

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO “MADONNA DELLA NEVE”ONLUS CHIURO

CARTA DEI SERVIZI

APPROVATA CON DELIBERA N. 10 DEL 28.11.2017



Largo Don Ambrogio Redaelli n. 3 23030 CHIURO (SO)
Tel 0342/484100 - 482198 Fax 0342/489598
e-mail ufficio@casadiriposochiuro.191.it
pec madonnadellaneve@legalmail.it



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di riposo "Madonna della Neve" è stata eretta ad Ente Morale con Decreto Presidenziale n. 782 del 14 agosto 1964. Con D.G.R. N. 161568 del 27.02.2004 l'I.P.A.B. è stata trasformata in Fondazione ONLUS con conseguente riconoscimento alla stessa della personalità giuridica di diritto privato.

E' amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri: quattro Consiglieri designati dal Sindaco ed il Parroco pro-tempore della Chiesa dei S.S. Giacomo e Andrea di Chiuro.

La Casa di riposo si trova nel centro del paese.

La Casa di Chiuro venne fondata da Don Ambrogio Redaelli nel 1950 e sistemata in un fabbricato della Parrocchia dei S.S. Giacomo e Andrea. Nel 1953 venne trasferita nel fabbricato che i fratelli Tenni vendettero all'Ente Comunale di Assistenza. Nel 1964 è nata l'attuale Casa di Riposo che è stata poi oggetto, a partire dall'anno 1996, di tre importanti interventi di ristrutturazione e ampliamento che, hanno portato alla realizzazione di un complesso, strutturato su tre piani corrispondenti a tre nuclei, che possiede gli standard imposti dalla Regione Lombardia.

Il moderno edificio consta di quattro piani.

Al piano seminterrato si trovano i servizi generali: salone polifunzionale, cappella, uffici, ambulatorio medico, palestra di riabilitazione attrezzata per la rieducazione e il mantenimento della deambulazione, guardaroba, sala bar, spazi per le attività occupazionali e di animazione, locale parrucchiere, podologo, cucina e dispensa.

A tutti i piani si trovano le camere e i soggiorni, che sono utilizzati anche come sale da pranzo e spazi per Ospiti e familiari.

Le camere sono singole o a due letti con annessi servizi igienici attrezzati. In ognuno dei tre nuclei vi è il locale per il bagno assistito. Il giardino soggetto a l'ultima ristrutturazione verrà utilizzato per svolgere attività organizzate, relax e passeggiate

La struttura è autorizzata al funzionamento per n. 60 Ospiti ed è accreditata a contratto dalla Regione Lombardia.

PRINCIPI ISPIRATORI

La Casa di riposo 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 e non solo di assistenza e cura in un'ottica di prevenzione e riabilitazione. La RSA (Residenza Socio Assistenziale) si impegna infatti ad aiutare ed accudire l'Ospite offrendogli l'opportunità di svolgere attività individuali e collettive, nel rispetto della privacy.

In quest'ottica la Casa di riposo 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 Casa di riposo 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.

MODALITA' DI ACCESSO

Le modalità d'accesso in Casa di Riposo sono indicate dal regolamento di ammissione.

Le domande, redatte su appositi moduli, devono essere inoltrate direttamente alla RSA.

Chiunque lo desidera può visitare la struttura e conoscere l'organizzazione delle attività, previo accordo con la Responsabile Gestionale che è incaricata di seguire questa fase e di accompagnare i visitatori.

Dopo l'ingresso in RSA gli operatori della Casa si incontrano con l'Ospite, quando possibile, e con i familiari di riferimento per raccogliere tutte le informazioni su abitudini, preferenze, hobby ed interessi in modo da poter predisporre al meglio l'inserimento ed

offrire un'assistenza migliore; è questa anche un'utile occasione per illustrare il funzionamento della casa, le attività che si svolgono, i servizi che si offrono e per creare i presupposti per una futura fattiva reciproca collaborazione.

Le dimissioni possono essere richieste in qualsiasi momento dall'interessato o dal parente/referente o dall'amministratore di sostegno.

Nel caso in cui non vi sia una piena espressione e consapevolezza da parte dell'anziano, sarà richiesto l'assenso scritto del parente/referente.

Le dimissioni dalla struttura per motivi di incompatibilità eventualmente dovranno comunque essere discusse e concordate con il parente/referente o con l'amministratore di sostegno.

Essendo collocata al centro del paese la Casa è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati: è servita per le provenienze da Sondrio e Tirano; da servizi con autobus di linea per Sondrio, Villa di Tirano, Bianzone, Aprica-Edolo, Teglio; le automobili possono servirsi delle S.S.36, 38.

GIORNATA TIPO

La giornata tipo dell'Ospite in Casa di Riposo si sviluppa nel seguente modo:

Ore 6.30-10.00

Igiene personale secondo le procedure del protocollo e in relazione alle esigenze di ciascun Ospite.

Si cerca di individuare un orario personalizzato compatibilmente con le esigenze di servizio.

L'infermiere professionale esegue i prelievi ematici e le terapie prescritte se necessarie.

Gli Ospiti vengono vestiti quotidianamente con i loro abiti da giorno salvo coloro che siano costretti a letto.

Ore 7.30-9.30

Viene servita la prima colazione nei soggiorni per gli Ospiti già pronti o nelle camere. Coloro che non siano in grado di provvedere da soli vengono accompagnati ed imboccati per tutti i pasti della giornata.

Ore 9:30-11.00

L' Ospite accede alle varie attività della Casa (letture, riabilitazione, attività sociali di animazione...) durante la giornata può ricevere visite e svolgere attività singolarmente. Durante la mattina vengono servite bevande calde o fredde secondo la stagione.

Ore 11:00 – 12.30

Pranzo; coloro che non siano in grado di provvedere da soli vengono accompagnati ed imboccati.

Ore 12.30-15:30

Chi lo desidera o ne ha necessità è accompagnato in camera e posizionato a letto per il riposo pomeridiano.

Al risveglio l'ospite viene aiutato nell'alzata dal letto e accompagnato nei soggiorni per le attività previste dall' animazione, e dalla terapia occupazionale.

Durante l'anno si organizzano eventi culturali, visite, passeggiate e uscite a tema.

A metà pomeriggio viene servita la merenda (tè, caffè, latte, gelato..)

Ore 18.00 – 19.30

Cena ; coloro che non siano in grado di provvedere da soli vengono accompagnati ed imboccati.

Ore 19.30 – 20:30

A fine pasto gli Ospiti vengono preparati per il riposo notturno.

Chi lo desidera può organizzare liberamente il proprio tempo libero .

SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO MEDICO

L'assistenza medica di base è assicurata dai medici della Casa di Riposo attraverso:

- la presa in carico e la valutazione multidimensionale dell'anziano al momento dell'ingresso in R.S.A;
- la stesura in collaborazione con altre figure dell' équipe (infermiere, fisioterapista, educatore, a.s.a.) di un piano di assistenza individuale (P.A.I) con il quale si individuano gli interventi più efficaci di risposta ai bisogni terapeutici, riabilitativi ed assistenziali degli Ospiti;
- la periodica verifica dello stato di salute e dello stato funzionale e di nutrizione di ogni singolo Ospite con conseguente aggiornamento del P.A.I.;
- la prescrizione delle terapie, farmacologiche e non, di volta in volta necessarie e la loro periodica rivalutazione;

- l'esecuzione degli accertamenti strumentali, esami di laboratorio, visite specialistiche etc. che si rendessero di volta in volta necessarie;
- la prescrizione di eventuali ricoveri ospedalieri per casi strettamente necessari;
- la tenuta della Scheda di Osservazione Intermedia della Assistenza (S.O.S.I.A.).

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il personale infermieristico è responsabile:

- della somministrazione dei farmaci e della registrazione dei parametri vitali ;
- della segnalazione della situazione clinica dell'ospite;
- delle indicazioni relative alla corretta assistenza di base collaborando con le ASA , soprattutto nei casi più critici;
- che in cucina vengano rispettate le prescrizioni dietetiche.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio fornisce trattamenti riabilitativi e si propone di mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti.

Gli interventi riabilitativi sono, di norma, decisi e programmati in occasione delle periodiche riunioni d' équipe.

La fisioterapista collabora, per quanto di sua competenza, con il Servizio Medico, Infermieristico, di Animazione per il conseguimento di risultati di salute globale.

Gli interventi posti in atto possono essere così sinteticamente descritti:

- trattamenti individualizzati con fini di riabilitazione (rieducazione-riattivazione motoria e mantenimento delle capacità cognitive e motorie residue);
- attività motoria di gruppo sia all'interno che in giardino (durante il periodo estivo);
- valutazione motoria e cognitiva dei nuovi Ospiti in collaborazione con le altre figure d'équipe;
- collaborazione con l'educatore per attività complementari agli interventi riabilitativi.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il Servizio Assistenziale è svolto da Personale qualificato A.S.A. il quale si prende cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana:

- alimentazione, mobilizzazione, igiene personale, abbigliamento, deambulazione etc.;
- 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.

FORNITURA DI FARMACI E ATTREZZATURE

La Casa di riposo fornisce agli Ospiti i farmaci prescritti dal medico e gli ausili per l'incontinenza.

La Casa è dotata di svariate attrezzature mediche.

ANIMAZIONE E TERAPIA OCCUPAZIONALE

Il servizio di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani e alla prevenzione del decadimento cognitivo.

L'attività del Servizio di Animazione prevede:

- valutazione dei nuovi Ospiti e tutela nella fase di inserimento in struttura.
- laboratori di terapia occupazionale a piccoli gruppi;
- iniziative ludico-creative (uscite e feste a tema, tombola, etc.);

SERVIZI RELIGIOSI

All'interno della struttura c'è una chiesetta dove viene celebrata la S.S. Messa due o tre volte la settimana.

PARRUCCHIERE , BARBIERE e PODOLOGIA

Si garantiscono gratuitamente:

- il taglio dei capelli;
- il taglio barba;
- il servizio podologia;

per particolari esigenze ci si può rivolgere ad un operatore esterno a pagamento che interviene in struttura .

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio cucina è controllato dal Direttore Sanitario e dal Responsabile del Sistema H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Point).

Il menù giornaliero, del quale si può avere facile visione, tiene conto delle esigenze nutrizionali delle persone, senza trascurare le preferenze e i gusti degli Ospiti, proponendo anche piatti tipici Valtellinesi.

Su indicazione del direttore sanitario vengono predisposti cibi per gli Ospiti con problemi di deglutizione e menù con pasti omogenizzati.

Il pranzo e la cena sono di norma serviti in camera solo agli Ospiti temporaneamente allettati per indisposizione.

E' consentita la presenza dei parenti durante i pasti.

Il menù giornaliero tipico è così strutturato:

1. **COLAZIONE** costituita da:

- a. latte adeguatamente dolcificato;
- b. pane oppure fette biscottate o biscotti;
- c. per coloro che non gradiscono il latte come alternativa il the o il caffè.

2. **PRANZO** che in linea di massima prevede:

- a. un primo piatto a base di pasta oppure pasta all'uovo. Ulteriore alternativa è rappresentata dalla minestrina in brodo. Vengono preparati piatti particolari dei quali uno costituito da piatti tipici della tradizione gastronomica Valtellinese (pizzocheri, polenta, polenta taragna, etc.) ed uno costituito da tortellini, ravioli e gnocchi;

- b.un secondo piatto a base di carne o pesce. Per il secondo piatto è prevista una possibile alternativa, a rotazione tra le seguenti: formaggi vari, prosciutto cotto e bresaola;
- c.un contorno con verdure a seconda della stagione;
- d.frutta fresca (anche sottoforma di macedonia);
- e.dolce la domenica.

3.**MERENDA** costituita da:

- a.the , caffè , bevande ,gelato , yogurt ,biscotti.....

4.**CENA** costituita da:

- a.una minestra (di pasta con verdure, oppure un minestrone di sole verdure, o un passato di verdure). Come alternativa è prevista la minestrina in brodo;
- b.un secondo piatto che può essere costituito da uova, pesce, frittate, affettati;
- c.una porzione di formaggio;
- d.verdure come a pranzo (generalmente cotte);
- e.frutta fresca o cotta .

Si allega un menù tipo che varia a seconda della stagione.

**MENU' SETTIMANALE TIPO
(INVERNALE)**

Pagina
10

PRANZO

CENA

<p>Lunedì Fusilli al pesto Polpettone Verdure Frutta di stagione</p>	<p>Lunedì Minestrone di legumi Uova e crescenza Verdure Frutta cotta</p>
<p>Martedì Ravioli alla bolognese Palombo al forno Verdure Frutta di stagione</p>	<p>Martedì Crema ai funghi Prosciutto cotto e bresaola Verdure Frutta di stagione</p>
<p>Mercoledì Polenta e spezzatino Gorgonzola Verdure Frutta di stagione</p>	<p>Mercoledì Minestrone con pasta Bastoncini di merluzzo Verdure Frutta cotta</p>
<p>Giovedì Penne al pomodoro Arrosto di tacchino Verdure Frutta di stagione</p>	<p>Giovedì Pastina in brodo Bresaola e speck Verdure Frutta di stagione</p>
<p>Venerdì Gnocchi di semolino Merluzzo al forno Verdure Frutta di stagione</p>	<p>Venerdì Stracciatella alla romana Pizza - Uovo Verdure Frutta di stagione</p>
<p>Sabato Pipette alle verdure Pollo al limone Verdure Frutta di stagione</p>	<p>Sabato Minestra d'orzo Prosciutto crudo e mozzarella Verdure Frutta cotta</p>
<p>Domenica Sedanini pasticciati al forno Bresaola Verdure Dolce e Frutta di stagione</p>	<p>Domenica Pastina in brodo Crescenza e taleggio Verdure Frutta di stagione</p>

PRANZO	CENA
Lunedì Gnocchi al pomodoro Polpettine in umido Verdure Frutta di stagione	Lunedì Pancotto Uova - Casera Verdure Frutta cotta
Martedì Penne al ragù Palombo al forno Verdure Frutta di stagione	Martedì Passato di verdura con crostini Ricotta – Prosciutto crudo Verdure Frutta di stagione
Mercoledì Polenta – Pasta in bianco Brasato - Gorgonzola Verdure Frutta di stagione	Mercoledì Crema di asparagi Prosciutto cotto e Crescenza Verdure Frutta cotta
Giovedì Tagliatelle alle verdure Bollito Verdure Frutta di stagione	Giovedì Pastina in brodo Bastoncini di merluzzo Verdure Frutta di stagione
Venerdì Ravioli di magro al pomodoro Platessa al vapore Verdure Frutta di stagione	Venerdì Minestrone Pizza - Prosciutto Verdure Frutta di stagione
Sabato Fusilli al pesto Arrosto di vitello Verdure Frutta di stagione	Sabato Minestra d'orzo Speck e Tacchino Verdure Frutta cotta
Domenica Pizzoccheri – Pasta in bianco Bresaola - Prosciutto Verdure Dolce e Frutta di stagione	Domenica Pastina in brodo Crescenza e Taleggio Verdure Frutta cotta

LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia è appaltato ad una ditta esterna che lava la biancheria piana, gli indumenti e la biancheria personale dell'Ospite, il personale della Casa provvede al riordino, al rammendo e a piccole riparazioni, se il capo è rotto va sostituito.

Per questo motivo ogni indumento dovrà essere contrassegnato da nome e cognome e un numero che devono essere apposti all'entrata a cura della Fondazione.

La residenza fornisce lenzuola, tovaglie, tovaglioli, asciugamani e teli da bagno.

TELEFONO

A tutti i piani vi è un apparecchio telefonico abilitato a rispondere alle chiamate esterne (si consiglia preferibilmente di contattare gli Ospiti dalle ore 15:30 alle ore 17:30).

Per quanto concerne le telefonate da parte dei Sig.ri Ospiti verso l'esterno basta rivolgersi all'infermiere in turno.

DISTRIBUTORE BEVANDE

Al piano seminterrato sono a disposizione di Ospiti e parenti due distributori automatici per bevande fredde , calde e snack.

SALONI

Su tutti i piani vi è un salone dove sono situate le televisioni e gli Ospiti possono, con la supervisione di un operatore, svolgere attività di lettura, ascolto musica, gioco a carte o incontro con parenti.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

L' Ufficio è a disposizione di Ospiti e parenti per il disbrigo delle formalità connesse con l'inserimento in RSA (certificati, dichiarazioni, rapporti con l'A.T.S. della Montagna ...)

Quotidianamente viene consegnata la posta.

Nessun dipendente della Casa è autorizzato a gestire il denaro o il patrimonio degli Ospiti.

STAFF OPERATIVO

La Casa di riposo 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.

Ogni anno vengono somministrati al personale dipendente dei questionari sulla soddisfazione degli operatori. I risultati vengono poi elaborati ed esposti.

ORGANIGRAMMA

Segretario - Direttore

Direttore Sanitario

Medico

Responsabile Gestionale

Responsabile Amministrativo

METODOLOGIE DI LAVORO

L'ottica di lavoro è quella di stimolare e valorizzare le capacità residue dell'anziano e contenere l'eventuale decadimento psicofisico.

Sono previste:

- riunioni d'équipe e la metodica di lavoro è quella della valutazione multidimensionale, che prevede un esame complessivo dell'Ospite e di tutti i suoi bisogni.

Le rette applicate, stabilite con atto deliberativo e soggette a variazioni nel tempo in base alle risultanze di bilancio.

La retta deve essere versata anticipatamente entro il 10 del mese cui si riferisce, mediante versamento bancario sul conto corrente intestato all'Ente i cui estremi verranno comunicati al momento dell'ammissione.

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

- trasporto e accompagnamento per uscite dalla residenza;
- trasporto con autoambulanza;
- servizio funerario.

Annualmente agli Ospiti viene rilasciata una dichiarazione, secondo le modalità prescritte dalla normativa regionale, attestante la composizione della retta e le quote di essa relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie erogate.

Tale dichiarazione può essere utilizzata ai fini fiscali.

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 (come stabilito dall'art.433 del codice civile) 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 d'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 08:00 o dopo le ore 20:00 per non creare disturbo alle persone che riposano ed intralcio all'organizzazione del lavoro. Visite dei parenti al di fuori di tali orari, vanno concordate.

E' opportuno che le visite rispettino i ritmi della giornata dell'ospite.

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

PARTECIPAZIONE

Al fine di favorire la partecipazione e la collaborazione degli anziani alla gestione dei servizi è stato istituito un Consiglio degli Ospiti e un Consiglio dei parenti degli Ospiti; esso ha lo scopo di fornire alla Amministrazione suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione delle iniziative attuate o per l'attivazione di nuove e di informare gli anziani sull'organizzazione della R.S.A.

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 periodicamente proposto un questionario a tutti gli anziani in grado di formulare le proprie opinioni.

Periodicamente anche ai familiari degli anziani vengono richieste valutazioni anonime sull'efficienza dei servizi prestati e di proporre suggerimenti per il loro miglioramento.

Per mantenere l'anonimato i suddetti questionari devono essere inseriti nell'urna posta all'ingresso.

I dati emersi da tali indagini vengono valutati e discussi nella riunione d'équipe e portati a conoscenza del Consiglio di Amministrazione.

SEGNALAZIONE RECLAMI

Al fine di garantire la tutela degli utenti rispetto ad eventuali disservizi è istituito un servizio segnalazione reclami che possono avvenire verbalmente o per iscritto attraverso una scheda messa a disposizione posta all'entrata della casa.

I tempi di risposta risultano essere di 2-3 giorni lavorativi dalla data del protocollo di ricevimento. Il personale di segreteria è a disposizione dei parenti durante l'orario di apertura dell'ufficio per ricevere segnalazioni e reclami; richieste, lamentele o contestazioni possono essere formulate al Direttore Sanitario, al Responsabile Infermieristico, ed al Responsabile Gestionale.

La direzione si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e per fornire adeguate risposte.

Non verranno prese in considerazione segnalazioni o reclami anonimi.

VOLONTARIATO

La Casa di riposo stimola, valorizza e agevola la presenza e la partecipazione del volontariato. All' interno della struttura sono presenti dei volontari che operano in collaborazione con il servizio di animazione.

ATTUAZIONE D.L. 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 Casa di riposo ha messo in atto il sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare previsto dalla normativa HACCP. Il personale ha seguito corsi di formazione specifici.

FUMO

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è vietato fumare in tutti i locali della struttura.

Gli uffici sono aperti al pubblico nel seguente orario:

Lunedì a venerdì	08.30 – 12.30	14.00 – 16.00
-------------------------	---------------	---------------

Per eventuali colloqui con la Direzione è gradito l'appuntamento.

La Fondazione ha adottato un Regolamento ai sensi del D.lgs 231 con il relativo codice etico.

Inoltre ai sensi della legge 241 e s.m.i., la Fondazione ha in essere un Regolamento di accesso ai documenti amministrativi.*

CHIURO LI' , 28.11.2017

*allegato

Il Consiglio di Amministrazione ha stabilito le rette da applicarsi per l'anno **2020**:

CAMERA SINGOLA EURO 1.760,00

CAMERA DOPPIA EURO 1.540,00

La retta deve essere versata anticipatamente **entro il 10 di ogni mese**:

MODALITA' DI VERSAMENTO:

RETTA MESE DI _____

SIG. _____

Importo retta € _____ **da versare sul**
C/C 3551/59 intestato alla Fondazione Casa di Riposo "Madonna della Neve" Onlus
ABI 05216 BANCA CREDITO VALTELLINESE **CAB 52130** AGENZIA DI CHIURO

IBAN IT 45X0521652130 000000003551

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 psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valutazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- *Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporto 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 poiché si estende in tutto l'arco della vita;*

- *Il principio “di solidarietà”, enunciato nell’articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;*
- *Il principio “di salute”, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.*

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

La persona anziana al centro di diritti e doveri.

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

La persona ha il diritto

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

Di conservare e vedere rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

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 conservare la libertà di scegliere dove vivere

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con il riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di 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 permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente

che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.

Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

La persona ha il diritto

Di vivere con chi desidera

Di avere una vita di relazione

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di essere salvaguardata di ogni forma di violenza fisica e/o morale

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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione e danno degli anziani.

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, 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 la 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.

FAC. SIMILE QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

CARO OSPITE,

al fine di contribuire al miglioramento del servizio, La preghiamo di voler esprimere la Sua opinione sulla qualità dei servizi offerti sotto elencati attraverso l'attribuzione di un giudizio così esposto per poi introdurlo nell'apposita cassetta collocata all'ingresso:

IMMAGINE E COMFORT DELLA STRUTTURA :

GRADEVOLEZZA GENERALE DEGLI AMBIENTI

ottimo buono sufficiente scarso

PULIZIA DEGLI AMBIENTI

ottimo buono sufficiente scarso

RAPIDITA' DELLE MANUTENZIONI

ottimo buono sufficiente scarso

ASSISTENZA ALL'OSPITE

ASSISTENZA DI BASE (A.S.A)

ottimo buono sufficiente scarso

ASSISTENZA MEDICA

ottimo buono sufficiente scarso

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

ottimo buono sufficiente scarso

ASSISTENZA FISIOTERAPICA

O ottimo O buono O sufficiente O scarso

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

O ottimo O buono O sufficiente O scarso

SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA

O ottimo O buono O sufficiente O scarso

SERVIZI AMMINISTRATIVI

O ottimo O buono O sufficiente O scarso

SERVIZIO DI CUCINA

O ottimo O buono O sufficiente O scarso

OSSERVAZIONI E PROPOSTE:

FAC SIMILE QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Gentile Signora, Egregio Signore,

Al fine di contribuire al miglioramento del servizio rivolto agli anziani ospiti, La preghiamo voler esprimere la Sua opinione sulla qualità dei servizi offerti sotto elencati attraverso l'attribuzione di un giudizio così esposto per poi introdurlo nell'apposita cassetina collocata all'ingresso:

IMMAGINE E COMFORT DELLA STRUTTURA :

-Gradevolezza generale degli ambienti

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Cura del giardino

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Pulizia degli spazi

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Pulizia degli ambienti comuni

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Pulizia delle camere

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Riscaldamento

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Illuminazione

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Rapidità delle manutenzioni

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Immagine del personale

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

ASSISTENZA ALL' OSPITE

-Assistenza di base

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Personalizzazione del servizio e attenzione ai bisogni individuali

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Adeguatezza degli orari delle attività quotidiane

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Qualità dei menù

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

- Scelta dei menu'

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Disponibilità e cortesia del personale

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA, FISIOTERAPICA

-Tempestività nelle comunicazioni di rilevanti informazioni di carattere medico

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Accessibilità e disponibilità dei medici

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Servizio di fisioterapia

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

-Disponibilità e cortesia del personale infermieristico

OTTIMO BUONO SUFFICIENTE SCARSO

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

-Disponibilità e cortesia del personale di animazione

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA

-Qualità del lavaggio

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

-Cambio della biancheria

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

SERVIZI AMMINISTRATIVI

-Orario di apertura degli uffici

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

-Attesa telefonica

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

-Rapidità nel disbrigo di pratiche

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

-Disponibilità e cortesia del personale

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

OSSERVAZIONI E PROPOSTE:

FAC SIMILE

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO

In data _____ il sottoscritto _____ parente (indicare il grado di parentela) _____ del Sig./Sig.ra _____ **

Ospite presso la vostra residenza, al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dal vostro Ente, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

- Personale medico
- Personale infermieristico
- Personale di assistenza
- Personale di segreteria
- Direzione
- Pulizie
- Lavanderia/guardaroba
- Cucina

per i seguenti motivi:

Distinti saluti.

** la presente parte può anche rimanere anonima, i tempi di risposta risultano essere di 2-3 giorni lavorativi dalla data del protocollo di ricevimento.

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 e dall'art. 15 del regolamento UE 2016/679 (GDPR). Per l'esercizio dei relativi diritti si applica quanto previsto dagli articoli 8, 9, 10 e 84 del D. Lgs. 196/03 e dagli articoli da 15 a 22 del GDPR 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, purché 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.

Andrà in ogni caso rispettato il principio secondo il quale, prima di consentire la consultazione o consegnare la copia, è necessario informare tutti i controinteressati (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 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 e dell'articolo 28 del GDPR, 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 comma 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, L'ACCESSO CON ESAME DEI DOCUMENTI E' GRATUITO, MENTRE IL RILASCIO DI COPIE, ANCHE SE PARZIALI E' SUBORDINATO AL RIMBORSO DEL COSTO DI RIPRODUZIONE.

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'invulnerabilità (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.

NORME FINALI

Art. 18 - Norme di rinvio

Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento, si applicano le norme della L 241/90, del DPR 184/06, del D. Lgs 196/03 e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Art. 19 - Entrata in vigore del Regolamento e forme di pubblicità Il presente regolamento è reso pubblico mediante affissione all'Albo dell'Amministrazione. Analoghe forme di pubblicità sono utilizzate per tutte le successive modificazioni ed integrazioni del presente regolamento.