazione;

ASSISTENZA DI BASE

Personale qualificato A.S.A (Ausiliarie Socio Assistenziali) si occupa di tutti gli aspetti assistenziali della persona: alimentazione, mobilitazione, posizionamento, igiene personale, vestizione.

Nello svolgimento di queste attività si cerca di seguire il più possibile le indicazioni, le esigenze e i ritmi degli ospiti riservando attenzione al rispetto della persona e garantendone la privacy.

Il servizio viene erogato ininterrottamente per 24 ore giornaliere.

FORNITURA DI FARMACI E ATTREZZATURE

La Struttura è dotata di attrezzature mediche quali elettrocardiografo, aspiratori, erogatori d'ossigeno, pulsiossimetro.

La R.S.A. fornisce SOLO PER GLI OSPITI SUI POSTI LETTO A CONTRATTO i farmaci, ossigenoterapia compresa, prescritti dal medico dell'Ente, gli ausili per l'incontinenza e tutte le attrezzature e presidi sanitari che non vengono forniti dal S.S.N. (materassini e cuscini con funzioni antidecubito per la prevenzione di piaghe, sollevatori, bastoni).

PER GLI OSPITI SUI POSTI LETTO NON A CONTRATTO i farmaci e presidi di cui al capoverso precedente sono a carico degli Ospiti stessi.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE E TERAPIA OCCUPAZIONALE

Il servizio di animazione è garantito mediante l'organizzazione di attività fisse per piccoli gruppi, attività rivolte all'intera struttura di tipo ricreativo, culturale e sociale (incontri con le scuole, spettacoli, ...) e "feste" per ricordare particolari ricorrenze tradizionali.

Per quanto riguarda le uscite, il servizio propone gite, visite a parenti o amici, partecipazione a feste di parrocchia e di associazioni varie, oppure risponde a richieste personali degli Ospiti. Le attività di animazione hanno lo scopo di riattivare, mantenere e incrementare le potenzialità di ciascuno e di favorire la socializzazione.

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30.

ASSISTENZA MORALE E RELIGIOSA

Presso la R.S.A. è presente una cappella dove viene celebrata la S. Messa nei giorni prefestivi.

L'Ospite ha il diritto di praticare qualsiasi confessione religiosa.

PARRUCCHIERE E BARBIERE

L'Ospite può usufruire dei servizi di parrucchiere, estetista o podologo, all'uopo convenzionati, esterni alla struttura. Tali servizi sono a pagamento e a carico dell'ospite.

Agli uomini è assicurata la rasatura quotidiana. Il servizio è gratuito.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti vengono serviti nei nuclei alle ore 12.00 e alle 19.00; la colazione è servita a partire dalle ore 07.30.

Il menù giornaliero, esposto in ogni nucleo, tiene conto delle esigenze nutrizionali delle persone anziane senza trascurare le preferenze e i gusti degli Ospiti. Su indicazione del Direttore Sanitario vengono predisposti cibi per gli Ospiti con problemi di deglutizione e menù con diete speciali.

Il pranzo e la cena sono di norma serviti in camera solo agli Ospiti temporaneamente allettati per indisposizione. Non è consentito, per motivi organizzativi e di igiene, la presenza dei parenti durante la distribuzione dei pasti salvo autorizzazione da parte del Direttore Sanitario.

Tempo di ripetizione del menù: 4 settimane

Varietà del menù (numero di alternative presenti): minimo 2

SERVIZIO MENSA ESTERNI

L'Ente gestisce anche il servizio di mensa per gli esterni. Il servizio che è garantito durante tutto l'anno, è rivolto ad anziani autosufficienti residenti nel Comune di Tirano.

Il costo attuale di un singolo pasto è di € 7,00.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia è appaltato a ditte esterne che forniscono tovaglie, la biancheria piana (da bagno e da letto) e provvedono al lavaggio degli indumenti e della biancheria personale dell'Ospite.

Il personale della Casa provvede al riordino, al rammendo e a piccole riparazioni.

Tutto il corredo personale dell'Ospite sarà appositamente numerato e marcato dal personale della R.S.A. con l'applicazione di idonea etichetta.

TELEFONO

In tutta la struttura è possibile ricevere telefonate dall'esterno: gli Uffici Amministrativi provvedono a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

DISTRIBUTORE BEVANDE

Sono a disposizione di ospiti e parenti distributori automatici per bevande fredde e calde.

SALA TV, BIBLIOTECA, EMEROTECA

Ogni nucleo è attrezzato per attività di lettura, ascolto musica, tv, gioco a carte.

SOGGIORNO ESTIVO MARINO

L'Ente organizza per i propri Ospiti un soggiorno marino, presso strutture appositamente attrezzate per ospiti anziani.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO E DI SEGRETARIATO SOCIALE

Gli Uffici Amministrativi ed il Coordinatore dei Servizi agli Ospiti sono a disposizione di Ospiti e parenti per il disbrigo delle formalità connesse con l'inserimento in R.S.A. (certificati, dichiarazioni, domande di invalidità, rapporti con l'A.S.L ...)

Quotidianamente viene consegnata la posta; la corrispondenza da inviare può essere affidata al personale di segreteria che provvederà ad inoltrarla all'Ufficio postale.

Gli Ospiti sono invitati a non tenere presso le camere (negli armadi, comodini ecc...) denaro ed oggetti personali di valore. L'Amministrazione declina ogni responsabilità per eventuali furti o smarrimenti degli stessi.

Piccole somme di denaro o documenti possono essere depositate presso la Segreteria della R.S.A. e gestite, su indicazione dell'Ospite e per suo conto e interesse, dal personale amministrativo.

Nessun altro dipendente della R.S.A. è autorizzato a tale gestione.

SALA DEL COMMIATO

Il locale viene destinato ad ospitare le salme degli ospiti defunti in attesa delle esequie.

STAFF OPERATIVO

La R.S.A. è accreditata dalla Regione Lombardia e le figure professionali operanti presso la struttura garantiscono il pieno rispetto degli standard gestionali previsti dalla normativa; tutto il personale è in possesso dei titoli specifici richiesti ed è dotato di cartellino di riconoscimento con foto.

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree dei nuclei, sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, ordini di servizio.

METODOLOGIE DI LAVORO

L'ottica di lavoro prevalente è quella di stimolare e valorizzare le capacità residue dell'anziano e contenere, ove sia possibile, il naturale decadimento psicofisico.

Sono pertanto previste:

- **Riunioni aggiornamento P.A.I.:** Le diverse figure professionali coinvolte nel progetto assistenziale contribuiscono, ognuna con le proprie competenze, a redigere il piano di assistenza individuale; si stabiliscono gli obiettivi di tutela della salute e non solo, al fine di orientare gli interventi di ogni singolo operatore; si valutano e si verificano l'efficacia del servizio e il livello di soddisfazione dei singoli utenti.
- **Scheda dell'Ospite:** Gli operatori redigono, secondo il proprio ambito professionale, una scheda per ogni Ospite che è periodicamente aggiornata. I dati raccolti sono discussi ed esaminati in sede di riunione d'équipe per pensare gli interventi e, ove necessario, programmare le necessarie modifiche.
- **Passaggio delle informazioni:** Adeguati strumenti informativi (verbale riunioni, quaderno delle consegne, schede dell'Ospite) garantiscono la circolazione delle informazioni sulle condizioni, lo stato di salute e i bisogni del singolo utente e gli interventi operativi messi in atto.
- **Protocolli:** Tutte le fasi del piano assistenziale sono regolamentate da appositi protocolli di lavoro. Ogni operatore vi fa riferimento nell'espletamento delle proprie mansioni in perfetta sintonia con le linee guida in essi contenute.

RETTE

Le rette applicate, stabilite con atto deliberativo e soggette a variazioni nel tempo in base alle risultanze di bilancio, comprendono tutti i servizi elencati precedentemente. (all. A)

La retta deve essere versata entro e non oltre il 10° giorno del mese di competenza presso la Tesoreria dell'Ente (attualmente Banca Popolare di Sondrio – Succursale di Tirano).

L'ammontare delle rette varia secondo due parametri: posti letto a contratto e posti letto non a contratto.

Non sono comprese nella retta le spese per le seguenti prestazioni, che non vengono erogate dall'Ente:

- Trasporto ed accompagnamento per uscite dalla residenza,
- Trasporti in ambulanza;
- Servizio parrucchiere e podologo;
- Servizio funerario.

Inoltre per gli Ospiti sui posti letto non a contratto i farmaci, ossigenoterapia compresa, prescritti dal medico dell'Ente, gli ausili per l'incontinenza e tutte le attrezzature e presidi sanitari che non vengono forniti dal S.S.N. (materassini e cuscini con funzioni antidecubito per la prevenzione di piaghe, sollevatori, bastoni) sono a carico degli Ospiti stessi.

Agli ospiti inseriti in RSA viene rilasciata annualmente la dichiarazione prevista dal d.g.r. 21/03/97 n. 263116 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

Qualora l'Ospite o i familiari obbligati a prestare gli alimenti (il coniuge, i figli, i genitori e, in loro mancanza, gli ascendenti prossimi, i generi e le nuore, il suocero o la suocera, i fratelli e le sorelle) non dispongano di redditi sufficienti al pagamento della retta per i servizi residenziali, interviene a coprire la stessa il Comune di provenienza dell'Ospite, previo svolgimento di indagine patrimoniale.

ORARI VISITE

Le visite sono liberamente consentite durante l'arco della giornata; si invitano però parenti ed amici ad astenersi dal soggiornare nelle camere prima delle ore 9 o dopo le ore 20 per non creare disturbo alle persone che riposano ed intralcio all'organizzazione del lavoro. Il Direttore Sanitario può autorizzare, in casi particolari, visite dei parenti al di fuori di tali orari.

Agli anziani, salvo indicazione contraria del Direttore Sanitario, è consentito uscire dalla Casa durante la giornata, previa comunicazione al personale infermieristico.

SERVIZIO ASCOLTO UTENTI, VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E GESTIONE RECLAMI

Obiettivo dell'Ente è quello di rendere la permanenza dell'Ospite presso la struttura residenziale il più serena e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo e per valutare la soddisfazione degli ospiti e conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi e per avere un utile strumento per programmare attività di miglioramento qualitativo, viene annualmente proposto un questionario, a tutti gli anziani in grado di formulare consapevolmente le proprie opinioni. (All. B)

Anche ai familiari degli anziani viene richiesto ogni anno, tramite apposito questionario (All.C), di esprimere la loro valutazione sulla efficacia ed efficienza dei servizi prestati e di proporre suggerimenti per il loro miglioramento.

I dati emersi da tali indagini vengono valutati e discussi da apposita Unità Valutativa Interna e portati a conoscenza del Consiglio di Amministrazione nonché affissi alle bacheche interne dell'Ente.

Gli utenti ed i loro familiari possono presentare osservazioni, suggerimenti, opposizioni o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità del servizio. Tale diritto può essere esercitato mediante:

- apposita scheda (all. D) da consegnare o inviare presso la sede amministrativa (anche in forma anonima)
- segnalazione telefonica, e-mail alla direzione
- colloquio con il Direttore di struttura o in subordine ed in assenza dello stesso con il coordinatore dei servizi agli ospiti.

Le osservazioni, le opposizioni ed i reclami devono essere presentate entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza di atti o comportamenti impropri all'interno del servizio. Entro i successivi 30 giorni, la Direzione comunicherà all'interessato le misure prese per la soluzione del problema.

Le segnalazioni ed i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi dell'Ente alle aspettative dell'utente.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA DEGLI OSPITI

Nel rispetto del vigente regolamento interno “**Regolamento di accesso ai documenti amministrativi**” ed in relazione alle tempistiche ed alle modalità per l’accesso alla documentazione socio-sanitaria o per ottenerne il rilascio, si riporta in estratto il titolo II di tale regolamento :

“

TITOLO II

MODALITA' DI CONSULTAZIONE E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA DEGLI OSPITI

Art. 13 – Oggetto

Il presente Titolo, ad integrazione di quanto previsto nei precedenti per la generalità dei documenti, disciplina i casi e le modalità di consultazione e rilascio di copia della documentazione socio-sanitaria, in conformità a quanto previsto dalle norme di settore e nel rispetto della normativa vigente in materia di segreto d’ufficio e professionale, di protezione dei dati personali, nonché di semplificazione amministrativa.

Art. 14 – Richiesta di accesso da parte del diretto interessato o suoi rappresentanti

La richiesta di accesso alla documentazione socio-sanitaria da parte del diretto interessato (persona a cui i dati si riferiscono), sia pure mediante delega oppure rappresentato da terzi a seguito di provvedimento del giudice (tutela, curatela, amministrazione di sostegno), rientra nell’ambito in quanto previsto dall’art. 7 del D. Lgs. 196/03. Per l’esercizio dei relativi diritti si applica quanto previsto dagli articoli 8, 9 10 e 84 del D. Lgs. 196/03 e quanto indicato nei protocolli interni in materia di protezione dei dati personali.

L’esercizio dei diritti di cui al co 1 si effettua mediante richiesta presentata, di regola, per iscritto con apposita modulistica. Nei casi in cui la richiesta provenga dall’interessato e questi sia persona capace di intendere e di volere è necessario verificare l’identità dell’interessato. In caso di persona che agisce per conto dell’interessato, munita di specifica delega scritta unitamente a fotocopia non autenticata del documento di riconoscimento del delegante, è necessario verificare l’identità del delegato. Nei casi in cui l’interessato sia persona incapace di intendere e volere e vi sia un tutore, un curatore o un amministratore di sostegno, la richiesta può essere inoltrata da costui presentando una dichiarazione sostitutiva di certificazione, in conformità al DPR 445/2000, con la quale dichiara di agire per conto dell’interessato in qualità di suo rappresentante.

Art. 15 – Richiesta di accesso da parte di soggetti terzi

La richiesta di accesso alla documentazione socio-sanitaria da parte di un soggetto diverso dal diretto interessato o da chi lo rappresenta, può essere autorizzata, previa richiesta scritta e motivata, qualora risulti indispensabile per far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare una situazione giuridicamente rilevante in conformità alla disciplina sull’accesso ai documenti amministrativi, purchè in entrambi i casi la situazione soggettiva da far valere sia di rango almeno pari a quello dell’interessato, cioè solo se il diritto del richiedente rientra nella categoria dei diritti della personalità o rientra tra altri diritti o libertà fondamentali ed inviolabili (artt. 60, 71 e 92 del D. Lgs 196/03).

Andrà in ogni caso rispettato il principio secondo il quale, prima di consentire la consultazione o consegnare la copia, è necessario informare tutti i contro interessati (es. il medesimo interessato, il suo rappresentante, i familiari) che possono esercitare, oltre alla tutela giurisdizionale in sede amministrativa, il diritto di opposizione per motivi legittimi. Trascorsi sette giorni dalla ricezione della comunicazione senza che vi siano opposizioni, si procede con la consultazione o il rilascio della copia.

Art. 16 – Consultazione della documentazione socio-sanitaria

La documentazione socio-sanitaria relativa agli ospiti può essere consultata dal personale, dipendente o convenzionato, specificatamente incaricato del trattamento, ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs 196/03, per finalità di tutela della salute, nonché da soggetti titolari o responsabili del trattamento dei dati personali dell'ospite, ai sensi rispettivamente degli articoli 28 e 29 del D. Lgs 196/03, anche esterni (es. medico di famiglia, medici specialisti ospedalieri) per finalità di tutela della salute.

Nell'ipotesi di finalità di ricerca scientifica o statistica i documenti di cui al presente articolo sono consultabili dai medesimi soggetti o anche da soggetti esterni specificatamente incaricati sulla base di atto motivato che ne giustifichi le finalità (es. ricerche scientifiche universitarie). In entrambi i casi dovranno essere osservate le norme vigenti in materia di tutela della riservatezza dei soggetti interessati, applicando in particolare quanto disposto dal Codice di deontologia e buona condotta.

Per quanto riguarda le modalità specifiche di presa visione da parte di chi vi abbia interesse ai sensi dell'art. 15, questa dovrà essere effettuata presso la Fondazione ed in presenza di un infermiere.

Art. 17 – Rilascio di copia della documentazione socio-sanitaria

Il rilascio della documentazione socio-sanitaria a soggetti terzi è consentita nei seguenti casi:

- a) ordine o sequestri proveniente dall'Autorità giudiziaria; in tal caso, ove non sia possibile la consegna di una copia conforme, prima della consegna della documentazione in originale, l'ambulatorio provvederà ad estrarre copia autenticata da conservare sino a restituzione dell'originale;
- b) richiesta da parte della polizia giudiziaria che intervenga in via autonoma o su delega dell'autorità giudiziaria nell'esercizio delle competenze di cui agli art. 55, 348 e 370 del c.p.p.;
- c) richiesta da parte del consulente tecnico d'ufficio o del perito d'ufficio, previa esibizione dell'atto di nomina e di autorizzazione del giudice;
- d) richiesta da parte dell'erede o di ciascuno dei coeredi del de cuius (provvisto di delega da parte degli eredi o che sottoscriva una dichiarazione sostitutiva di atto notorio attestante che il medesimo agisce anche in nome e per conto degli altri coeredi), previa autocertificazione del relativo status;
- e) richiesta motivata da parte di società di assicurazione, qualora il consenso risulti da delega dell'interessato o sia comunque desumibile dal contratto assicurativo;
- f) richiesta da parte di Responsabili o Titolari del trattamento esterni (es. medico di famiglia, medici specialisti ospedalieri) per finalità di tutela della salute dell'ospite.

Ogni altro caso di richiesta da parte di soggetti terzi, non previsto dal co 1, sarà oggetto di valutazione da parte del Direttore;

La documentazione socio-sanitaria è rilasciata dall'Ambulatorio su autorizzazione del Direttore e del Direttore Sanitario, nel termine massimo di trenta giorni dalla richiesta.

La riproduzione della documentazione dovrà essere effettuata dal personale infermieristico incaricato. Il personale infermieristico riporrà la documentazione in una busta, provvedendo a sigillarla in modo da garantirne l'inviolabilità (es. firma sul lembo di chiusura, punti metallici). La busta dovrà essere consegnata nelle mani della persona che aveva presentato la richiesta, o suo delegato, avendo cura di controllare l'identità e di richiedere una firma per avvenuta consegna.

“

VOLONTARIATO

La R.S.A. stimola, valorizza e agevola la presenza e la partecipazione del volontariato, ed ha in essere idonea convenzione con l'associazione Volontari Ospedalieri di Valtellina e Valchiavenna AVO.

PRIVACY

La Fondazione si impegna al rispetto della privacy in attuazione del Regolamento UE 2016/679
Viene fornita all'utente adeguata informativa sul trattamento dei dati personali.

Con l'ingresso in R.S.A. deve essere sottoscritto dall'utente il consenso in materia di protezione e trattamento dei dati personali.

ATTUAZIONE D.LGS. 81/2008

La Casa di Riposo ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti nella struttura predisponendo un idoneo piano di emergenza e di valutazione dei rischi.

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

HACCP

La R.S.A. ha messo in atto il sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare mediante apposito manuale di autocontrollo sulla corretta pianificazione della ristorazione ai sensi del Reg. CEE 178/02 e CEE 852/04.

Il personale ha seguito corsi di formazione specifici.

APPLICAZIONE D.Lgs. 231/01

La Fondazione ha adottato il modello organizzativo ex art. 6, comma 1 del Decreto Legislativo 231/01.

FUMO

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è vietato fumare nelle camere, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura.

UFFICIO AMMINISTRATIVO / UFFICIO ASCOLTO CLIENTE

Gli uffici sono aperti al pubblico nel seguente orario:

Al mattino	da lunedì a venerdì	8.00 – 12.30
Al pomeriggio	il martedì	14.00 – 17.00

Le modifiche alla presente Carta dei Servizi saranno tempestivamente comunicate agli utenti e/o familiari e/o amministratori di sostegno mediante affissione di idoneo avviso all'albo dell'Ente e presso gli office dei singoli nuclei affinché gli interessati ne richiedano copia aggiornata

MENU' SETTIMANALE TIPO

PRANZO	CENA
Lunedì Risotto alle punte d'asparagi Brasato Carote e piselli Insalata fresca Frutta fresca	Lunedì Pastina in brodo –Pancotto (a richiesta) Prosciutto cotto Formaggi vari Zucchine trifolate Frutta cotta
Martedì Pasta aglio e olio Trippa in umido Patate lesse Insalata fresca Frutta fresca	Martedì Riso e porri Affettato misto Formaggi vari Fagiolini lessati Frutta sciroppata
Mercoledì Polenta gialla Spezzatino Gorgonzola Frutta fresca	Mercoledì Pastina in brodo Prosciutto crudo Formaggi misti Patate lesse e coste al burro Prugne cotte
Giovedì Ravioli in salsa rosa Roast beef Insalata fresca e pomodori Cavolfiori al forno Frutta fresca	Giovedì Passato di verdure con crostini Carne Manzotin Formaggi vari Carote in insalata Per diabetici: erbe al vapore Frutta cotta
Venerdì Pasta al pomodoro Sogliola dorata Insalata fresca Pomodori Carote crude (a richiesta) Frutta fresca	Venerdì Piatto unico: Pizza (su prenotazione) Pastina in brodo Formaggi Finocchi al forno Budino al cioccolato
Sabato Risotto ai formaggi Carni miste lessate Peperonata Insalata fresca Frutta fresca	Sabato Zuppa di verdura Affettato misto Formaggi vari Piselli al burro Frutta cotta
Domenica Cannelloni Bresaola Insalata fresca Fagiolini in insalata Dolce	Domenica Pastina in brodo Arrosto di tacchino Formaggi vari Erbe al burro Frutta cotta

**PRENOTANDO ENTRO LE ORE 09.00 E' POSSIBILE VARIARE IL MENU' DEL GIORNO
CON:**

- PASTA O RISO (solo a pranzo)
- MINISTRINA
- CARNE AI FERRI
- FORMAGGIO
- UOVA
- CARNE MANZOTIN
- TONNO O SGOMBRI
- TROTA
- SOGLIOLA LESSA
- INSALATA FRESCA
- POMODORI
- PATATE LESSE – PURE'
- FRUTTA FRESCA
- GELATO

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perchè in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perchè sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di 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 persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini o 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'eguaglianza dei Cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poichè si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio di solidarietà enunciato nell'articolo 2 della costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del Cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio di salute enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli Indigenti.

Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di 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 auspicata nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole di convivenza sociale, evitando di correggere e di deridere senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto è possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'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.

Allegati alla carta dei servizi:

- A) Rette Ospiti RSA
- B) Questionario agli Ospiti per la valutazione della qualità
- C) Questionario familiari per la valutazione della qualità
- D) Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Aggiornata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione
N° 19/15 del 16/12/2015