

FONDAZIONE
SEN. GROSSI - FRANZINI
ONLUS



CARTA DEI
SERVIZI

INDICE

LETTERA DI PRESENTAZIONE

ENTE

- cenni storici
- fini istituzionali
- principi sull'erogazione del servizio e mission
- ubicazione e raggiungibilita'
- amministrazione e organigramma generale dell'ente

INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI

- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)
- accettazione e modalità di accesso
- dimissioni
- modalita' di funzionamento
- giornata tipo
- tipologia delle prestazioni fornite
- servizi accessori e notizie utili

RETTA

- importi rette e modalita' di pagamento
- prestazioni incluse ed escluse
- richiamo a rilascio dichiarazione costi sanitari della retta per dichiarazione dei redditi

ORARI

- orari di apertura uffici e amministrazione
- orari di ricevimento personale specialistico
- orari di apertura e/o accesso ufficio informazioni
- orario visite

PROGETTI E PROGRAMMI

- impegni e programma di miglioramento della qualità dei servizi
- aspetti strutturali
- qualità delle prestazioni
- formazione
- strumenti di verifica
- informazione, privacy e sicurezza

Allegati

- modulo per osservazioni e/o suggerimenti
- questionario di soddisfazione per ospiti e familiari
- carta dei diritti della persona anziana
- importi rette di ricovero

LETTERA DI PRESENTAZIONE

Egregio Signore, Gentile Signora,
l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della FONDAZIONE *SEN. GROSSI - FRANZINI* Onlus - di Senna Lodigiana (LO).

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i Servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario di assistenza che La riguarda.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura: La invitiamo quindi a offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

L'Ente farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Ospiti della Struttura, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

IL PRESIDENTE : Franco Luigi Bignami

IL SEGRETARIO : Luisa Battisti

IL RESPONSABILE SANITARIO : Massimo Ferrari

ENTE

•cenni storici

L'Opera Pia "Senatore Angelo Grossi - Nice Franzini" venne fondata dal Comm. Dott. Angelo Grossi, nato in Senna Lodigiana il giorno 16 maggio 1808, Senatore del Regno, con testamento olografo 19 gennaio 1886 a rogito Notaio Dott. G. Battista Ferrari, salve le parziali modificazioni introdotte con i codicilli 26 agosto 1886 a rogito Ferrari, 11 dicembre 1886 a rogito Dott. Antonio Bono e 21 Dicembre 1886 a rogito Notaio Ferrari.

Con testamento olografo 17 - 18 giugno 1938, in atti del Notaio Dott. Curti Pasini di Casalpusterlengo, pubblicato il giorno 2 gennaio 1942 per atto del medesimo Notaio, la Sig.na Ester Cleonice Franzini, nata in Senna Lodigiana il giorno 7 febbraio 1889, nominava erede universale l'Opera Pia " Senatore Angelo Grossi".

L'Opera Pia fu eretta ENTE MORALE con Regio Decreto 1 Marzo 1888.

La Sede dell' Ente è posta in Senna Lodigiana (Lodi)- Via Sen. Grossi n. 25 - nella casa che fu l'abitazione del defunto Senatore.

I due benefattori vollero fondare un Istituto benefico a favore dei poveri vecchi, dei bambini e delle donne di Senna Lodigiana.

Dall'anno 1996, l'Asilo Infantile è stato sospeso, pertanto l'Opera Pia attualmente è dedita, esclusivamente, all'assistenza di persone anziane.

A far tempo dal 01/01/2004, con provvedimento della Giunta Regionale della Regione Lombardia (d.g.r. n. 7/15906 del 30/12/2003, pubblicata sul B.U.R.L. n. 04 del 19/01/2004, S.O.), l'IPAB *Opera Pia Senatore Angelo Grossi - Nice Franzini* ha acquisito personalità giuridica di diritto privato.

La nuova denominazione dell'Ente, che ai sensi di Legge, subentra in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi facenti capo all'IPAB, e prosegue nella propria attività istituzionale, è la seguente:

FONDAZIONE SEN. GROSSI - FRANZINI - ONLUS

•fini istituzionali

La missione istituzionale dell'Amministrazione è quella di fornire servizi alberghieri, assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana, non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani nazionali e regionali.

•principi sull'erogazione del servizio e mission

L'attività della RSA si svolge nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

- **UGUAGLIANZA** - Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche;
- **IMPARZIALITA'** - I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **CONTINUITA'** - L'Istituto assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **PARTECIPAZIONE** - La RSA garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione attraverso un'informazione corretta, chiara e completa. La possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

La Mission della RSA volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

•ubicazione e raggiungibilita'

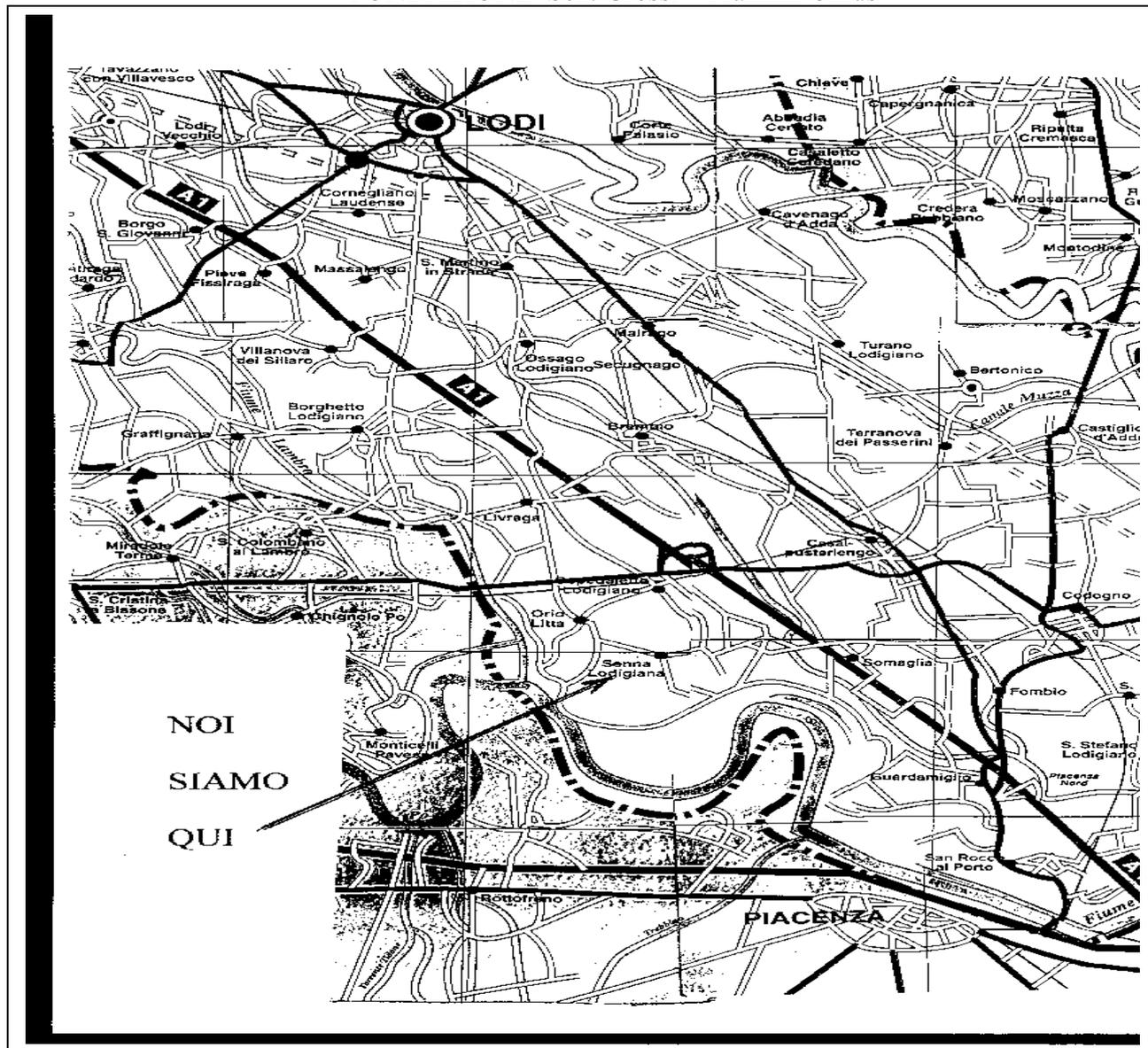
La R.S.A è situata nel centro del paese, ed è raggiungibile con i seguenti mezzi :

TRENO: si arriva alla stazione di Codogno o Casalpusterlengo poi si prosegue in autobus fino a Senna Lodigiana.

AUTOMOBILE: Autostrada A1 uscita Casalpusterlengo.

Altrimenti percorrendo la SS 9 Emilia fino a Casalpusterlengo poi si seguono le indicazioni per Ospedaletto Lodigiano.

Dista da Lodi 23 km, da Milano 57 km, da Pavia 42 km, da Cremona 33 km e da Piacenza 15 km.



• Amministrazione e organigramma generale dell'ente

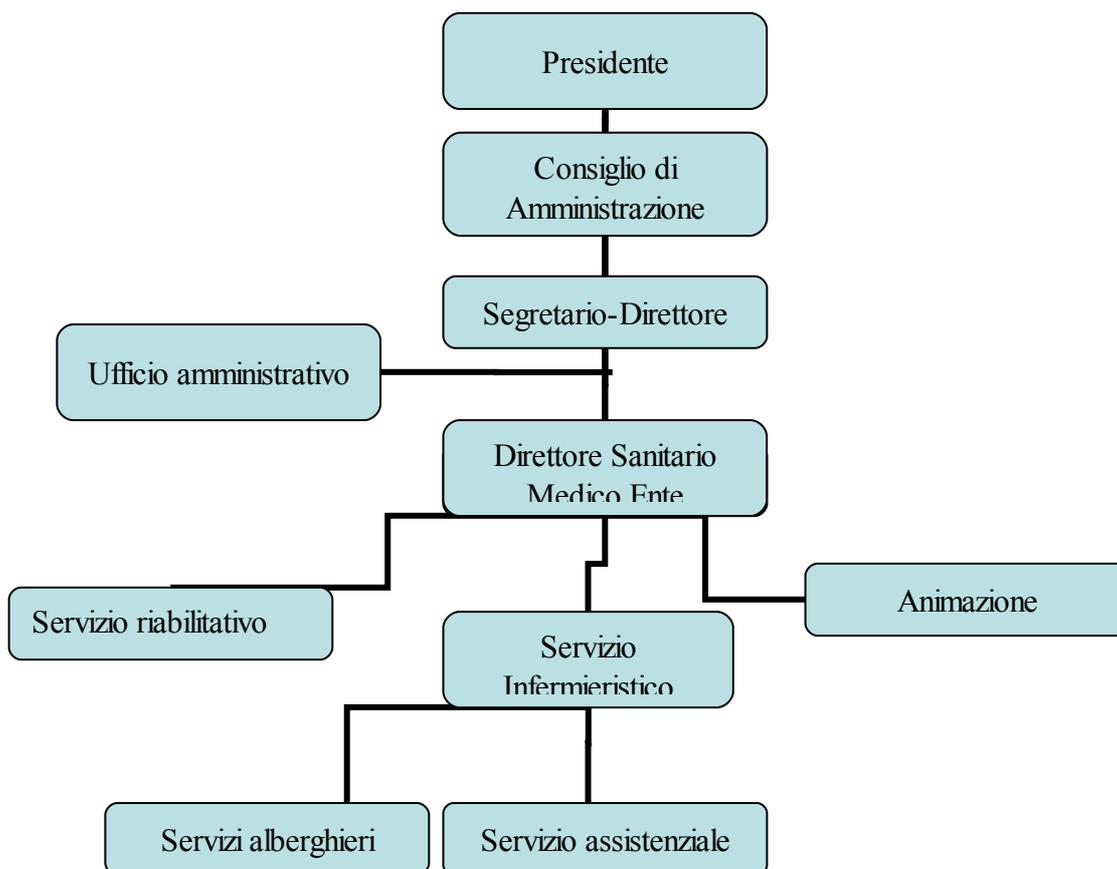
La RSA è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da n. 5 membri e la Legale rappresentanza è affidata al Presidente Pro tempore.

Presso la RSA operano le seguenti figure professionali;

- medici con adeguata esperienza in campo geriatrico
- infermieri e fisioterapista con adeguata preparazione in campo geriatrico
- operatori socio-sanitari (OSS) e ausiliari socio-assistenziali (ASA) in possesso dello specifico titolo regionale
- educatori professionali
- personale amministrativo, tecnico e dei servizi generali.

La figura apicale della RSA è quella del Segretario-Direttore, il quale sovrintende alla gestione amministrativo/finanziaria, mentre il Direttore Sanitario è responsabile dell'organizzazione delle attività socio-sanitarie.

Nello specifico la rappresentazione grafica dell'organigramma dell'Ente è la seguente:



INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI

•Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)

La RSA è una struttura residenziale extra ospedaliera finalizzata a fornire assistenza alberghiera, prestazioni sanitarie e di recupero, tutela e trattamenti riabilitativi ad anziani in condizioni di parziale o totale non autosufficienza fisica e psichica. I posti letto sono attualmente 50, accreditati dalla Regione Lombardia e convenzionati con l'ASL di Lodi.

Le camere sono in parte ristrutturata e in parte di nuova realizzazione, rinnovate negli arredi, sono a 1 - 2 - 3 - 4 posti letto, dotate di letti elettrici a 2 snodi con materassi antidecubito.

Al fine di riprodurre nell'Ente condizioni ambientali di tipo familiare, è consentito agli anziani conservare nelle camere assegnate suppellettili di loro proprietà, nonché apparecchi radio, televisori, vasi di fiori e quant'altro sia utile a personalizzare l'ambiente, compatibilmente con le normali esigenze dei compagni di alloggio e con le vigenti norme sulla sicurezza.

Lista d'attesa

La R.S.A. sulla base degli accertamenti sanitari procede all'attribuzione della classe SOSIA e predispone la lista di attesa.

La "lista di attesa" non costituisce graduatoria, ma un semplice elenco di soggetti che hanno presentato domanda di ingresso e ciò, con espresso riferimento alla DGRL 7/7435 del 14.12.2001, che riserva alle RSA l'onere e la titolarità della determinazione degli accessi.

La RSA si impegna ad effettuare le chiamate per l'ingresso Ospiti, nel posto reso vacante, dalla lista di attesa di cui al protocollo d'intesa, sottoscritto in data 08 novembre 2005, con l'ASL della provincia di Lodi. In aderenza alla DGRL 7/7435/2001, gli ingressi vengono determinati autonomamente da questa RSA in base alla compatibilità ambientale ed alle condizioni socio-psico-sanitarie degli anziani richiedenti, valutati secondo la scala SOSIA e come segue:

1. accesso con priorità garantita ai residenti nel Comune della RSA nel rispetto del case - mix di nucleo/reparto, definito con valutazione SOSIA, al fine di garantire una costante e corretta erogazione di prestazioni assistenziali e sanitarie;
2. compatibilità del soggetto richiedente, specie in ordine alla sussistenza di patologie psichiatriche e/o comportamentali, con il resto dell'utenza di nucleo/ reparto:
 - a) nel rispetto di quanto sopra indicato, sarà garantita priorità di accesso ai soggetti con maggiore necessità assistenziali (classe SOSIA più grave) e condizioni socio familiari critiche. Quest'ultima condizione deve essere esplicitamente segnalata dal Comune di residenza.
 - b) al momento della chiamata, sulla base di quanto precedentemente specificato e in rapporto alla graduatoria, periodicamente determinata dalla RSA, (e non dall'elenco di domande di cui al protocollo RSA/ASL del 26.03.2004), la stessa contatterà gli utenti attenendosi all'ordine cronologico di presentazione della domanda.

Con riferimento al case - mix di cui alla lettera a), fino a diversa determinazione per i nostri nuclei viene così fissato:

- case mix medio SOSIA da classe 2 a classe 4.

Ingresso

Il giorno e l'orario per l'ingresso dell'ospite verranno comunicati dall'amministrazione ai parenti. Il giorno dell'ingresso i familiari espletteranno le pratiche presso gli uffici dell'Ente.

Compilata la documentazione, l'ospite sarà accompagnato in RSA, ove sarà ricevuto da un'equipe costituita da personale medico, infermieristico ed ausiliario.

• dimissioni

Gli ospiti residenti in RSA possono essere dimessi dalla struttura sia temporaneamente che definitivamente, in entrambi i casi sono stati predisposti dei moduli da compilare a cura dei parenti. Salvo che per i permessi giornalieri, negli altri casi il personale medico ed amministrativo dovrà essere avvisato con almeno sette giorni di anticipo.

• modalità di funzionamento

Il servizio ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

•giornata tipo

La giornata si svolge con queste modalità:

ore 6.00/6.30, alzata e cure igieniche;

ore 8/8,30 colazione;

Durante la mattinata, dal lunedì al venerdì, gli ospiti verranno impegnati in palestra per attività individuali o di gruppo.

ore 11.30 pranzo.

Durante il pomeriggio gli ospiti possono partecipare ad attività ricreative e di animazione.

Ore 15.30 merenda

ore 18.00 cena.

Ore 19.00 inizio allettamento in preparazione al sonno notturno.

•tipologia della prestazioni fornite

L'Ente eroga :

A - PRESTAZIONI DI TIPO ALBERGHIERO

- Alloggio in camera da 1 - 2 -3 - 4 letti
- Servizio ristorante : comprende colazione - pranzo - merenda - cena (Schema menù tipo allegato)
- Servizio guardaroba, lavanderia, stireria sia per la biancheria piana che per quella personale
- Servizio di igiene, pulizia, cura e riordino dell'unità abitativa e degli spazi comuni
- Stanze di soggiorno dotate di radio o televisori
- Telefoni a disposizione in ogni piano
- Servizio di manutenzione tecnica

B - PRESTAZIONI DI TIPO ASSISTENZIALE SANITARIO E RIABILITATIVO

1 - assistenza di base : ad ogni singolo residente in relazione alle caratteristiche ed ai bisogni individuali vengono assicurate le seguenti prestazioni:

- igiene personale quotidiana e bagno una volta la settimana con operatori assistenziali di sostegno;
- cura dell'abbigliamento e della alimentazione;
- attività di mobilitazione, socializzazione e animazione;
- assistenza tutelare diurna e notturna;

2 - servizio medico : per n. 19 ore settimanali e per ogni altro intervento urgente che si renda necessario per i posti in convenzione; **guardia medica**: è attivo il servizio di guardia medica notturna (fascia oraria 20,00/8,00) e festiva.

3 - servizio infermieristico : per n. 16 ore al giorno;

4 - servizio di terapia della riabilitazione : per n. 36 ore settimanali. I programmi di terapia riabilitativa saranno attuati in conformità alle prestazioni del medico fisiatra consulente dell'Ente.

C - PRESTAZIONI DI TIPO RICREATIVO, OCCUPAZIONALE E CULTURALE

Tali attività vengono svolte regolarmente nella sala polivalente e/o in spazi ricreativi nell'arco della settimana secondo un piano mensile programmato e comprendono:

-ginnastica individuale o di gruppo - attività manuali in genere - lettura del giornale - terapia della memoria - giochi - ascolto musica - feste - passeggiate e brevi gite - servizi religiosi.

MENU' - SETTIMANA n. 2

GIORNI	PRANZO	CENA
Lunedì	PASTA al ragù - pastina polpette di carne - cavallina Verdura - purè - frutta	Minestrone di pasta - pastina Affettati misti - Formaggi Verdura e frutta cotta
Martedì	RISOTTO ai funghi - pastina Sogliole alla mugnaia- macinata - Verdura - purè - frutta	Riso e verze - pastina Affettati misti - Formaggi Verdura cotta - mousse
Mercoledì	RAVIOLI in brodo - pastina Spezzatino carne con patate macinata - purè - Verdura - frutta fresca	Minestrone - pastina Affettati misti - Formaggi Verdura e frutta cotta
Giovedì	PASTA e fagioli - pastina svizzere - macinata - verdura - purè - frutta fresca	Riso e prezzemolo - pastina Affettati misti - Formaggio Verdura - mousse
Venerdì	SPAGHETTI al tonno - pastina Bastoncini di pesce - macinata Verdura - purè - Yogurt	Minestrone - pastina Affettati misti - Formaggi Verdura e frutta cotta
Sabato	RISO E ZUCCA - pastina Uova con piselli e pomodoro macinata - Verdura - purè - frutta fresca	Minestra - pastina Affettati misti - Formaggi Verdura - mousse
Domenica	POLENTA E BRASATO - pastina - macinata - Verdura Cotta - purè - Frutta e/o budino	Minestrina verdure - pastina Affettati misti - Formaggi Verdura e frutta cotta

IL MEDICO DELL'ENTE : _____

•servizi accessori e notizie utili

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA UOMO / DONNA E PEDICURE

Il servizio di barbiere viene effettuato tutti i giorni dal personale ausiliario (escluso domenica e festivi), quindi è compreso nella retta di degenza; mentre il servizio di parrucchiera è posto direttamente a carico degli ospiti;

Anche il servizio di pedicure viene effettuato a richiesta, con l'intervento dall'esterno di personale specializzato, ed è a pagamento.

TELEFONO

E' consentito ricevere ed effettuare telefonate utilizzando l'apparecchio di reparto. Per le chiamate in uscita è obbligatorio rivolgersi al personale in servizio.

VISITE SPECIALISTICHE

Qualora si rendessero necessarie visite specialistiche presso gli ambulatori dell'ASL gli ospiti dovranno essere accompagnati da familiari o da persone dagli stessi delegate. Tali nominativi dovranno essere indicati, all'atto dell'ingresso in RSA, sulla domanda di ricovero.

Il costo di trasporto in ambulanza o con altro mezzo pubblico è a carico dell'ospite.

SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE

Presso la struttura sono collocati distributori di bevande calde e fredde, funzionanti con monete.

FUMO

Come previsto dalle leggi vigenti è vietato fumare in tutta la struttura.

CONTROLLO DELLE USCITE

La RSA è dotata di un sistema notturno di controllo e segnalazione delle uscite.

EMERGENZA, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

L'Ente è dotato di un Piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il Piano di emergenza è finalizzato a:

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

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

RETTA

•importi rette e modalita' di pagamento

Per ciascuna persona ammessa, fatti salvi gli obblighi previsti dallo statuto dell'Ente, viene corrisposta all'Ente la retta giornaliera, fissata nei tempi e nei modi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione. Le rette attualmente in vigore sono riportate in allegato al presente documento.

La retta viene versata mensilmente alla Tesoreria dell'Ente entro il 10 di ogni mese, mediante bonifico bancario. Qualora la retta non venga corrisposta nei termini di cui al precedente comma, trascorso un periodo di tolleranza di mesi due, il Consiglio di Amministrazione si riserva il diritto di procedere alle dimissioni dell'utente e di promuovere azione legale per il recupero delle somme dovute. Se il reddito del nucleo familiare è insufficiente a far fronte alla retta di degenza, il Comune di residenza dell'utente può intervenire ad integrare la retta stessa.

•prestazioni incluse ed escluse

La retta è comprensiva di tutti i servizi alberghieri, sanitari e assistenziali, descritti nel precedente paragrafo.

In caso di assenza prolungata dell'ospite per ricovero in ospedale, l'Ente effettuerà uno sconto del 10% sulla diaria a partire dal 16° giorno di assenza.

In caso di dimissioni dell'ospite, i giorni eventualmente non usufruiti e già anticipati, verranno restituiti, solo a fronte di richiesta presentata per iscritto.

La retta non comprende : il servizio di parrucchiera, di pedicure, il trasporto in ambulanza da e per l'ospedale, visite specialistiche, spese personali.

A tal proposito, è buona norma non lasciare all'ospite ricoverato ingenti somme di denaro e/o oggetti preziosi, in quanto l'Amministrazione non risponde in caso di ammanchi o smarrimenti. Piuttosto è possibile lasciare, all'ufficio accettazione al momento del ricovero, un deposito di modesta entità, da poter utilizzare da parte dell'ospite ove ne avesse la necessità.

•richiamo a rilascio dichiarazione costi sanitari della retta per dichiarazione dei redditi

In conformità alle Linee Guida sulle RSA del Ministero della Sanità n. 1/94 del 31/03/1994, alla D.G.R. 21/03/1997 n. 26316, ogni anno l'Ente rilascerà apposita certificazione con evidenziato la quota di costi sanitari sostenuti dall'ospite nel corso dell'anno, al fine di poter recuperare tale somma dalla dichiarazione dei redditi quali oneri deducibili.

ORARI

•orari di apertura uffici e amministrazione

Gli uffici di segreteria sono aperti nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00
- dalle 14.00 alle 17.00
- sabato dalle 9.00 alle 12.00

•orari di apertura e/o accesso ufficio informazioni

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00
- sabato dalle 9.00 alle 12.00

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'Ufficio informazioni. L'Ufficio provvede a dare immediata risposta al cittadino-utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

- colloquio con l'operatore dell'Ufficio
- richiesta di colloquio con il Direttore Medico (per gli aspetti di assistenza socio-sanitaria)
- richiesta di colloquio con il Segretario-Direttore (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale)
- lettera in carta semplice
- segnalazione a mezzo fax
- compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'Ufficio informazioni

•orario visite

Gli ospiti possono ricevere visite nei locali messi a disposizione dall'Ente dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

In casi particolari è possibile concordare con i responsabili sanitari la permanenza di un familiare anche in orario notturno, sempre nel massimo rispetto della privacy degli utenti.

PROGETTI E PROGRAMMI

•impegni e programma di miglioramento della qualità dei servizi

L'Istituto fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite.

•aspetti strutturali

La ristrutturazione della struttura esistente (2001) ed il recente completamento dei lavori di ampliamento della R.S.A. (2004) hanno costituito una tappa fondamentale nel processo di miglioramento degli aspetti ambientali. A lavori ultimati i posti letto complessivi sono n. 50.

Nel corso dell'anno 2005 sono stati completati anche i lavori di pavimentazione e sistemazione del giardino, ciò ha contribuito ulteriormente a rendere più gradevole il soggiorno degli ospiti nella RSA. Tra gli interventi di prossima realizzazione, è prevista la ristrutturazione del Padiglione Franzini, attiguo alla R.S.A., che consentirà di ampliare e rendere più funzionali alcuni spazi comuni della struttura.

•qualità delle prestazioni

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

- incrementare la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le attività di animazione.

•formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

•strumenti di verifica

Sono previsti:

- Somministrazione annuale di questionari di gradimento agli operatori, agli ospiti e ai familiari.

•informazione, privacy e sicurezza

- Riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente.
- Partecipazione informata del degente alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente.
- Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, è stato infatti predisposto il DPS (Documento Programmatico sulla Sicurezza) in applicazione del D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal servizio di prevenzione e protezione, a tal proposito si precisa infatti che la struttura ha ottemperato agli obblighi contenuti nel D. Lgs. 626/94 e succ. mod. riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza , nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da eseguire in caso di emergenza.
- Sicurezza alimentare, è stato elaborato il manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di "controllo del processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta _____,

residente in via _____ n° _____,

a _____,

in qualità di (indicare la **parentela**) _____ del Sig./dellaSig.ra _____,

Tel.: _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione della RSA che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione della RSA che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

Ai sensi del D.Lgs. 196/03 autorizzo la RSA al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va consegnato all'ufficio protocollo dell'Ente..

Il Responsabile di Struttura si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni al Responsabile di Struttura.

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 ed 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 in età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

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

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

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-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 circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.

- Il principio di "solidarietà", enunciato nell'art.2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e 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 delle effettiva realizzazione dei diritti della persona.

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

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

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO 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 al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato 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 essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente dalla sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma

	di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	di operare perché 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 vedano 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 (sistemi 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.