



OPERA PIA OLMO ONLUS

Residenza Sanitaria Assistenziale

CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNATA AL 31.01.2025

Fondazione OPERA PIA OLMO ONLUS
Via Cavour n° 6 - 24046 OSIO SOTTO (BG)
Telefono e Fax 035881170
segreteria@operapiaolmo.it - www.operapiaolmo.it

INDICE

Riferimenti Storici.....	pag. 3
Ubicazione.....	pag. 4
La Struttura.....	pag. 5
La Filosofia Assistenziale.....	pag. 6
Organizzazione.....	pag. 7
I Servizi.....	pag. 8
Le Rette.....	pag. 9
Condizioni di accesso.....	pag. 10
Accoglienza dell’Ospite e presa in carico.....	pag. 11
La giornata nella Residenza.....	pag. 13
Diritti e Doveri dell’Ospite.....	pag. 14
Diritto di Accesso agli atti.....	pag. 16
Risoluzione/Recesso contrattuale.....	pag. 17
Codice Etico/U.R.P./Visite Guidate.....	pag. 18
Ufficio Pubblica Tutela.....	pag. 19
Questionario di gradimento.....	pag. 19

Allegati

1. Organigramma
2. Menù settimanale tipo
3. Questionario di gradimento famigliari/Ospiti
4. Modulo segnalazione reclami/apprezzamenti
5. Carta dei diritti della persona anziana

RIFERIMENTI STORICI

La Fondazione OPERA PIA OLMO ONLUS è un Ente sorto nel lontano 1833, con la denominazione COMMISSARIA PIA OLMO, per volontà di un illustre cittadino di Osio Sotto: Angelo Olmo *“Voglio che gli avanzi in denaro... che saranno trovati presso di me siano distribuiti ai poveri...”*, così si legge nel suo testamento; il lascito consisteva in un cospicuo patrimonio difficilmente raffrontabile ai valori attuali ma tale da consentire, nei decenni a seguire, di fare interventi essenziali per alleviare la povertà di molte famiglie di Osio. L’Ente ottenne l’autorizzazione ad operare nel 1837, mentre lo Statuto venne approvato con un regio decreto dal re Umberto I nel 1879. L’attività svolta dall’Ente fu talmente apprezzata che lasciti successivi costituirono una integrazione del patrimonio iniziale tale da permettere, nel 1926, la realizzazione di una struttura per il “Ricovero dei poveri vecchi di Osio Sotto”; tale struttura prevedeva 7 Ospiti e venne affidata alla gestione delle Suore di Maria Bambina. Successivi ampliamenti della struttura consentirono di arrivare a 19 Ospiti; nel 1957 e negli anni sessanta, con ulteriori lavori di ampliamento, si raggiunse il numero di 32 Ospiti e dall’anno 2000 dopo onerosi interventi per adeguare la struttura alle disposizioni del Piano Socioassistenziale della Regione Lombardia, **i posti sono diventati 60 tutti autorizzati e contrattualizzati con Regione Lombardia.**

La Residenza Sanitaria Assistenziale della “Commissaria Pia Olmo” è stata una IPAB, Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza, fino al 31 marzo 2004; dal 1° aprile 2004 è una Fondazione di diritto privato senza scopo di lucro denominata

“OPERA PIA OLMO OLUS”

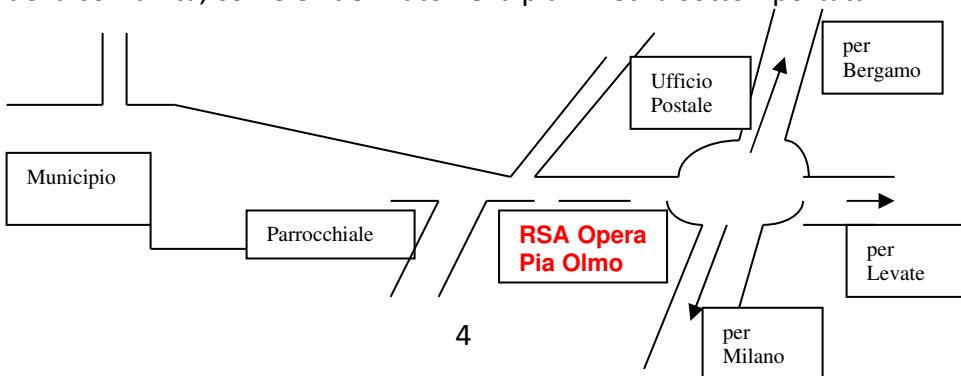
in esecuzione della Delibera Regionale n° 7/16877 che ha approvato la privatizzazione della Istituzione, ai sensi dell’articolo 3 della Legge Regionale n° 1 del 13 febbraio 2003.

UBICAZIONE

La R.S.A. è sita in Osio Sotto, Provincia di Bergamo, in via Cavour n°6. E' raggiungibile da Bergamo, sulla statale n° 525, dopo Dalmine, alla prima rotatoria, dopo il segnale stradale del Paese, si svolta a destra e dopo 400 metri, sulla sinistra. Dalla stessa statale, ma con provenienza da Trezzo S/Adda, al primo semaforo si prosegue dritto, alla seguente rotatoria, che è la medesima di cui sopra, si svolta a sinistra e si procede di conseguenza. Il territorio è coperto da servizio pubblico dell'Autotrasporti Locatelli – Linea V10.



La Residenza si trova nei pressi della Chiesa Parrocchiale e vicinissima al centro storico, pertanto con la possibilità accedere a tutti i servizi della comunità, come evidenziato nella planimetria sotto riportata.



LA STRUTTURA

La struttura è ripartita su 5 piani:

- al **Piano seminterrato** sono presenti la stireria, la lavanderia, gli spogliatoi del personale e i magazzini;
- al **Piano terra** vi sono l'ingresso, un grande soggiorno, una sala da pranzo, la cappella, la palestra attrezzata e gli uffici amministrativi.
- ai **Piani superiori** vi sono, per ogni piano, dieci camere da letto (ognuna delle quali con servizi igienici privati), un bagno protetto, la cucina di reparto con soggiorno e sala da pranzo.
- **all'esterno** della struttura vi sono la cucina, un giardino attrezzato e la camera mortuaria.



La palestra attrezzata



Una camera a due letti



Una parte dello spazio esterno



La sala da pranzo

LA FILOSOFIA ASSISTENZIALE

Il principio ispiratore della filosofia assistenziale della struttura si basa sulla convinzione che l'ambiente ideale in cui ognuno di noi vorrebbe vivere è la *propria casa*, sia come spazio protetto per eccellenza, dove potersi muovere liberamente a proprio agio, sia come spazio significativo della propria storia.

Questa impostazione di principio ha spinto la Fondazione a porsi come obiettivo quello di perseguire, quanto più possibile, un *adattamento ambientale* da parte delle Persone Ospiti, sia con lo spazio fisico, che con il personale, con cui l'Ospite entra in contatto, e con il quale interagisce nell'attuazione del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) e nelle varie attività programmate.

Le attività proposte sono, infatti, il frutto di un'analisi e di uno studio delle esigenze individuali della *Persona Ospite*, ed hanno come obiettivo quello di ridare senso e significato alla giornata, nel rispetto dell'autonomia e della dignità personale.

ORGANIZZAZIONE

(vedasi anche l'Allegato 1: Organigramma)

La RSA favorisce il consolidarsi di rapporti quotidiani sia parentali che amicali.

La struttura è aperta 365 giorni l'anno. Dalle 8.00 alle 20.00 vi è libertà di accesso e di movimento anche per gli Ospiti (sempre accompagnati e previa autorizzazione dei sanitari). È possibile accedere alla residenza anche oltre tale orario, salvo preavviso.

All'ingresso in RSA, nel rispetto delle eventuali disposizioni ministeriali, i visitatori, se necessario, dovranno aver indossata la mascherina FFP2 o chirurgica.

La cura dell'Ospite è affidata alle seguenti figure assistenziali:

- n. 4 Medici (di cui 1 Direttore Sanitario e Responsabile Emergenza Pandemica)
- n. 26 A.S.A./O.S.S. (Ausiliario Socio Assistenziale/Operatore Socio Sanitario);
- n. 4 Infermiere;
- n. 1 Coordinatore Infermiere e responsabile organizzativo,
- n. 2 Fisioterapisti e n. 1 Massofisioterapista;
- n. 2 Educatori Professionali e n. 1 Animatore.

Altro personale di servizio è composto da addette ai servizi generali (pulizia, guardaroba, cucina).

La qualifica degli operatori è riconoscibile, oltre grazie al tesserino di riconoscimento anche dal colore della divisa: bianco per i medici, fucsia per gli ASA/OSS, lilla per le infermiere e la coordinatrice, blu per i fisioterapisti/massofisioterapisti, arancione per gli addetti ai servizi generali.

I SERVIZI

Sono inclusi nel pagamento della retta i seguenti servizi:

- il vitto, fornito alla carta nel salone o, su prenotazione, al piano o, in caso di necessità/richiesta, nella propria camera;
- l'alloggio;
- il lavaggio, lo stiro e l'eventuale rammendatura degli indumenti di proprietà dell'Ospite;
- l'assistenza medica di base;
- l'assistenza infermieristica e farmacologica;
- la fisioterapia;
- l'assistenza religiosa;
- il segretariato sociale per gli interventi primari;
- gite "fuori porta" periodiche anche di un'intera giornata (compatibilmente con l'evolversi della situazione epidemiologica)
- videochiamate periodiche con i propri famigliari;

Le visite mediche specialistiche e i ricoveri ospedalieri sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Il trasporto in ambulanza, diverso dal 112, è a carico dell'Ospite

Altri servizi comunque forniti, ma extra retta, sono il parrucchiere, il podologo e l'estetista. Compatibilmente con l'organizzazione della RSA, l'Ospite potrà continuare ad usufruire dei professionisti esterni già utilizzati prima dell'ingresso in RSA. L'ospite dovrà saldare il servizio direttamente al professionista.

Ogni Ospite viene dotato di un **Progetto Individuale (P.I.)** e di un **Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)**, periodicamente aggiornati dalla equipe multidisciplinare della RSA (anche con la collaborazione dei famigliari), che descrive in modo dettagliato gli interventi dedicati al singolo Ospite nella quotidianità della vita nella RSA.

LE RETTE

Con seduta del C.d.A. del 5.12.2024 sono state determinate le rette di ricovero per **l'anno 2025**, nella seguente misura:

RETTA UNIFICATA PER TUTTI GLI UTENTI
INDIPENDENTEMENTE DALLA RESIDENZA

€ 71,00 al giorno

Per gli utenti occupanti camere a più letti

€ 85,00 al giorno

Per gli utenti occupanti la camera singola

Le rette sopra esposte sono al netto del contributo erogato dalla Regione Lombardia.

Certificazione della Spesa Sanitaria

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale Lombarda del 25 febbraio 2019 n. XI/1298, la R.S.A. rilascia annualmente agli Ospiti, presumibilmente entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, la dichiarazione attestante i costi delle spese mediche e di assistenza specifica sostenuti.

Deposito Cauzionale

Entro il giorno dell'ingresso l'ospite dovrà aver effettuato bonifico bancario, oltre che della retta mensile, di un deposito cauzionale infruttifero di Euro 1.000,00. Quest'ultimo, previa regolarità dei versamenti, sarà rimborsato all'atto delle dimissioni dell'ospite.

CONDIZIONI DI ACCESSO

In R.S.A. possono essere accolte persone di ambo i sessi, di norma di età superiore ai 65 anni, quindi anziani, provenienti sia dal Comune di Osio Sotto che da altri Comuni.

Le richieste per l'accesso alla R.S.A. devono essere rivolte alla Segreteria Amministrativa utilizzando la Domanda Unica di Inserimento in RSA.

Alternativa alla consegna diretta in struttura è l'inserimento della domanda sul portale di ATS, previa registrazione del cittadino, al seguente link <https://waitinglist.ats-bg.it/>

Le domande di ingresso saranno inserite in una Lista d'Attesa, la cui graduatoria è determinata esclusivamente in base all'ordine cronologico di presentazione o di inserimento sul portale, con precedenza ai residenti nel Comune di Osio Sotto da più di cinque anni.

Rispettando tale graduatoria, il candidato ospite e/o i suoi familiari saranno contattati dalla direzione sanitaria per un triage telefonico atto a comprendere i bisogni assistenziali del candidato nonché a stabilire se la struttura è idonea ad accogliere la persona.

Stabilita l'idoneità e al primo posto libero disponibile, l'Utente sarà contattato per l'ingresso.

ACCOGLIENZA e PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

E' importante creare sin dall'inizio intorno al nuovo ospite un clima rassicurante che renda il delicato momento del distacco da affetti ed abitudini "di una vita" il meno traumatico possibile.

E' quindi auspicabile che si verifichino alcune condizioni:

1) Avere i dati per conoscere la storia sociale, sanitaria, cognitiva, affettiva ed i livelli di autonomia;

2) Avere la comunicazione del nuovo ingresso in tempo utile per poter informare tutte le figure che accoglieranno l'ospite (l'operatore amministrativo, la caposala, il medico e l'infermiera professionale in turno).

3) Prevedere l'ingresso in mattinata, dal lunedì al venerdì, preferibilmente tra le 9 e le 10,30, orari nei quali è maggiormente disponibile la presenza di tutte le figure dell'equipe.

➤ All'ingresso in struttura l'ospite ed i suoi familiari o eventuali accompagnatori verranno accolti dall'operatore amministrativo, al quale dovranno essere consegnati: carta regionale dei servizi, tessera di esenzione ticket, codice fiscale, carta d'identità, eventuale fotocopia del verbale di invalidità.

L'operatore amministrativo avviserà il reparto, dove l'ospite sarà accolto dal medico, dalla capo sala e dall'infermiera professionale.

➤ Seguirà un colloquio preliminare, in particolare con l'ospite, se questi sarà nelle condizioni di sostenerlo, o con chi lo accompagna, se si manifestassero delle difficoltà, in modo da poter raccogliere il maggior numero di informazioni possibili, compilando la parte della cartella clinica relativa all'anamnesi personale remota, prossima e fisiologica (*medico*) e la scheda di presentazione dell'ospite (*caposala*), dove saranno riassunti sinteticamente i principali bisogni e le necessità assistenziali. Questa scheda verrà inserita nella consegna del giorno ed appesa nella bacheca di reparto per dar modo anche agli operatori ed agli infermieri dei turni successivi di prenderne visione.

➤ L'ospite sarà poi accompagnato da un *operatore* nella camera di

- degenza assegnatagli e successivamente in sala da pranzo, in modo che possa conoscere il suo posto a tavola. Mentre lo si porterà a vedere gli ambienti comuni del reparto, nel quale verrà ospitato, lo si informerà sui servizi (palestra, animazione, parrucchiere, podologia) esistenti nella struttura, sulle attività proposte, sulle abitudini di vita interna e sugli orari che scandiscono la giornata; lo si presenterà, inoltre, al personale e agli ospiti che man mano si incontreranno.
- Verrà dato ad un operatore per turno il compito di seguirlo in modo particolare.

Successivamente, dopo un breve periodo di osservazione, durante una riunione d'equipe verranno esposte le prime impressioni e le priorità assistenziali emerse. Si stabilirà il tempo di osservazione necessario per raccogliere i dati necessari alla stesura del PAI.

LA GIORNATA NELLA RESIDENZA

L'organizzazione della giornata è stata studiata ponendo molta attenzione al rispetto dei ritmi individuali degli Ospiti, scandendo le attività della vita quotidiana sulla base delle esigenze personalizzate degli utenti.

Le attività regolarmente proposte sono le seguenti:

- lettura del quotidiano locale;
- animazione con canti, quiz, giochi da tavola;
- ginnastica e/o fisioterapia;
- videochiamate con i familiari;
- passeggiata al mercato locale; (**)
- uscite di mezza giornata (per esempio: in piscina) (**)
- gite di un'intera giornata (per esempio: alle Terme) (**)

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- dalle ore 8.45 PRIMA COLAZIONE
- dalle ore 12.15 PRANZO
- dalle ore 16.00 MERENDA
- dalle ore 19.00 CENA

Si veda anche l'esempio di menu settimanale (allegato 2)

(**) compatibilmente con l'evolversi della situazione epidemiologica.

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

Premessa

La R.S.A. della OPERA PIA OLMO ha l'obiettivo di fornire servizi socioassistenziali e sanitari di qualità adeguata ai migliori protocolli di assistenza previsti dalla più aggiornata letteratura e dalla normativa nazionale, regionale e provinciale.

Inoltre, compatibilmente con le esigenze della vita in comunità, l'organizzazione della Residenza ha l'obiettivo di essere vicina allo stile e ai ritmi di vita dei singoli Ospiti.

Pertanto l'Ospite ha diritto a

- massimo rispetto della propria persona e della propria dignità;
- alloggio, in stanze adeguatamente curate;
- vitto con alimenti sempre controllati e adeguati ai desideri individuali e alle prescrizioni dei sanitari;
- assistenza medica puntuale e con le migliori terapie secondo le regole dettate dal Ministero della Sanità e dagli altri Enti preposti. L'Ospite verrà adeguatamente informato di tutte le pratiche attuate;
- attività di eventuale riabilitazione e comunque di mantenimento della funzionalità psicofisica;
- assistenza nei bisogni primari da parte di personale qualificato;
- essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno anche con interventi di segretariato sociale;
- avere nel personale della struttura interlocutori rispettosi della personalità, attenti ai bisogni e all'ascolto;
- mantenere i rapporti usuali con l'esterno, per quanto concesso dalla situazione epidemiologica.

Inoltre l'Ospite ha il dovere di

- Adeguarsi a quanto definito dalla Residenza in materia di assistenza sanitaria, per la quale è totalmente responsabile la Fondazione.
- Mantenere una condotta conforme alle regole della convivenza civile: rispettando le regole che la vita in comunità comporta; evitando situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti (con rumori, luci accese, televisori o radio ad alto volume)
- non provocare danni alla struttura o agli altri Ospiti;
- versare la retta rispettando le scadenze;
- rimborsare le spese non rientranti nella retta.

DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

Rif. DGR 3540/2012

EX ART. 22 E SEGUENTI LEGGE n. 241/90

e ARTT. 15 E SEGUENTI LEGGE REGIONALE n. 1/2012

(approvato con verbale n. 3 del 25.11.2013)

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e/o socio-sanitari formati o stabilmente detenuti dalla stessa è pienamente garantito a tutti i soggetti che ne abbiano legittimazione ad esso, attese le rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza;

2. Costituisce diritto di accesso, il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti, intendendosi a tal fine:

a) per interessati, tutti i soggetti privati che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;

b) per controinteressati, tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che dall'esercizio del diritto d'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza.

Il termine massimo generale per entrare in possesso dei documenti richiesti è stabilito in trenta giorni dalla data del ricevimento della richiesta.

Il costo della presa visione della documentazione è gratuito; il rilascio di copia potrebbe essere subordinato al rimborso dei costi di riproduzione.

Il testo integrale del regolamento sul diritto di accesso agli atti adottato dalla Fondazione, approvato con verbale del C.d.A. del 25.11.2013, è disponibile presso la Segreteria amministrativa.

RISOLUZIONE/RECESSO CONTRATTUALE/DIMISSIONE

Il contratto d'ingresso cesserà:

- a) Per decesso dell'Ospite;
- b) Per sopravvenuta patologia incompatibile con la struttura;
- c) Per comportamento incompatibile con la vita in comunità;
- d) Per mancato pagamento della retta;
- e) Qualora venisse meno la fiducia da parte dell'Ospite e/o dei propri famigliari verso la residenza e suoi operatori.

Il referente/garante è tenuto al pagamento delle rette fino al giorno effettivo di abbandono della struttura da parte dell'Ospite, che avverrà a cura e a spese dell'Ospite o del referente/garante.

In caso di dimissioni volontarie, i referenti e garanti hanno inoltre facoltà di recedere inviando comunicazione raccomandata RR alla RSA e con preavviso di 15 giorni; in mancanza di preavviso sarà in ogni caso dovuta la retta corrispondente al periodo di mancato preavviso.

In ogni caso, alle dimissioni dell'Ospite, per qualunque motivo, previa verifica del regolare versamento della retta, sarà rimborsata la cauzione di Euro 1.000,00 (infruttifera) versata all'atto dell'ingresso.

Ai fini di garantire la continuità assistenziale, nel caso di dimissione per eventuale trasferimento presso altro servizio, la Residenza metterà a disposizione degli aventi diritto tutte le informazioni inerenti al percorso e le prestazioni effettuate dall'ospite durante la sua permanenza in struttura. La direzione sanitaria provvederà inoltre a rilasciare una dettagliata relazione/lettera di dimissione nella quale saranno evidenziati lo stato di salute dell'Ospite, i trattamenti effettuati, la necessità di trattamenti successivi nonché l'eventuale terapia farmacologica in atto ovvero tutte le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

CODICE ETICO

La Fondazione OPERA PIA OLMO ONLUS, con provvedimento presidenziale del 24.12.2014 e conseguente ravvedimento del C.d.A. del 25.02.2015, in attuazione a quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001, si è dotata del Codice Etico e ha nominato l'Organismo di Vigilanza. Tale documento è disponibile per la visione presso la Direzione Generale.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è il punto di riferimento a disposizione degli Ospiti e dei famigliari della R.S.A. Fondazione Opera Pia Olmo ONLUS per richieste, comunicazioni e segnalazioni.

Contatti:

Ufficio

Tel. 035881170 – e.mail segreteria@operapiaolmo.it

Orari

Da lunedì a venerdì (festivi esclusi) dalle 9.30 alle 13.00

Per gli Ospiti e i congiunti è disponibile un apposito modulo (Allegato 4) per segnalare eventuali reclami e/o apprezzamenti sull'operato della struttura.

Sarà cura del responsabile competente fornire risposta entro un tempo massimo di 30gg dal ricevimento dell'eventuale reclamo.

Visite guidate da parte di potenziali utenti e loro familiari

Compatibilmente con la situazione epidemiologica è possibile visitare gli ambienti della RSA. La segreteria amministrativa è a disposizione per gli accompagnamenti previo appuntamento.

UFFICIO PUBBLICA TUTELA

In ottemperanza a quanto disposto dalla Regione Lombardia con D.G.R. 8/10884 DEL 23.12.2009, l'ATS ha istituito l'Ufficio di Pubblica Tutela come strumento di tutela delle persone che intendono usufruire delle prestazioni erogate dai servizi dell'ATS e delle strutture sanitarie e socio-sanitarie. L'Ufficio di Pubblica Tutela interviene perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti previsti dalla Legislazione nazionale e regionale verificando, inoltre, che siano rispettate le condizioni stabilite dalla Carta dei Servizi.

Le segnalazioni oltre che di persona possono essere fatte telefonicamente al n. 035385296 oppure via e-mail all'indirizzo upt@ats-bg.it

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

La RSA promuove la campagna di rilevazione della qualità percepita attraverso una somministrazione, con cadenza annuale, di questionari di gradimento dei servizi ad Ospiti e famigliari (Allegato 3). Il questionario, anonimo, consente di esprimere un giudizio sui servizi erogati dalla RSA. I risultati della campagna di customer satisfaction vengono condivisi con i caregiver mediante un incontro utile anche quale occasione di confronto con i famigliari. Compatibilmente con la situazione epidemiologica tale incontro avviene presso locali della RSA.

**La Fondazione è a disposizione per fornire tutte le risposte ad
eventuali richieste.**

Orari Segreteria

Da lunedì a venerdì dalle 14.30 alle 17.30

Telefono 035881170



OPERA PIA OLMO ONLUS

Residenza Sanitaria Assistenziale

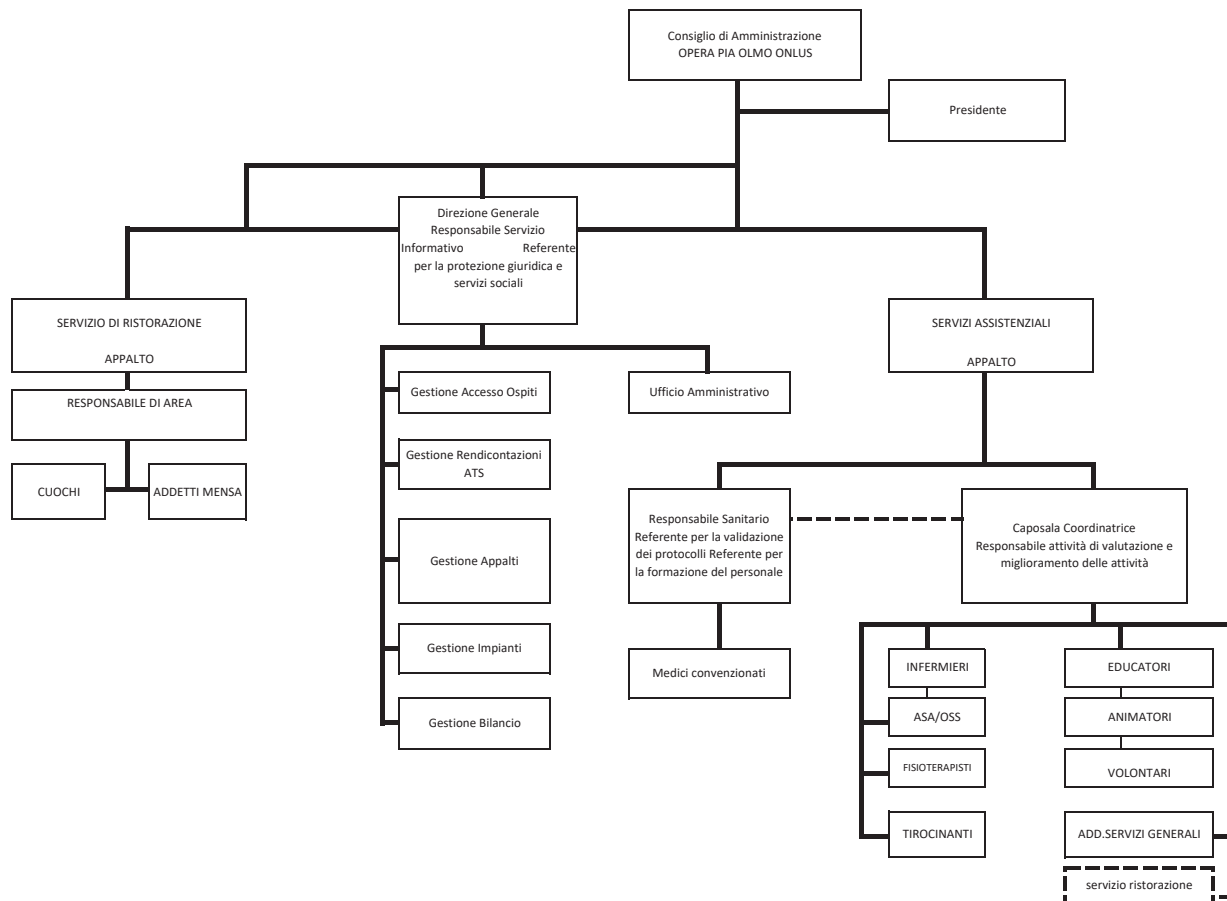
ALLEGATI alla CARTA DEI SERVIZI

1. Organigramma
2. Menù settimanale tipo
3. Questionario di gradimento familiari/ospiti
4. Modulo segnalazioni reclami/apprezzamenti
5. Carta dei diritti della persona anziana



OPERA PIA OLMO ONLUS

ORGANIGRAMMA





RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI IN RELAZIONE AI SERVIZI RESI DALLA CASA DI RIPOSO	Rif. anno
--	--------------

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE IL SUO FAMILIARE RICEVE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Insoddisfatto	non so
Cure mediche					
Cure infermieristiche					
Cure di assistenza ASA/OSS					
Fisioterapia					
Educatori/Animatori					

COME VALUTA L'APPROCCIO DEGLI OPERATORI, INTESO COME GENTILEZZA, CORTESIA E RISPETTO NEI CONFRONTI DEL SUO FAMILIARE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Insoddisfatto	non so
Medici					
Infermieri					
Personale di assistenza Asa/Oss					
Fisioterapisti					
Educatori/animatori					

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Insoddisfatto	non so
Servizio di pulizia					
Servizio lavanderia/guardaroba					
Servizio di ristorazione					
Servizio Amministrativo					

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Insoddisfatto	non so
Orario dei pasti					
Varietà dei menu					
Porzioni					



COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI AMBIENTALI ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Insoddisfatto	non so
La stanza					
Il nucleo					
Gli ambienti comuni					
Lo spazio esterno					

COSA APPREZZA DI PIU' DI QUESTA RESIDENZA?

SECONDO LEI, COSA ANDREBBE MIGLIORATO?

COMPLESSIVAMENTE QUANTO E' SODDISFATTO DI COME E' ASSISTITO IL SUO FAMILIARE?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Insoddisfatto	non so

RITENE CHE LA RESIDENZA OFFRA CALORE E ASSISTENZA?

CONSIGLIEREBBE LA RESIDENZA?

LA SUA OPINIONE E' MOLTO IMPORTANTE PER NOI. SE DESIDERA ESPRIMERE SUGGERIMENTI, LO
PUO' FARE DI SEGUITO:

Grazie della collaborazione

MODULO SEGNALAZIONI PER GLI OSPITI E I LORO CONGIUNTI	Sarà cura del responsabile competente offrire una risposta entro un tempo massimo di 30 gg dal ricevimento della segnalazione.
--	--

GENERALITA' DEL DICHIARANTE (SE OSPITE) (*)

NOME E COGNOME _____

GENERALITA' DEL DICHIARANTE (SE PARENTE O CONGIUNTO DELL'OSPITE) (*)

NOME E COGNOME _____

RIFERIMENTO TELEFONICO _____

VOGLIO RESTARE ANONIMO

VOGLIO SEGNALARE UN RECLAMO UN APPREZZAMENTO ALTRO

DESCRIZIONE

(*) Informativa ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo (Regolamento generale sulla Protezione dei dati) : i dati riportati sopra sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per i quali sono richiesti e verranno utilizzati esclusivamente a tale scopo.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(Regione Lombardia –D.g.r.14/12/2001 n. 7/7435)

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 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 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 sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana;

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

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

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

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

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

La persona anziana al centro 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 auspicato nell’introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti

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

dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

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

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