



**Residenza Sanitaria Assistenziale
Oasi
Cure Intermedie**

CARTA DEI SERVIZI

**Oasi
Via Don L. Sturzo, 5
20023 Cerro Maggiore (MI)
Tel. 0331 53 34 42 - Fax 0331 53 34 43
orsa.oasi@colisee.it**

INDICE

PREMESSA	4
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	5
<i>Fini istituzionali</i>	<i>5</i>
<i>Ente gestore</i>	<i>5</i>
<i>Ubicazione della struttura</i>	<i>5</i>
<i>A chi sono rivolte le cure intermedie</i>	<i>5</i>
<i>Come si accede alle cure intermedie</i>	<i>6</i>
<i>Il giorno di ingresso</i>	<i>6</i>
<i>Durata del ricovero</i>	<i>6</i>
<i>Che obiettivi hanno le degenze in cure intermedie?</i>	<i>7</i>
<i>Periodo di ricovero</i>	<i>7</i>
<i>Certificati</i>	<i>7</i>
<i>Dimissioni-recesso</i>	<i>7</i>
<i>La RSA "L'Oasi" e lo staff di cure intermedie</i>	<i>8</i>
<i>Principi fondamentali dell'attività</i>	<i>9</i>
<i>Presidi sanitari e ausili</i>	<i>9</i>
<i>La giornata tipo</i>	<i>10</i>
<i>Servizio ristorazione</i>	<i>10</i>
<i>Servizio lavanderia e stireria</i>	<i>10</i>
<i>Servizio parrucchiere</i>	<i>11</i>
<i>Servizio podologo</i>	<i>11</i>
<i>L'attività religiosa</i>	<i>11</i>
<i>Il volontariato</i>	<i>11</i>
<i>Servizio reception</i>	<i>12</i>
<i>Telefono</i>	<i>12</i>
<i>I giornali</i>	<i>12</i>
<i>Oggetti personali</i>	<i>12</i>
<i>Orario di visita</i>	<i>12</i>
<i>Fumo</i>	<i>12</i>
<i>Norme antincendio</i>	<i>13</i>
STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI	13
<i>Aspetti strutturali e organizzativi</i>	<i>13</i>
<i>Qualità delle prestazioni</i>	<i>13</i>
<i>Formazione</i>	<i>13</i>
<i>Strumenti di verifica e controllo</i>	<i>13</i>
INFORMAZIONE, TUTELA E PARTECIPAZIONE	14
<i>Informazione</i>	<i>14</i>
<i>Tutela</i>	<i>14</i>
<i>Partecipazione</i>	<i>15</i>
<i>Informazione privacy e sicurezza</i>	<i>15</i>
ALLEGATI	17

PREMESSA

Gentile Ospite,

ringraziandoLa per aver scelto i servizi della RSA "L'Oasi", siamo lieti di porgerLe il nostro più cordiale benvenuto.

La Carta dei Servizi che le abbiamo consegnato costituisce il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione di tutti i servizi offerti. È un documento importante in quanto riassume tutti gli obiettivi e i principi che orientano le scelte assistenziali e gestionali della RSA, in particolare del Nucleo dedicato alle cure intermedie - post acute.

All'interno può trovare La Carta dei Diritti della persona anziana che ispira tutti i nostri percorsi socio-sanitario-assistenziali che tendono sempre a valorizzare e porre al centro la persona e i suoi bisogni.

Mi preme precisare che Lei e i Suoi familiari avrete un ruolo fondamentale e determinante all'interno dell'équipe socio-assistenziale nella realizzazione del Progetto Assistenziale Individualizzato che verrà preparato dai nostri professionisti e di cui Lei sarà protagonista.

Per questa ragione mi sento di invitare sia Lei sia i Suoi familiari a contribuire, attraverso consigli e segnalazioni, alla realizzazione di questo importante momento progettuale che La riguarda.

Il nostro Staff sarà sempre a Sua disposizione e a disposizione dei Suoi familiari per venire incontro alle Vostre esigenze al fine di garantirLe un confortevole soggiorno.

Rsa Oasi Cerro S.r.l.
L'Amministratore Unico
Gerard Sanfeliu Delgado

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Fini istituzionali

La RSA "L'Oasi" è una struttura residenziale che eroga servizi socio-sanitario-assistenziali per anziani non autosufficienti ultrasessantacinquenni finalizzati all'accoglienza, alla cura e al recupero funzionale per brevi periodi o lungodegenze secondo quanto previsto dai piani assistenziali nazionali e regionali.

Ente gestore

Il soggetto gestore della RSA è Rsa Oasi Cerro S.r.l., società a capitale privato, con sede legale in via Porlezza 8 – 20123 Milano, Codice Fiscale P.IVA 09986470962 / Nr. iscrizione Registro Imprese di Milano 2126019. Accreditata per n° 114 posti letto da Regione Lombardia con DGR N° IX/1960 del 6 Luglio 2011.

I posti letto sono così suddivisi: 94 posti letto di RSA di cui 42 a contratto con l'ATS Milano Città Metropolitana (Ex Dlb. 651 del 13 Ottobre 2015) e 20 posti letto di cure Intermedie (Ex DGR 3383/2015) situati al secondo piano della Struttura.

La filosofia della società è mirata a valorizzare la centralità dell'anziano, la qualità della vita e dell'assistenza, garantendo l'elaborazione di percorsi personalizzati, un adeguato rapporto numerico fra operatori e ospiti e un elevato standard alberghiero.

Rsa Oasi Cerro S.r.l. si pone fra i suoi obiettivi anche quello di generare apertura e collaborazione col territorio attraverso la realizzazione di iniziative a carattere assistenziale, sanitario e culturale, da concordare con le Istituzioni e le Organizzazioni già operanti sul territorio.

Ubicazione della struttura

La struttura si trova in Cerro Maggiore – Frazione Cantalupo - (MI), in via Don Luigi Sturzo,5 ad alcune centinaia di metri dall'uscita Legnano dell'autostrada Milano-Varese (A8).

A chi sono rivolte le cure intermedie

Le cure intermedie sono rivolte ad adulti ed anziani residenti in Lombardia come degenza di transizione protetta e di supporto socio-assistenziale al paziente e alla famiglia in previsione di una dimissione protetta presso struttura residenziale o il proprio domicilio. I destinatari sono persone colpite da evento acuto provenienti sia dall'ospedale che dal domicilio e che necessitano di un periodo di assistenza para ospedaliera. Ai pazienti affetti da patologie mediche in via di risoluzione, post acuzie, completamente stabilizzati, viene offerta la

possibilità di proseguire le cure in una struttura sanitaria intermedia ossia una struttura ad intensità assistenziale inferiore rispetto ad un ricovero ospedaliero ma superiore a quella offerta in una lungodegenza o assistenza domiciliare integrata prevedendo una maggiore presenza di medici, infermieri e terapisti che possono monitorare e favorire la convalescenza di ogni singolo ospite.

Come si accede alle cure intermedie

La domanda può essere scaricata dal sito internet della Regione Lombardia o ritirata presso la RSA Oasi. La domanda dovrà essere interamente compilata dal MMG o dal medico Ospedaliero. La condizione essenziale per poter procedere alla valutazione della domanda da parte della direzione Sanitaria è che l'evento acuto non sia anteriore ai due mesi.

Criteri di esclusione sono: instabilità clinica, paziente con acuzie non risolte, percorso diagnostico incompleto, paziente con patologia psichiatrica attiva, paziente con indicazione ad interventi specifici (SV, SLA, Hospice). La domanda dovrà essere presentata al Care Manager della RSA Oasi che effettuerà un colloquio conoscitivo e farà valutare dalla direzione Sanitaria la domanda pervenuta.

È doveroso precisare che le domande relative ai ricoveri in cure intermedie sono differenti da quelle presentate per richiedere l'ingresso in RSA.

Il giorno di ingresso

Il giorno di ingresso in struttura il paziente dovrà presentare la documentazione clinica rilasciata dal medico curante o dal medico ospedaliero (lettera di dimissione) e l'impegnativa con specifica di richiesta di ricovero in regime di cure intermedie con diagnosi. Qualora il paziente non fosse conforme alla documentazione clinica presentata ed accettata dalla direzione sanitaria, la struttura si riserverà il rinvio al domicilio o alla struttura ospedaliera.

Durata del ricovero

Il tempo di degenza è stabilito dal medico e rispondente alle caratteristiche previste dalla normativa sulle cure intermedie. In particolare, la normativa prevede 5 profili di assegnazione all'utente, risultanti dalla valutazione e dalla misurazione delle funzioni cardiocircolatorie, respiratorie, medicazioni, alimentazione ed idratazione, incontinenza, igiene ed abbigliamento, movimento, riposo e sonno, comunicazione, ambiente e situazione sociale. Il ricovero non potrà superare i 60 gg ed entro i primi 7 verrà identificato il profilo di appartenenza, stipulata la prognosi e comunicato ai familiari il giorno delle dimissioni. La cartella clinica prodotta durante la degenza dell'Ospite e la copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura potranno essere richieste, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente, dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La medesima sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta previo

pagamento dei diritti di segreteria esposti nel tariffario. Il costo del rilascio della copia della cartella clinica è di € 0,50 a pagina

Che obiettivi hanno le degenze in cure intermedie?

Gli obiettivi del ricovero in cure intermedie sono: la stabilizzazione clinica, il recupero e il miglioramento funzionale, il supporto e l'addestramento del caregiver.

Periodo di ricovero

La degenza prevede visite mediche quotidiane con monitoraggio ed adeguamento della terapia, assistenza infermieristica e rieducazione motoria. Sono previsti incontri settimanali dell'equipe di assistenza (UVM) e vengono redatti progetti di assistenza individuale denominati PAI e PI. Se necessario verranno effettuati prelievi emato-chimici (a carico dell'ospite se non in convenzione con il SSN), con impegnativa regionale del medico Curante. All'ingresso ed alla dimissione verranno somministrati test di valutazione definiti dalla Regione Lombardia (ICA, MMS, Barthel, Tinetti, Bras, ICD) ed i medesimi verranno riportati nella relazione clinica di dimissione. Il paziente proveniente dall'ospedale o dal domicilio che necessita di ossigeno-terapia, nutrizione enterale, stomie, etc., deve essere dotato di fornitura propria.

Certificati

È possibile richiedere esclusivamente certificati con diagnosi e richieste di trasferimento presso altre RSA compilando apposito modulo presso la reception. Non è possibile avviare per via telematica, durante la permanenza in cure intermedie, il certificato di invalidità/accompagnamento. Tale certificato verrà stilato se ritenuto idoneo dal medico curante. Non è possibile prescrivere ausili e programmi terapeutici riabilitativi in quanto la RSA Oasi non è una struttura ospedaliera. Per tale motivo il paziente/familiare dovrà rivolgersi al medico curante che avvierà su ricettario regionale tutte le richieste del caso.

Dimissioni - recesso

Le dimissioni devono essere concordate con la direzione sanitaria e comunicate al Care Manager ed in reception per la compilazione dell'apposito modulo. Qualora il paziente presentasse acuzie e venisse trasferito in ospedale è considerato dimesso. Le dimissioni programmate avvengono dalle ore 8.00 alle ore 9.30 salvo eccezioni da concordare preventivamente con la Direzione Sanitaria. All'atto della dimissione il paziente ritirerà la relazione clinica dall'infermiere del piano di appartenenza. È possibile anticipare le

dimissioni previste dalla direzione sanitaria dando comunicazione alla stessa e, successivamente compilando in reception il modulo all'uopo predisposto.

Il paziente e/o i familiari prendono atto che motivo di disdetta del servizio da parte della direzione sanitaria è l'eventualità che si manifestino patologie di tipo psichiatrico od infettive che rendano difficoltosa la sua gestione all'interno della struttura sia per l'organizzazione della stessa sia per gli altri ospiti residenti. Qualora la dimissione anticipata non fosse comunicata per tempo, la relazione clinica non potrà essere ritirata il giorno della dimissione ma dopo 3 giorni lavorativi in reception.

La RSA "L'Oasi" e lo staff di cure intermedie

La struttura, operante dal 2011, risponde a tutte le norme strutturali, previste e richieste dalla normativa regionale vigente in materia di RSA, per accogliere anziani non autosufficienti ultrasessantacinquenni.

La struttura è completamente priva di barriere architettoniche e i numerosi spazi comuni risultano a completa disposizione di tutti gli ospiti e dei visitatori, facilitando così occasioni per la socializzazione.

Lo staff socio-sanitario-assistenziale presente in cure intermedie si compone di:

- Direttore sanitario e medici di reparto presenti e/o reperibili 24 ore al giorno, che consentono continuità nella cura e nella relazione. A loro spetta la valutazione sanitaria degli ospiti da inserire e degli ospiti da dimettere; la responsabilità del percorso di cura; la supervisione e il coordinamento di tutte le attività sanitarie; la gestione dei farmaci e delle attrezzature sanitarie; la partecipazione alla stesura del Menù degli ospiti;
- Infermieri professionali presenti in struttura 24 ore al giorno che garantiscono assistenza infermieristica caratterizzata da: somministrazione della terapia farmacologica, assistenza continua e diretta a ospiti critici, medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e prevenzione delle piaghe da decubito;
- Fisioterapisti, con adeguata preparazione in campo geriatrico, che effettuano interventi mirati a livello individuale di piccolo e/o grande gruppo sugli ospiti sia con patologie neurologiche che ortopediche;
- Addetti ai servizi assistenziali qualificati, in possesso di titolo di studio regionale, che garantiscono 24 al giorno con la loro costante presenza le attività di assistenza diretta all'ospite: igiene, vestizione, alimentazione, idratazione, gestione dell'incontinenza, supporto negli spostamenti e nella deambulazione;
- Care Manager che gestisce i colloqui per gli ingressi e le pratiche burocratiche degli ospiti presso le Istituzioni (ASL, comuni, Regione) e i contatti con le organizzazioni operanti sul territorio, garantendo la dimissione protetta, in caso di necessità.

All'interno della RSA operano inoltre:

- Direttore responsabile, le cui competenze riguardano: la gestione della struttura nel suo complesso; impartire le direttive sull'organizzazione dei servizi sanitari e socio-assistenziali; le relazioni istituzionali; il controllo sull'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza della struttura;
- Operatori di reception;
- Operatori di lavanderia;
- Parrucchiera;
- Operatori di pulizia;
- Operatori dei servizi generali.

Le risorse professionali presenti rispondono, per quantità, agli standard disposti dalla Regione Lombardia per l'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento.

Tutto il personale è riconoscibile mediante cartellino identificativo appuntato sulla divisa.

Principi fondamentali dell'attività

L'attività della RSA si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- ***Eguaglianza***: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate. Nessuna discriminazione viene compiuta in relazione al sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.
- ***Imparzialità***: viene assicurata e garantita la parità di trattamento verso tutti gli ospiti, ispirata a criteri di obiettività ed imparzialità.
- ***Continuità***: la RSA assicura la continuità e regolarità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali nell'arco delle 24 ore.
- ***Partecipazione***: la RSA garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati. Al tale scopo, vengono messi a disposizione presso la reception, appositi moduli per la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e/o di eventuali disservizi al fine di ottimizzare al meglio i servizi offerti. La RSA, inoltre, favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e le organizzazioni operanti sul territorio.
- ***Efficacia ed efficienza***: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.
- ***Trasparenza e accessibilità***: il direttore responsabile assicura agli ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sui servizi offerti dalla Struttura organizzativa e dai singoli servizi.

Presidi sanitari e ausili

La RSA provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, etc.), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, degli ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, etc.).

La giornata tipo

La giornata tipo dell'ospite è così articolata:

- 7.00 - 8.30: Alzata, igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale), vestizione;
- 8.30 - 9.30: Colazione, somministrazione terapia;
- 9.30 - 12.00: Riabilitazione, terapia occupazionale in RSA, idratazione alle ore 10.30 circa;
- 11.30 - 13.00: Pranzo e somministrazione terapia;
- 13.30 - 14.30: Riposo;
- 14.30 - 15.30: Alzata e attività di socializzazione e di riabilitazione;
- 15.30 - 16.00: Merenda / idratazione;
- 16.00 - 18.00: Attività di animazione in RSA;
- 18.00 - 19.30: Cena e somministrazione terapia;
- 20.00 - 21.00: Distribuzione camomilla, rimessa a letto.

Servizio ristorazione

All'interno della struttura è operativo il servizio di ristorazione che prepara direttamente i pasti che vengono poi dispensati ai piani. Il menù è predisposto dal Dietista in collaborazione con la direzione sanitaria e varia sulle quattro stagioni e ruota su quattro settimane.

Il menù, esposto nel nucleo e proposto giornalmente, consente più possibilità di scelta. Può essere personalizzato - previa richiesta al medico o al responsabile di nucleo - per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione o di deglutizione. L'eventuale imboccamento degli ospiti che lo necessitano è assicurato dagli addetti ai servizi assistenziali.

Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

Per completezza di informazione si riporta in **allegato E** un menù tipo settimanale e giornaliero sia estivo che invernale.

Non è consentito introdurre dall'esterno alimenti e/o bevande.

Servizio lavanderia e stireria

Presso la RSA è disponibile, compreso nei Servizi Alberghieri Preferenziali Aggiuntivi, un servizio di lavanderia e stireria per il vestiario personale dell'ospite. La RSA provvede invece al servizio di lavanderia per quanto riguarda la biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie etc.).

Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio, in quanto la tipologia di lavaggio effettuato con macchinari industriali ad acqua e a temperature elevate che garantiscono igiene e sicurezza alla comunità non è idoneo al trattamento dei capi delicati.

I capi in dotazione all'ospite dovranno essere muniti di numero identificativo prima dell'ammissione in struttura.

Servizio parrucchiere

Presso la RSA è presente e compreso nei Servizi Alberghieri Preferenziali Aggiuntivi un servizio di parrucchiere. Il servizio garantisce due tagli e piega al mese. Le eventuali richieste aggiuntive sono a pagamento secondo il listino prezzi presente in reception.

Servizio podologico/pedicure curativa, pedicure estetica e manicure

Gli ospiti, se necessario e richiesto dal medico, possono usufruire del servizio di podologia e/o estetista per manicure e pedicure, per interventi curativi a pagamento. È possibile richiedere e prenotare l'intervento in reception.

L'attività religiosa

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata dal parroco di Cerro Maggiore. All'interno della RSA vi è un locale adibito a locale di culto dove viene celebrata la S. Messa, la quale ha luogo tutti i sabati alle 16:00.

Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede.

Il volontariato

La direzione della RSA intende promuovere e valorizzare l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n. 266/91 e della L.R. n. 22/93 con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale.

L'attività dei volontari è coordinata dal Care Manager; i volontari, durante il loro servizio, sono identificabili dal cartellino di riconoscimento con foto.

Servizio reception

Il centralino/reception è attivo e presidiato dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Costituisce il primo contatto con la struttura. Al centralino è possibile ritirare modulistiche, avere indicazioni sugli spazi della struttura, prenotare il servizio di parrucchiera, estetista e podologo.

Telefono

All'interno della RSA è possibile effettuare e ricevere telefonate dalla reception.

I giornali

La struttura provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso della comunità. Ogni ospite può richiedere la consegna dei quotidiani o riviste a carico dell'ospite stesso.

Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere per sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro per i quali **la direzione non risponde in caso di smarrimento o furto**. Presso la direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati.

Orario di visita

La RSA è aperta al pubblico dalle ore 08.00 alle ore 20.00. È possibile anticipare o posticipare gli orari di visita, previa autorizzazione da parte del direttore responsabile e/o del direttore sanitario.

Non è consentita la presenza di esterni durante le visite mediche e interventi assistenziali, se non previa specifica ed eccezionale autorizzazione della direzione sanitaria.

In casi particolari, da concordare, è possibile la permanenza di un familiare anche in altri orari.

Fumo

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

Norme antincendio

La RSA è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di attivarsi tempestivamente. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, etc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale della RSA è formato e addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La RSA fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Aspetti strutturali e organizzativi

L'edificio, di nuova costruzione, soddisfa tutti i requisiti strutturali previsti in materia dalla normativa della Regione Lombardia. La documentazione relativa al funzionamento è depositata presso la direzione.

Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli ospiti al miglioramento del servizio.

Formazione

I piani formativi del personale sono studiati con l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dalla direzione in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

- somministrazione periodica di un **Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari**, come riportato in **Allegato B**; i cui risultati vengono diffusi convocando una riunione con tutti i parenti degli ospiti;
- incontri periodici con i familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

INFORMAZIONE, TUTELA E PARTECIPAZIONE

La RSA considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.

Informazione

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi, Regolamento, Accordo di Inserimento, etc.) costituisce uno dei principali canali di informazione.

Tutela

La RSA esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

La RSA darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta entro i 7 giorni successivi.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con il Care Manager o con la direzione;
- lettera in carta semplice;
- comunicazione da depositare nel box "Elogi e lamentele" adiacente alla reception;
- segnalazione a mezzo fax.

Presso la reception è disponibile un **Modulo reclamo per disservizio** da consegnare all'assistente sociale o alla direzione della struttura, come riportato in **Allegato C**.

L'ospite e/o i parenti possono chiedere di avere accesso alla documentazione socio-sanitaria e di ottenerne il rilascio compilando un modulo all'uopo predisposto e disponibile in reception. La direzione sanitaria rilascerà la documentazione richiesta entro 15 giorni dalla presentazione del modulo. Non sono previsti costi.

Partecipazione

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli ospiti e degli organismi che li rappresentano.

La RSA garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.

Informazione, privacy e sicurezza

Al fine di gestire privacy, informazione e sicurezza si è previsto quanto segue:

- trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs. 196/2003; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di ***Tutela privacy***, secondo ***Allegato D***;
- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di ***Consenso informato alla cura***, secondo ***Allegato H***;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

ALLEGATI

- **ALLEGATO A: SERVIZI ALBERGHIERI PREFERENZIALI AGGIUNTIVI**
- **ALLEGATO B: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI**
- **ALLEGATO C: MODULO RECLAMO PER DISSERVIZIO**
- **ALLEGATO D: TUTELA PRIVACY**
- **ALLEGATO E: MENÙ TIPO ESTIVO E INVERNALE**
- **ALLEGATO F: REGOLAMENTO DELLA RSA**
- **ALLEGATO G: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**
- **ALLEGATO H: CONSENSO INFORMATO ALLA CURA**

SERVIZI ALBERGHIERI PREFERENZIALI AGGIUNTIVI E CAMERA DOPPIA AD USO SINGOLO

L'importo per i servizi alberghieri preferenziali aggiuntivi richiesti dall'assistito e/o dal delegato, al netto del contributo regionale, è di € 15 al giorno.

I servizi alberghieri preferenziali aggiuntivi includono:

- Lavanderia della biancheria personale dell'assistito;
- Parrucchiere (1 taglio e piega al mese);
- Accesso alla rete internet; wi-fi negli spazi comuni;
- Accesso alla linea telefonica esterna (traffico telefonico a pagamento);

L'assistito che desiderasse trascorrere il periodo di ricovero in camera doppia ad uso singola potrà farne richiesta prima dell'ingresso il Care Manager o all'Amministrazione.

L'importo per l'utilizzo della camera doppia ad uso singola è di 50 € al giorno.

- È possibile usufruire al costo di 59€ al giorno del servizio alberghiero come sopra citato e della camera doppia ad uso singolo.
- Tabella tariffario forfettario extra:

piega	12 €
taglio	13€
tinta	20€
Permanente	25€

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Il questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- *Periodicità*: con cadenza annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo consentendo così la verifica sull'eventuale aumento o diminuzione del gradimento dei servizi erogati;
- *Consegnato*: di norma il giorno della dimissione viene consegnato all'ospite e/o alla famiglia, che lo restituisce compilato in ogni sua parte;
- *Semplice*: gli Item considerati sono esposti in modo chiaro, in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale il questionario è destinato;
- *Anonimo*: l'ospite in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale. I questionari vengono raccolti in una cassetta messa a disposizione in reception;
- *Oggetto di un'elaborazione*: i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento dei servizi erogati;
- *Divulgazione dei risultati*: al termine dell'elaborazione dei questionari, tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli ospiti e dei parenti delegati, vengono presentati i dati ottenuti una volta l'anno.

MODULO RECLAMO PER DISSERVIZIO

Reclamo effettuato da: _____

Ospite di riferimento: _____

Periodo del disservizio: _____

Area disservizio:

Servizi socio-sanitari:

- Area medica
- Area infermieristica
- Area fisioterapia
- Area assistenza alla persona

Servizi alberghieri:

- Ristorazione
- Pulizia
- Lavanderia

Altro:

Descrizione del disservizio:

Data _____

Firma _____

TUTELA PRIVACY

Autorizzazione Legge 196/03
(codice in materia di protezione dei dati personali)

Cerro Maggiore,

Il/la sottoscritto/a _____ dichiara di aver ricevuto per iscritto da parte della Direzione le informazioni di cui alla legge 196/03.

In particolare dichiara di aver liberamente preso atto che i dati raccolti al momento della presentazione della domanda di inserimento saranno utilizzati per la gestione del ricovero presso la Residenza Sanitaria Assistenziale "Oasi" ubicata in Via Don Sturzo, Cerro Maggiore e che gli è stato riconosciuto il diritto di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare ed opporsi al trattamento dei dati stessi nonché gli altri diritti identificati nella legge 196/03.

Per far valere i propri diritti, potrà rivolgersi alla Direzione dell'Ente.

Di conseguenza vengono autorizzati il titolare, il responsabile e gli incaricati dell'Istituto al trattamento dei dati personali ed alla comunicazione dei medesimi, ai fini istituzionali, ad altri enti pubblici, medici, organismi sanitari, con particolare ed espresso riferimento a quelli riguardanti lo stato di salute, necessari per la gestione del ricovero e la tutela sanitaria.

In fede _____

MENU ESTIVO

	PRANZO	CENA
LUNEDI	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto con zucchine • Fettine di tacchino alla pizzaiola • Spinaci al burro • Frutta di stagione 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestrone alla milanese • Cotolette di mare • Fagiolini alla provenzale • Frutta cotta / frutta di stagione
MARTEDI	<ul style="list-style-type: none"> • Pennette allo zafferano • Bollito misto con salsa verde • Cavolfiori al vapore • Frutta di stagione 	<ul style="list-style-type: none"> • Quadrucci in brodo • Tortino di ricotta e spinaci • Coste all'agro • Frutta cotta / frutta di stagione
MERCOLEDI	<ul style="list-style-type: none"> • Gnocchi al pomodoro • Polpettone • Insalata mista • Frutta di stagione 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta e patate • Caprese o salame • Zucchine trifolate • Frutta cotta / frutta di stagione
GIOVEDI	<ul style="list-style-type: none"> • Trenette al pesto • Frittata alle verdure • Finocchi al burro • Semifreddo 	<ul style="list-style-type: none"> • Passato di verdura • Involtino prosciutto e formaggio • Pomodori in insalata • Frutta cotta / frutta di stagione
VENERDI	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta al tonno • Palombetto alla ghiotta • Tris di verdure • Frutta di stagione 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestrone alla genovese • Uova sode o salame cotto • Carote al burro • Frutta cotta / frutta di stagione
SABATO	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto alla pamigiana • Spezzatino con patate e piselli • Insalata mista • Frutta di stagione 	<ul style="list-style-type: none"> • Minestra d'orzo • Pizza • Barbabietole • Frutta cotta / frutta di stagione
DOMENICA	<ul style="list-style-type: none"> • Pasticcio di pasta • Rotolo di coniglio al forno • Patate al forno • Gelato 	<ul style="list-style-type: none"> • Raviolini in brodo • Bresaola olio, limone e scaglie • Spinaci al burro • Frutta cotta / frutta di stagione

La frutta fresca/cotta è servita sia a pranzo sia a cena. Nel menu si possono trovare alimenti surgelati o congelati (*)

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni
Pasta	Manzo	Patate lesse
Riso in bianco	Pollo lesso	Purè
Pastina	Prosciutto	Insalata
	Formaggi misti	
	Polpettine in umido	

MENU INVERNALE

	PRANZO	CENA
LUNEDI	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta ai 4 formaggi • Petto di pollo dorato • Carote al vapore • Frutta di stagione 	<ul style="list-style-type: none"> • Crema ai funghi • Tortino di verdure • Erbe all'agro • Frutta cotta / frutta di stagione
MARTEDI	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto alla milanese • Scaloppina alla pizzaiola • Zucchine trifolate • Frutta di stagione 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta e fagioli • Frittata con zucchine • Patate prezzemolate • Frutta cotta / frutta di stagione
MERCOLEDI	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta alla contadina • Trippa alla toscana • Cavolfiori al burro • Frutta di stagione 	<ul style="list-style-type: none"> • Passato di verdura con crostini • Tortino di pane • Coste al burro • Frutta cotta / frutta di stagione
GIOVEDI	<ul style="list-style-type: none"> • Sedanini al pomodoro • Cosciotto di maiale al forno • Patate al forno • Frutta di stagione 	<ul style="list-style-type: none"> • Stracciatella alla romana • Manzo lesso • Finocchi saltati • Frutta cotta / frutta di stagione
VENERDI	<ul style="list-style-type: none"> • Spaghettoni alle vongole • Filetto di nasello al pomodoro • Tris di verdura al burro • Frutta di stagione 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta e ceci • Tortino ripieno • Carote al vapore • Frutta cotta / frutta di stagione
SABATO	<ul style="list-style-type: none"> • Risotto alla parmigiana • Bruscitt (carne trita) con lenticchie • Polenta • Frutta di stagione 	<ul style="list-style-type: none"> • Crema di carote e patate • Uova sode • Patate e fagiolini • Frutta cotta / frutta di stagione
DOMENICA	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta gratinata • Pollo al forno • Fagiolini al pomodoro • Frutta di stagione/dolce 	<ul style="list-style-type: none"> • Raviolini in brodo • Bresaola olio e limone • Zucchine al prezzemolo • Frutta cotta / frutta di stagione

La frutta fresca/cotta è servita sia a pranzo sia a cena. Nel menu si possono trovare alimenti surgelati o congelati (*)

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni
Pasta	Manzo	Patate lesse
Riso in bianco	Pollo lesso	Purè
Pastina	Prosciutto	Insalata
	Formaggi misti	
	Polpettine in umido	

REGOLAMENTO

CONDIZIONI DI ACCOGLIENZA

1.a - Caratteristiche della Residenza

La Residenza in oggetto è una Residenza Sanitario Assistenziale ai sensi della normativa vigente (di seguito per brevità RSA) accreditata per 114 posti letto con la ATS Milano Città Metropolitana.

Resta espressamente pattuito che i responsabili della RSA, sentito eventualmente il parere del responsabile medico della RSA stessa, hanno in qualsiasi momento ogni più ampia facoltà di richiedere e disporre l'immediato ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera o simile, qualora ciò venga ritenuto, a loro insindacabile giudizio, necessario o comunque opportuno.

La responsabilità di decidere e/o prescrivere eventuali cure o terapie di cui l'ospite necessitasse è rimessa alla decisione e responsabilità del responsabile medico della RSA. La terapia prescritta dal medico di base e/o dall'ospedale all'ospite prima dell'entrata in struttura potrà subire dei cambiamenti o adattamenti a discrezione del responsabile medico della RSA.

1.b – Criteri di accesso

La domanda può essere scaricata dal sito internet della Regione Lombardia o ritirata presso la RSA Oasi. La domanda dovrà essere interamente compilata dal MMG o dal medico Ospedaliero. La condizione essenziale per poter procedere alla valutazione della domanda da parte della direzione Sanitaria è che l'evento acuto non sia anteriore ai due mesi.

Criteri di esclusione sono: instabilità clinica, paziente con acuzie non risolte, percorso diagnostico incompleto, paziente con patologia psichiatrica attiva, paziente con indicazione ad interventi specifici (SV, SLA, Hospice). La domanda dovrà essere presentata all'Assistente Sociale della RSA Oasi che effettuerà un colloquio conoscitivo e farà valutare dalla direzione Sanitaria la domanda pervenuta.

È doveroso precisare che le domande relative ai ricoveri in Cure Intermedie sono differenti da quelle presentate per richiedere l'ingresso in RSA.

1.c - Documentazione Necessaria

Il giorno del ricovero devono essere consegnati:

- Carta Identità in corso di validità (copia)
- Codice fiscale (copia)
- Tesserino Sanitario (originale)
- Tessera esenzione/invalidità (originale)
- Attestazione invalidità - verbale invalidità (copia)
- Documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri con eventuali cartelle cliniche o certificati medici recenti ed esami effettuati dall'ospite (originale)
- Relazione del medico con attestazione delle patologie e delle terapie in corso e dichiarazione che la persona da ospitare è idonea a vivere in comunità ed è esente da malattie infettive, contagiose e psichiche che possano mettere in pericolo la propria o altrui incolumità (originale).

I familiari del paziente sono tenuti a fornire il proprio indirizzo, numeri telefonici ed altri codici di reperibilità garantendone espressamente la veridicità e con espresso impegno a comunicare alla direzione con la massima tempestività ogni variazione. La direzione si riserva ogni più ampia facoltà di chiedere documentazione ulteriore rispetto a quella sopra indicata.

1.d - Assegnazione della camera

Al momento dell'ingresso, al paziente viene assegnato un posto letto.

La direzione sanitaria si riserva comunque il diritto di cambiare, nel corso del periodo di ricovero, la camera messa a disposizione in considerazione di mutate condizioni psico-fisiche e/o per l'ottimizzazione delle relazioni interpersonali e l'adeguato proseguimento del Piano Assistenziale Individualizzato.

1.e - Corredo

All'atto dell'ingresso il paziente deve disporre di un corredo personale d'abbigliamento decoroso, pulito ed in sintonia con l'ambiente. La direzione si riserva il diritto di esaminare quanto sopra anche prima dell'accettazione dell'ospite e comunque in qualsiasi momento nel corso del rapporto e di esigere eventuali modifiche e/o integrazioni del corredo. Si precisa che il paziente non viene mai lasciato con indumenti da notte (pigiamina, camicie da notte, etc.) durante la giornata, quindi vengono richiesti oltre a numerosi capi intimi, capi d'abbigliamento per la vita di comunità.

2.REGOLAMENTO INTERNO

2.a - L'uso dei servizi comuni

Al paziente e ai suoi familiari spetta il diritto di usare le parti dei servizi comuni della RSA nel rispetto dell'uso cui gli stessi sono destinati ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni a persone o cose. Resta inteso che la direzione si riserva di richiedere il risarcimento per tutti i danni arrecati a persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

Il paziente, compatibilmente con il suo stato di condizione psicofisica così come accertato dal/i medico/i, è libero di usufruire degli spazi esterni alla struttura (giardino, gazebo, panchine), ricevere visite, invitare parenti ed amici nei locali comuni, purché in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri ospiti.

2.b - L'uso della camera

Al paziente e ai suoi familiari spetta il diritto di usare la camera nel rispetto dell'uso cui la stessa è destinata ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni di qualsiasi tipo alle persone, alle strutture, agli arredi ed in generale a tutto quanto si trova nella camera stessa.

Il paziente e i suoi familiari si impegnano in particolare a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente ed in particolare di pulizia e decoro della camera;
- mantenere in buono stato la camera, custodendo ed adoperando diligentemente gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguandosi alle richieste della direzione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare alla direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature della camera.

Il paziente riconosce il diritto al personale di servizio di entrare con la chiave generale nella camera per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni e comunque in ogni caso ritenuto opportuno dalla direzione.

Per la salvaguardia dell'immagine del complesso residenziale è vietato stendere o esporre indumenti, asciugamani ed effetti personali di qualsiasi tipo all'esterno, così come collocare tende, strutture o manufatti non autorizzati dalla direzione.

Resta espressamente inteso che **la RSA non assume alcuna responsabilità per oggetti di valore di qualsiasi tipo (ivi compresi denaro, titoli, etc.) di proprietà del paziente, salvo che detti oggetti siano depositati presso la cassetta di sicurezza a disposizione gratuitamente in direzione.**

2.c - Il vitto

Il vitto consiste in prima colazione, pranzo, merenda, cena.

Il menù giornaliero viene reso noto mediante esposizione dello stesso presso il nucleo di piano.

La normativa vigente in materia non consente di tenere in camera cibi deteriorabili. Non è inoltre possibile portare all'interno della RSA cibi o bevande.

2.d - Comportamenti e rapporti interpersonali

I pazienti devono tenere, fra di loro e con il personale della RSA, rapporti di reciproco rispetto e comprensione. La direzione resta a disposizione degli ospiti per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza di qualsiasi tipo nei servizi prestati dalla RSA.

Il paziente è invitato a curare la propria immagine ed igiene personale, per se stesso e per offrire agli altri ospiti una presenza gradevole. Sono vietati tutti i comportamenti e gli atti anche potenzialmente dannosi a sé e/o ad altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile, ed in particolare è vietato:

- portare animali all'interno della RSA, se non autorizzati dalla Direzione; (si può sostare con gli animali al centralino o nel giardino nel rispetto dell'igiene e dell'educazione verso gli altri).
- lavare indumenti nel bagno della camera;
- porre vasi da fiori od altri oggetti sui davanzali o nei balconi senza l'autorizzazione della direzione;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano dare disturbo ad altri ospiti;
- installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- gettare acqua, immondizie od altro fuori degli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- compiere atti che possono nuocere ai vicini, come sbattere porte, etc.;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- è inoltre vietato fumare in tutta la RSA.

3. SERVIZI FORNITI IN CURE INTERMEDIE

3.a - Servizi forniti dalla RSA

La RSA assicura al paziente un efficiente servizio di soggiorno a carattere alberghiero e un servizio di assistenza socio-assistenziale e sanitaria elaborato secondo un Piano di Assistenza Individualizzato, appositamente predisposto dal personale, secondo la normativa vigente.

3.b - Servizi resi da personale esterno

Qualora il paziente e/o i familiari intendessero disporre di un'assistenza aggiuntiva di qualsiasi tipo che richieda l'attività di personale non disponibile fra i servizi forniti della RSA, dovranno chiedere preventivamente l'autorizzazione scritta alla direzione, specificando nome, cognome, e indirizzo della persona di cui si chiede l'autorizzazione ad accedere presso la RSA, con indicazione degli orari e dei servizi che saranno svolti.

Resta espressamente inteso che, in tutti questi casi il rapporto contrattuale sarà instaurato esclusivamente tra le persone terze e il paziente e/o i familiari, i quali si assumono in proposito ogni responsabilità manlevando la RSA, che resta assolutamente estranea al rapporto.

Resta ovviamente inteso che la direzione si riserva ogni più ampia facoltà di revocare in qualsiasi momento l'autorizzazione di cui sopra e quindi di vietare l'accesso alla Residenza, senza che siano dovuti risarcimenti, indennizzi, o qualsiasi altro importo a qualsivoglia titolo.

4. ACCETTAZIONE REGOLAMENTO

Dichiaro che il Regolamento mi è stato illustrato e spiegato in ogni sua parte da una persona incaricata da Rsa Oasi Cerro. Con la sottoscrizione del presente atto dichiaro di avere preso visione del Regolamento e di accettarne tutte le clausole ivi contenute.

RSA Oasi Cerro

L'ospite

Il Delegato

L'amm. di sostegno

CONSENSO INFORMATO ALLA CURA

Io _____ sottoscritta/o _____
nata/o a _____ il _____ accetto di essere sottoposta/o agli interventi terapeutici che mi saranno di volta in volta proposti.

A tale proposito dichiaro che:

Ho avuto modo di discutere in maniera adeguata ed esauriente le caratteristiche dell'intervento terapeutico con il Dottor/Dott.ssa _____, che mi ha esposto in termini a me pienamente comprensibili le terapie disponibili per le mie patologie e che mi aggiornerà costantemente qualora queste dovessero modificate a causa di alterazioni del mio stesso stato di salute. Ho avuto ampia e dettagliata spiegazione dei rischi correlati ad esse, inclusa la possibilità di non sottopormi ad esse e le eventuali conseguenze di quest'ultima opzione.

Accosento pertanto a sottopormi:

- a terapie a cui potrei avere necessità di sottopormi per il trattamento di sopravvenute complicanze, tra queste incluse la terapia antibiotica, cortisonica, antidolorifica e farmacologia in genere;
- ad accertamenti diagnostici particolari e da effettuarsi presso strutture ospedaliere accreditate;
- ad interventi chirurgici resisi necessari, sempre effettuati presso strutture ospedaliere di mio gradimento e convenzionate con il SSN;
- a vaccinazioni, per le quali chiedo di essere informato preventivamente;
- a trasfusioni.

Autorizzo la registrazione del mio stato di salute e l'archiviazione assieme ai miei dati clinici di tutti i miei accertamenti (diagnostici, etc.). Tale autorizzazione è intesa per i soli fini medico legali e ne sono specificatamente esclusi gli utilizzi sia scientifici che divulgativi se non dietro una mia autorizzazione aggiuntiva scritta.

Successivamente alla mia visita con il Dottor/Dott.ssa _____, ed alla mia discussione con lui/lei, ho avuto tempo più che sufficiente per valutare adeguatamente e con tranquillità le informazioni ricevute. In conseguenza di quanto dichiarato e del rapporto di piena fiducia instauratosi, autorizzo il Dottor/Dott.ssa _____ ed i suoi collaboratori a farsi carico del mio stato di salute attraverso le modalità che riterranno più consone.

Autorizzo altresì il Dottor/Dott.ssa _____ all'effettuazione di tutte le eventuali procedure e terapie di urgenza che, a suo giudizio, si dovessero rendere necessarie per la mia sicurezza durante la permanenza in struttura.

Cerro Maggiore, _____
L'ospite e/o il delegato

Il medico 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 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, residence sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare 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 nostra Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

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

La persona ha il DIRITTO	La società e le Istituzioni hanno il DOVERE
di sviluppare e 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 della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole 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 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 e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È 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. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È 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.