

# RSA SANT'AMBROGIO

## CARTA DEI SERVIZI

Gennaio 2011

**ARGENTO VIVO S.r.l.**  
**RESIDENZA SANT'AMBROGIO**  
**VIA LOPE DE VEGA, 2 - 20143 MILANO**  
**TEL. 02.8134696 - FAX 02.89128991**  
**E-MAIL: [info.santambrogio@argentovivospa.it](mailto:info.santambrogio@argentovivospa.it) - WEB: [www.argentovivospa.it](http://www.argentovivospa.it)**

**INDICE:**

**Pagina**

▪ Generalità dell'opuscolo	3
▪ Presentazione della RSA	4
▪ Informazioni su attività e servizi	7
▪ Standard di qualità, impegni e programmi	13
▪ Tutela e partecipazione	15

**ALLEGATI:**

A) Retta di soggiorno	17
B) Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari	19
C) Modulo reclamo per disservizio	28
D) Dichiarazione composizione retta	29
E) Tutela privacy	30
F) Consenso informato alla cura	31
G) Menù tipo estivo e invernale	33
H) Regolamento della RSA	35
I) Carta dei Diritti della persona anziana	43



## **GENERALITA' DELL'OPUSCOLO**

Gentile Signore/Signora,

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" della RSA Sant'Ambrogio di Milano, Via Lope de Vega 2.

E' il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti e valutare gli obiettivi orientati all'umanizzazione della struttura.

La Carta dei Servizi, oltre al peculiare aspetto informativo, assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto socio-sanitario che La riguarda in prima persona.

Lei, con i Suoi familiari, rappresentate un ruolo determinante all'interno dell'équipe assistenziale: perciò Vi invitiamo a sostenere il progetto contribuendo ad offrirci consiglio ed a segnalare eventuali disservizi.

La nostra RSA farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un confortevole soggiorno.

Argento Vivo S.r.l.  
La Direzione

**ARGENTO VIVO S.r.l.**  
**RESIDENZA SANT'AMBROGIO**  
**VIA LOPE DE VEGA, 2 - 20143 MILANO**  
**TEL. 02.8134696 - FAX 02.89128991**  
**E-MAIL: [info.santambrogio@argentovivospa.it](mailto:info.santambrogio@argentovivospa.it) - WEB: [www.argentovivospa.it](http://www.argentovivospa.it)**

## **PRESENTAZIONE DELLA RSA**

### **Fini istituzionali**

La missione istituzionale della RSA è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione ultrasessantacinquenne non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

### **Soggetto gestore**

Il soggetto gestore della RSA è Argento Vivo S.r.l., società a capitale privato, con sede legale a Milano in via Camperio 14, C.F. / Nr. iscrizione Registro Imprese di Milano 13140870158.

Argento Vivo già gestisce una RSA di 147 posti letto - totalmente accreditati con il SSN - a Bollate (MI).

La filosofia della società è quella di generare integrazione ed apertura al territorio tramite servizi di assistenza domiciliare integrata, attivazione di iniziative a carattere socio culturale (in collegamento con organizzazioni già attive ed operative), apertura fisica degli spazi a verde alla comunità.

### **La RSA Sant'Ambrogio**

La struttura, di nuova realizzazione, risponde a tutte le norme strutturali, indicate e richieste dal piano regionale, per accogliere anziani non autosufficienti. La capienza massima prevede l'occupazione di 150 posti letto residenziali.

La RSA Sant'Ambrogio è in possesso - per tutti i 150 posti letto - di Autorizzazione permanente al funzionamento (Delibera ASL Città di Milano n. 1059 del 19/05/2006) e di Accreditamento (DGR della Regione Lombardia n. 3628 del 28/11/2006).

La RSA Sant'Ambrogio, inoltre, ha sottoscritto Contratto di erogazione di assistenza residenziale in RSA con la ASL Città di Milano (Delibera n. 343 del 17/01/2005).

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della RSA presso la quale operano:

- Responsabile Medico e medici di reparto presenti o reperibili 24 ore al giorno, che consentono continuità nella cura e nella relazione; in caso di necessità è possibile organizzare visite con varie branche di specializzazioni sia in campo geriatrico che non, grazie alla collaborazione con l'ospedale "San Paolo" di Milano;
- Infermieri e fisioterapisti con adeguata preparazione in campo geriatrico;
- Addetti ai servizi assistenziali qualificati, in possesso di titolo di studio regionale;
- Animatori ed educatori;
- Operatori dei servizi generali, tecnici e alberghieri.

Le risorse professionali presenti soddisfano, per quantità, gli standard disposti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento; tutte le attività della RSA sono coordinate dal Responsabile di Struttura, mentre il Responsabile Medico risponde degli aspetti sanitari.

### **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, senza discriminazione di sorta.
- Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- Continuità: la RSA assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.
- 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. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- Efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

### **Ubicazione e descrizione struttura**

La struttura si trova in Milano nei pressi di Viale Famagosta, a poche centinaia di metri dall'Ospedale San Paolo, all'indirizzo:

RSA Sant'Ambrogio

Via Lope de Vega 2 - 20143 Milano

Tel. 02 81 34 696 - Fax 02 89 12 89 91

E-mail: [info.santambrogio@argentovivospa.it](mailto:info.santambrogio@argentovivospa.it) - Web: [www.argentovivospa.it](http://www.argentovivospa.it)

Per informazioni e visite guidate della RSA Sant' Ambrogio si consiglia di contattare la Responsabile dell'Ufficio Accoglienza.

La struttura è raggiungibile con la linea verde della metropolitana fermate Romolo o Famagosta, oppure con i mezzi di superficie n° 95-90-91. Intorno alla struttura sono inoltre presenti più aree di parcheggio.

La RSA si compone di 150 posti letto organizzati su 8 nuclei di degenza e si articola su quattro piani fuori terra e un piano seminterrato. Il lay-out è così distribuito:

- Piano seminterrato: servizi di supporto.
- Piano rialzato: hall con reception e bar. Vi sono inoltre due nuclei contigui: a est un nucleo da 16 posti letto e a ovest un nucleo da 14 posti letto.

**ARGENTO VIVO S.r.l.**  
**RESIDENZA SANT'AMBROGIO**  
**VIA LOPE DE VEGA, 2 - 20143 MILANO**  
**TEL. 02.8134696 - FAX 02.89128991**  
**E-MAIL: [info.santambrogio@argentovivospa.it](mailto:info.santambrogio@argentovivospa.it) - WEB: [www.argentovivospa.it](http://www.argentovivospa.it)**



- Piano primo: due nuclei contigui da 20 posti letto ciascuno.
- Piano secondo: due nuclei contigui da 20 posti letto ciascuno.
- Piano terzo: due nuclei contigui da 20 posti letto ciascuno.

Ogni piano - composto da due nuclei contigui - è provvisto di locale pranzo e soggiorno (con angolo tisaneria), palestra e locale per attività occupazionale.

Tutte le camere sono attrezzate per accogliere due utenti e sono dotate di bagno proprio autonomo fruibile da utenti disabili, di televisore e telefoni.

## **INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI**

La RSA offre accoglienza ad ospiti ultrasessantacinquenni non autosufficienti totali. I soggiorni possono essere sia a tempo indeterminato che per brevi periodi.

A completamento delle informazioni di seguito fornite, sono riportati in *Allegato A ed H* rispettivamente la *Retta di Soggiorno* ed il *Regolamento* della RSA.

Inoltre, al fine di avere sempre presente l'obiettivo ultimo, è riportata in *Allegato I* la *Carta dei Diritti della persona anziana*.

### **Accoglienza e presa in carico in RSA**

All'interno della RSA è attivo il Servizio Accoglienza che, dal Lunedì al Venerdì (dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00) è a disposizione degli interessati per fornire tutte le informazioni sulla Residenza e sulle modalità e tempistiche di ingresso del ospiti.

Le modalità di ammissione e accoglienza in RSA sono le seguenti:

- a) contatti con il Servizio Accoglienza della RSA per avviare la procedura di ammissione;
- b) visita medica preliminare (facoltativa);
- c) conferma all'ospite, o ai familiari, della data e l'ora di ingresso;
- d) comunicazione a tutto il personale (e relativi servizi alberghieri) della data e orario di ingresso del nuovo ospite tramite documentazione scritta;
- e) all'atto dell'ingresso il responsabile del Servizio Accoglienza, insieme al responsabile dei servizi assistenziali, provvederà ad accompagnare in camera l'ospite ed i familiari illustrando agli stessi la struttura e l'organizzazione dei servizi interni;
- f) in ogni nucleo è presente una équipe multidisciplinare composta da medici, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione e addetti socio assistenziali, tutti identificabili a mezzo di tesserino di riconoscimento, che provvederanno alla presa in carico dell'ospite, seguendo il protocollo sotto specificato:
  - il Medico si reca nella camera dell'ospite, esegue la prima visita, compila la documentazione in uso e, con l'aiuto dei familiari e del Capo Sala, acquisisce tutte le informazioni necessarie sull'ospite;
  - l'Infermiere e il Responsabile di nucleo (OSS) provvederanno a comunicare con i familiari per completare i dati di presa in carico dell'ospite annotando: abitudini alimentari e dieta (evidenziando la presenza di intolleranze alimentari); lo stato della dentizione e l'uso di protesi dentarie; la capacità di orientamento spazio-temporale; il bisogno di aiuto per l'igiene e la vestizione; la continenza; le abitudini connesse al sonno ed alla veglia; la capacità di deambulazione ed ausili eventualmente necessari; patologie pregresse e in corso; terapie e modalità di somministrazione; eventuali allergie a farmaci; l'eventuale prenotazione in atto di visite specialistiche e/o esami;
- g) nei primi giorni di soggiorno in RSA il personale di servizio, insieme all'Animatore, provvede a fare conoscenza con il nuovo ospite controllandone l'inserimento e stimolando la socializzazione;

- h) nelle prime settimane di inserimento il Medico di struttura, insieme a tutta l'equipe socio-sanitaria ed ai familiari, provvede ad effettuare la valutazione multidimensionale dell'ospite ed a formulare il piano assistenziale individualizzato, favorendo il coordinamento degli interventi assistenziali.

### **Lista d'attesa**

La lista d'attesa è gestita seguendo solo ed esclusivamente il criterio cronologico.

Per l'inserimento dell'ospite nella lista d'attesa è necessaria la compilazione, da parte dell'ospite e/o di delegato, della "Domanda di inserimento" da effettuarsi presso il Servizio Accoglienza della RSA; l'ospite e/o il delegato sono tenuti a versare alla Direzione, al momento dell'ingresso in Struttura, un DEPOSITO CAUZIONALE FRUTTIFERO di importo pari ad una mensilità (30 giorni) della retta di soggiorno, a garanzia dell'adempimento di ogni obbligazione scaturente dal contratto di inserimento. Tale deposito verrà interamente restituito entro 20 giorni dalla data di dimissione dalla struttura.

Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso.

### **Dimissioni - Recesso**

Sia l'ospite e/o il delegato sia la RSA potranno recedere dal rapporto con il preavviso minimo di 30 giorni.

La comunicazione della data di recesso da parte dell'ospite e/o del delegato deve essere fatta presso il Servizio Accoglienza, il quale provvederà a trasmettere tale informazione all'equipe socio-sanitaria tramite documentazione scritta.

Il giorno previsto per le dimissioni il Medico di struttura rilascerà all'ospite una lettera di dimissioni e l'originale della documentazione clinica consegnata all'ingresso dell'ospite.

L'ospite e/o il delegato prendono atto che motivo di disdetta del servizio da parte della RSA 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. Rimane inteso che, in caso di recesso per tale motivo, la RSA effettuerà comunicazione scritta.

### **Decesso**

In caso di decesso dell'ospite nei primi 15 giorni del mese, il delegato ha diritto ad un rimborso pari al 50% della retta di soggiorno mensile. In caso di decesso nei restanti 15 giorni del mese, non vi è alcun obbligo di rimborso da parte della RSA.

### **Il personale sanitario e assistenziale**

Le figure professionali che compongono l'équipe socio-sanitaria sono:

*ARGENTO VIVO S.r.l.  
RESIDENZA SANT'AMBROGIO  
VIA LOPE DE VEGA, 2 - 20143 MILANO  
TEL. 02.8134696 - FAX 02.89128991  
E-MAIL: [info.santambrogio@argentovivospa.it](mailto:info.santambrogio@argentovivospa.it) - WEB: [www.argentovivospa.it](http://www.argentovivospa.it)*

- Responsabile Medico;
- Medici Specialisti (per casi specifici);
- Coordinatore Infermieri e Terapisti;
- Infermiere Professionale;
- Terapista della Riabilitazione;
- Coordinatore Ausiliari addetti all'Assistenza;
- Responsabile di nucleo;
- Animatore.

Il gruppo multiprofessionale lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e programmi generali per il funzionamento del reparto e piani individuali per gli ospiti.

Gli incontri sono calendarizzati per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

Collabora con i servizi territoriali, le associazioni di volontariato e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia. L'assistenza è garantita 24 ore al giorno. La RSA si avvale della consulenza professionale di medici specialisti nelle principali branche sanitarie.

### **Il servizio di animazione**

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie assistenziali per:

- supportare l'anziano nel suo percorso di inserimento ed integrazione alla vita e ai ritmi della Struttura;
- riattivare e mantenere nell'anziano interessi personali;
- valorizzare l'ospite nella sua globalità.

Gli animatori organizzano a favore degli ospiti numerose attività tra cui:

- laboratori;
- momenti ricreativi, feste, attività ludiche occupazionali;
- partecipazioni a spettacoli.

### **Presidi sanitari e ausili**

La RSA provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannolini, cateteri, ecc.), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.) temporaneamente in uso, cioè fino all'ottenimento di ausili personali per il superamento di patologie acute o per l'utilizzo durante la terapia riabilitativa individuale.

### **La giornata tipo**

La giornata tipo dell'ospite è così articolata:

**ARGENTO VIVO S.r.l.**  
**RESIDENZA SANT'AMBROGIO**  
**VIA LOPE DE VEGA, 2 - 20143 MILANO**  
**TEL. 02.8134696 - FAX 02.89128991**  
**E-MAIL: [info.santambrogio@argentovivospa.it](mailto:info.santambrogio@argentovivospa.it) - WEB: [www.argentovivospa.it](http://www.argentovivospa.it)**

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, animazione con spuntino / 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 socializzazione
15,30 - 16,00	Merenda / idratazione
16,00 - 18,00	Animazione
18,30 - 19,30	Cena e somministrazione terapia
20,30 - 21,00	Distribuzione camomilla e generi di conforto serale, rimessa a letto

### **Servizio ristorazione**

I pasti vengono preparati internamente alla struttura da e possono essere serviti nelle sale da pranzo e nelle camere di ciascun piano.

Il menù, esposto nel nucleo e proposto giornalmente, consente più possibilità di scelta. Esso 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.

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

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

### **Servizio bar**

All'interno della RSA è attivo un bar per gli ospiti e i visitatori, aperto tutti i giorni dalle 9:00 alle 14:30 e dalle 15:30 alle 18:00.

### **Servizio lavanderia**

Presso la RSA è disponibile un servizio di lavanderia per il vestiario personale dell'ospite (affidato ad una società esterna), il cui onere è a carico dell'utente, mentre la RSA provvederà al servizio di lavanderia per tutto quello che riguarda la biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie etc...) con onere a proprio carico.

Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio, per la tipologia di lavaggio effettuato con macchinari industriali ad acqua e temperature elevate, non idonee al trattamento del capo delicato ma che garantiscono igiene e sicurezza alla comunità.

### **Servizio parrucchiere**

Il servizio è garantito e gratuito per un taglio e/o piega al mese. Le eventuali richieste aggiuntive sono a pagamento secondo un listino interno disponibile presso la reception.

### **Servizio podologico**

Gli ospiti possono usufruire del servizio di podologia per un intervento mensile estetico e/o lievemente curativo. Le eventuali richieste aggiuntive sono a pagamento secondo un listino interno disponibile presso la reception.

### **L'attività religiosa**

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata dal parroco del quartiere. La S. Messa viene celebrata ogni Domenica mattina

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

### **Il volontariato**

La Direzione della RSA ha inteso 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 Responsabile di Struttura; 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.

### **Telefono**

All'interno della RSA è possibile effettuare e ricevere telefonate nelle camere di degenza o presso le aree abitative di nucleo.

### **I giornali**

La struttura provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso della comunità. E' prevista inoltre una piccola biblioteca dove sono custoditi libri per l'uso comune.

### **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 eventuali smarrimenti o furti. Presso la Direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati.

### **Orario di visita**

Dalle ore 8.00 alle ore 20.00. E' possibile anticipare o posticipare gli orari di visita, rivolgendosi al Responsabile di piano per l'autorizzazione.

Durante l'orario di visita parenti e amici sono invitati a sostare presso le aree comuni della struttura.

La presenza durante il pranzo e la cena non è consentita ai visitatori, se non in casi esplicitamente autorizzati, presso le sale ristorante e nelle vicinanze dei carrelli delle vivande per la necessaria tranquillità degli ospiti in un momento delicato come quello dedicato ai pasti, nonché per questioni igieniche.

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

In casi particolari è possibile concordare 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 scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti 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 ed i rischi.

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

## **STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

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

Argento Vivo S.r.l., quale soggetto gestore della RSA, si è impegnato ad attivare il percorso necessario per conseguire la Certificazione di Qualità ISO 9001/2000.

### **Aspetti strutturali e organizzativi**

L'edificio è di nuova costruzione e soddisfa tutti i requisiti strutturali previsti in materia dalla normativa della Regione Lombardia. La documentazione relativa al funzionamento e all'accreditamento 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'equipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli ospiti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

### **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*; è prevista la diffusione dei dati raccolti;
- incontri periodici con i familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

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

### **Informazione, Servizio Accoglienza e visite guidate**

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

Il Servizio Accoglienza è l'ufficio a disposizione degli utenti e dei familiari per fornire informazioni e migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni.

Il Servizio Accoglienza è anche preposto all'organizzazione di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari tramite persona incaricata.

### **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 Servizio Accoglienza o con la Direzione;
- lettera in carta semplice;
- comunicazione da depositare nel box rosso della posta adiacente alla reception;
- segnalazione a mezzo fax.

Presso la Reception è disponibile un **Modulo reclamo per disservizio** da presentare al Servizio Accoglienza o alla Direzione della struttura, come riportato in **Allegato C**.

### **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 E*;
- 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 F*;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

**RETTA DI SOGGIORNO**

L'importo della retta di soggiorno dovuta dall'ospite e/o dal delegato, al netto del contributo regionale, è la seguente:

(Gennaio 2011)

Camera doppia	82,00
---------------	-------

La retta sopra specificata:

include:

- fisioterapia secondo la prescrizione del medico o del fisiatra della struttura;
- parrucchiere: un taglio e/o piega al mese (eventuali richieste aggiuntive sono a pagamento secondo listino interno);
- podologo per interventi estetici o lievemente curativi;
- farmaci ed ausili opportunamente prescritti;
- visite specialistiche, ambulatoriali, esami di laboratorio: quando opportunamente prescritti o in regime di urgenza;
- lavanderia della biancheria piana dell'ospite;

esclude:

- lavanderia del vestiario personale dell'ospite: è disponibile un servizio a pagamento appaltato ad esterni con rimborso forfettario mensile pari a Euro 90,00.- (novanta)
- telefonate: addebitate al costo in funzione delle chiamate effettuate;
- podologo per interventi curativi specialistici;
- visite specialistiche, ambulatoriali, esami di laboratorio: se in aggiunta a quelli prescritti dai medici di struttura (fatturazione della prestazione e relativo pagamento da concordarsi direttamente con lo specialista prescelto);
- trasporti in ambulanza non urgenti (fatturati al listino prezzi del D.G.R. VIII/2470/06 dell' 11/05/06); eventuali trasporti in emergenza sono invece effettuati tramite servizio 118 senza addebito per l'ospite.

Si informa che il corrispettivo della retta giornaliera potrà subire, nel corso del soggiorno, delle modifiche o adeguamenti con preavviso minimo di 30 giorni.

Secondo le disposizioni previste dal DGR 26316 del 21/03/1997, verrà determinata la parte sanitaria della retta al fine di consentire la deduzione o la detrazione fiscale. Infatti, la disciplina fiscale prevede espressamente che, in caso di ricovero di un anziano o di persona con invalidità civile riconosciuta o con handicap in istituto di assistenza non sia possibile portare in detrazione o deduzione l'intera retta pagata, ma solo la parte che riguarda le spese mediche e le spese paramediche di assistenza specifica e. a tal fine, viene rilasciata all'ospite una **Dichiarazione composizione retta** ("cedolino"), che viene riportata in **Allegato D**.

I cedolini hanno una finalità meramente fiscale e costituiscono la prova che la retta è composta da una quota corrispondente ai costi sanitari

### 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 almeno annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo per verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento;
- *Consegnato:* all'ospite od alla famiglia dal Servizio Accoglienza della RSA, in modo da consentire delle risposte più veritiere possibili (se si coinvolgessero gli operatori impiegati nel servizio si teme che l'utenza potrebbe sentirsi limitata nelle risposte);
- *Semplice:* in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale 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 (raccolta dei questionari compilati tramite apposita cassetta);
- *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 del servizio;
- *Divulgazione dei risultati:* tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli ospiti e dei parenti delegati; divulgazione inoltre tramite lettera ai non partecipanti alle riunioni.

## L'ACCOGLIENZA

### 1. Il personale all'accoglienza ha dimostrato di

	Assolutamente NO	Non del tutto	Sì, abbastanza	Assolutamente Sì
Essere preparato professionalmente	1	2	3	4
Saper ascoltare	1	2	3	4
Essere preciso nel fornire le informazioni necessarie	1	2	3	4
Essere gradevole	1	2	3	4
Saper curare il proprio modo di relazionarsi con l'ospite e i familiari	1	2	3	4

1. Tra le maggiori e più frequenti **cause di insoddisfazione** legate al momento dell'accoglienza in struttura trovate alcune voci sotto elencate. In base alla Sua esperienza, può indicare per ognuna il Suo giudizio ?

	Si è sempre verificato	Talvolta si è verificato	Si è verificato raramente	Non si è mai verificato
Sensazione di "spersonalizzazione" Del paziente	1	2	3	4
Percezione di approccio diagnostico superficiale	1	2	3	4
Frettolosità, mancanza di tempo del personale medico ed infermieristico nell'ascoltare l'anziano	1	2	3	4
Brevità e superficialità della visita	1	2	3	4
Poca sensibilità del personale	1	2	3	4
Attese eccessivamente lunghe	1	2	3	4
Mancanza di pulizia e condizioni igieniche precarie	1	2	3	4
Comfort alberghiero scadente	1	2	3	4
Mancanza di privacy	1	2	3	4

2. Come giudica la **qualità delle informazioni** ricevute al momento dell'accoglienza in struttura:

Relative a:	Pessima ed insoddisfacente	Scarsa e non esaustiva	Discreta ed accettabile	Ottima e pienamente soddisfacente
Procedure di inserimento in struttura	1	2	3	4
Interventi sanitari	1	2	3	4
Regole della struttura ( orari visite, pasti)	1	2	3	4
Attività all'interno della struttura ( Fisioterapia, Animazione )	1	2	3	4

### IL PERSONALE DELLA STRUTTURA

3. Rispetto alle diverse figure professionali che si prendono cura del Suo Caro, ci può indicare il **livello di qualità** per ognuna delle voci che trova di seguito descritte ?

Modalità di comunicazione	Molto deludente	Scarso e non sempre adeguato	Adeguito ed esaustivo	Ottimo e perfettamente soddisfacente
Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

### Sensibilità nei confronti dell'ospite

Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

Capacità di individuare i bisogni dell'ospite	Molto deludente	Scarso e non sempre adeguato	Adeguito ed esaustivo	Ottimo e perfettamente soddisfacente
Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4

Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

**Dimostrare rispetto**

Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

**Saper identificare le priorità e le urgenze**

Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

Molto deludente      Scarso e non sempre adeguato      Adeguato ed esaustivo      Ottimo e perfettamente soddisfacente

**Sostegno emotivo**

Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

Molto deludente      Scarso e non sempre adeguato      Adeguato ed esaustivo      Ottimo e perfettamente soddisfacente

**Facilità ad ottenere informazioni da**

Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

**Qualità delle informazioni ricevute da**

Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

**4. Il personale, inoltre:**

	Molto deludente	Scarso e non sempre adeguato	Adeguito ed esaustivo	Ottimo e perfettamente soddisfacente
<b>Sa dare all'ospite risposte chiare e comprensibili</b>				
Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

**Sa garantire la dignità, la riservatezza e il segreto delle informazioni dell'ospite**

Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

**5. Gli interventi dello staff socio-sanitario che si occupa del Suo Caro sono:**

	Assolutamente mai	Solo raramente	Abbastanza spesso	SI' spesso
<b>Tempestivi</b>				
Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

**Mirati**

Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

6. Attualmente ritiene che il **piano di assistenza** e cura approntato dall'équipe socio-sanitaria nei confronti del Suo Caro sia:

	Del tutto inadeguato e improvvisato	Poco efficace	Efficace e pianificato	Mirato e pianificato nei dettagli
Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

7. Attualmente l'**intesa tra l'équipe socio-sanitaria e i familiari dell'ospite**, rispetto alle voci sotto elencate, è:

**comunicazione**

	Del tutto inesistente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Del tutto soddisfacente e costruttiva
Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

**Fiducia reciproca**

	Del tutto inesistente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Del tutto soddisfacente e costruttiva
Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

**Disponibilità**

Staff medico	1	2	3	4
Staff infermieristico	1	2	3	4
Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Fisioterapisti	1	2	3	4
Animatori	1	2	3	4

**CONSIDERAZIONI GENERALI**

8. Valutando la **situazione attuale del Suo Caro**, esprima un giudizio riguardo alle voci sotto elencate:

	pessimo	basso	buono	ottimo
Stato di benessere generale	1	2	3	4
Livello di autosufficienza	1	2	3	4
Livello di stabilità psico-fisica	1	2	3	4
Percezione della qualità della vita	1	2	3	4

9. Secondo il Suo personale giudizio, il Suo Caro attualmente in struttura si sente:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
<b>Accettato</b>				
Dallo Staff medico	1	2	3	4
Dallo Staff infermieristico	1	2	3	4
Dagli Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Dai Fisioterapisti	1	2	3	4
Dagli Animatori	1	2	3	4
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
<b>Compreso</b>				
Dallo Staff medico	1	2	3	4
Dallo Staff infermieristico	1	2	3	4
Dagli Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
Dai Fisioterapisti	1	2	3	4
Dagli Animatori	1	2	3	4
<b>Rasserenato e confortato</b>				
Dallo Staff medico	1	2	3	4

<b>Curato</b>	Dallo Staff infermieristico	1	2	3	4
	Dagli Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Dai Fisioterapisti	1	2	3	4
	Dagli Animatori	1	2	3	4
	Dallo Staff medico	1	2	3	4
	Dallo Staff infermieristico	1	2	3	4
	Dagli Assistenti (Asa-Oss)	1	2	3	4
	Dai Fisioterapisti	1	2	3	4
	Dagli Animatori	1	2	3	4

### ASPETTI ALBERGHIERI

10. Quale è il Suo giudizio riguardo le **caratteristiche della ristorazione** all'interno della struttura ?

	Pessimo	Scarso	Buono	Ottimo
<b>Cibo</b>				
qualità	1	2	3	4
digeribilità	1	2	3	4
masticabilità	1	2	3	4
varietà	1	2	3	4
<b>Qualità del servizio di ristorazione</b>	Pessimo	Scarso	Buono	Ottimo
<b>Gradimento degli orari dei pasti</b>	1	2	3	4
<b>Dieta personalizzata</b>	1	2	3	4

11. Quale è il Suo giudizio riguardo alla **pulizia all'interno della struttura**

	pessimo	basso	Buono	ottimo
Nelle stanze degli ospiti	1	2	3	4
Nei servizi igienici	1	2	3	4
Negli ambulatori	1	2	3	4
Nel salone adibito a ristorazione	1	2	3	4
Nei luoghi di svago comune	1	2	3	4

### CONFRONTO ASPETTATIVE / SODDISFAZIONE

12. Prima dell'ingresso in struttura, quali erano le **aspettative del Suo Caro** riguardo:

	bassissime	scarse	buone	elevatissime
All'accoglienza riservata all'ingresso	1	2	3	4
All'efficienza e alla preparazione del personale	1	2	3	4
Agli aspetti alberghieri della struttura	1	2	3	4

13. Attualmente, quanto sono state soddisfatte le aspettative del Suo caro riguardo:

	bassissime	scarse	buone	elevatissime
All'accoglienza riservata all'ingresso	1	2	3	4
All'efficienza e alla preparazione del personale	1	2	3	4
Agli aspetti alberghieri della struttura	1	2	3	4

**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
  - Area animazione
- Servizi alberghieri:
  - Ristorazione
  - Pulizia
  - Lavanderia
- Altro:

Descrizione del disservizio:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**DICHIARAZIONE COMPOSIZIONE RETTA**

Anno 2005

Signor/Signora (codice fiscale )
Ospite
Dal _____ al _____

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia 21 Marzo 1997 n. 26316, e per i fini previsti dalla Legge

**SI DICHIARA**

Che nell'anno 2005, il/la Sig. \_\_\_\_\_ - cod.fisc. \_\_\_\_\_ ha versato a titolo di retta per il soggiorno presso questa struttura la somma complessiva di Euro € \_\_\_\_\_ cui **Euro \_\_\_\_\_ per prestazioni sanitarie** relative a n. \_\_\_\_\_ giornate di ricovero.

<p><b>COMPOSIZIONE DELLA RETTA GIORNALIERA</b> In conformità alle Linee Guida del Ministero della Sanità n.° 1/94 del 31.03.1994</p>
--

	Col. A Costi sanitari	Col. B Costi non sanitari	Col. C Totale
1) Costo del Servizio			
2) Contributo SSN			
3) Costi a carico dell'Ospite			

**TUTELA PRIVACY**

AUTORIZZAZIONE LEGGE 196/03  
(CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI)

Milano,

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 per Anziani Sant' Ambrogio ubicata in Milano 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**

.....

**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.

Acconsento 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 ecc...). 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.

Milano, \_\_\_\_\_

L'OSPITE E/O IL DELEGATO

IL MEDICO DI STRUTTURA

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**MENU' ESTIVO**

**PRANZO**

**CENA**

LUNEDI	RISOTTO CON ZUCCHINE FETTINE DI TACCHINO ALLA PIZZAIOLA SPINACI AL BURRO FRUTTA DI STAGIONE	MINISTRONE ALLA MILANESE COTOLETTE DI MARE FAGIOLINI ALLA PROVENZALE FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE
MARTEDI	PENNETTE ALLO ZAFFERANO BOLLITO MISTO CON Salsa VERDE CAVOLFIORI AL VAPORE FRUTTA DI STAGIONE	QUADRUCCI IN BRODO TORTINO DI RICOTTA E SPINACI COSTE ALL'AGRO FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE
MERCOLEDI'	GNOCCHI AL POMODORO POLPETTONE INSALATA MISTA FRUTTA DI STAGIONE	PASTA E PATATE CAPRESE O SALAME ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE
GIOVEDI	TRENETTE AL PESTO FRITTATA ALLE VERDURE FINOCCHI AL BURRO SEMIFREDDO	PASSATO DI VERDURA INVOLTINO PROSCIUTTO E FORMAGGIO POMODORI IN INSALATA FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE
VENERDI	PASTA AL TONNO PALOMBETTO ALLA GHIOTTA TRIS DI VERDURE FRUTTA DI STAGIONE	MINISTRONE ALLA GENOVESE UOVA SODE o SALAME COTTO CAROTE AL BURRO FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE
SABATO	RISOTTO ALLA PAMIGIANA SPEZZATINO CON PATATE E PISELLI INSALATA MISTA FRUTTA DI STAGIONE	MINISTRA D'ORZO PIZZA BARBABIETOLE FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE
DOMENICA	PASTICCIO DI PASTA ROTOLO DI CONIGLIO AL FORNO PATATE AL FORNO GELATO	RAVIOLINI IN BRODO BRESAOLA OLIO, LIMONE e SCAGLIE FORMAGGIO SPINACI AL BURRO FRUTTA COTTA / FRUTTA DI STAGIONE

**ALTERNATIVE FISSE**

PASTA o RISO IN BIANCO o PASTINA  
MANZO o POLLO LESSO o PROSCIUTTO o FORMAGGI MISTI o POLPETTINE IN UMIDO  
PATATE LESSE o PURE' o INSALATA

**MENU' INVERNALE**

	<u>PRANZO</u>	<u>CENA</u>
LUNEDI	PASTA AI 4 FORMAGGI PETTO DI POLLO DORATO CAROTE AL VAPORE FRUTTA D I STAGIONE	CREMA AI FUNGHI TORTINO DI VERDURE ERBETTE ALL'AGRO FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE
MARTEDI	RISOTTO ALLA MILANESE SCALOPPINA ALLA PIZZAIOLA ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA DI STAGIONE	PASTA E FAGIOLI FRITTATA CON ZUCCHINE PATATE PREZZEMOLATE FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE
MERCOLEDI	PASTA ALLA CONTADINA TRIPPA ALLA TOSCANA CAVOLFIORI AL BURRO FRUTTA DI STAGIONE	PASSATO DI VERDURA CON CROSTINI TORTINO DI PANE COSTE AL BURRO FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE
GIOVEDI	SEDANINI AL POMODORO COSCIOTTO DI MAIALE AL FORNO PATATE AL FORNO FRUTTA DI STAGIONE	STRACCIATELLA ALLA ROMANA MANZO LESSO FINOCCHI SALTATI FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE
VENERDI	SPAGHETTINI ALLE VONGOLE FILETTO DI NASELLO AL POMODORO TRIS DI VERDURA AL BURRO FRUTTA DI STAGIONE	PASTA E CECI TORTINO RIPIENO CAROTE AL VAPORE FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE
SABATO	RISOTTO ALLA PARMIGIANA BRUSCITT (CARNE TRITA) CON LENTICCHIE POLENTA FRUTTA DI STAGIONE	CREMA DI CAROTE E PATATE UOVA SODE PATATE E FAGIOLINI FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE
DOMENICA	PASTA GRATINATA POLLO AL FORNO FAGIOLINI AL POMODORO FRUTTA DI STAGIONE / DOLCE	RAVIOLINI IN BRODO BRESAOLA OLIO E LIMONE ZUCCHINE AL PREZZEMOLO FRUTTA COTTA / FRUTTA D I STAGIONE

ALTERNATIVE FISSE

PASTA o RISO IN BIANCO o PASTINA  
MANZO o POLLO LESSO o PROSCIUTTO o FORMAGGI MISTI o POLPETTINE IN UMIDO  
PATATE LESSE o PURE' o INSALATA

## 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 anche RSA).

Resta espressamente pattuito che i responsabili della RSA (qui di seguito per brevità la Direzione), 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 - Accesso**

La RSA accoglie persone ultrasessantacinquenni non autosufficienti totali. La RSA non darà accoglienza a persone che non rispondano ai requisiti richiesti dalle RSA e/o previsti dalla Legge Regionale 23 gennaio 1986 nr. 1 della Regione Lombardia.

Nello specifico, l'accesso in RSA è gestito attraverso una lista d'attesa seguendo solo ed esclusivamente il criterio cronologico.

### **1.c - Documentazione Necessaria**

Alla richiesta di accoglienza presso la RSA devono essere allegati:

- Azotemia
- Creatinina
- Glicemia
- GOT
- GPT
- YGT
- Emocromo completo (FTP)
- VES
- Elettroliti (sodio - cloro - potassio - calcio)
- Esami urine
- Markers Epatite A - B - C
- Elettroforesi sieroproteica
- ECG

- RX TORACE
- 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 (originale)
- Relazione del medico curante 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).

Il delegato si obbliga a sottoscrivere il contratto insieme con l'ospite o eventualmente in nome e per conto dell'ospite stesso o anche a titolo personale assumendosi in ogni caso la responsabilità, eventualmente in solido con l'ospite per ogni obbligazione scaturente dal contratto. Inoltre il delegato, eventualmente insieme all'ospite, è il referente della RSA e comunque il soggetto responsabile per ogni questione concernente il rapporto con l'ospite ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporti con l'ospite.

Il delegato dell'ospite è tenuto 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.

Si richiama espressamente l'attenzione dell'ospite e del delegato su fatto che qualora uno qualsiasi dei documenti presentati alla RSA dovesse risultare, in tutto o in parte, falso e/o inesatto e/o incompleto o comunque non perfettamente in regola, la RSA avrà la facoltà di risolvere il contratto con effetto immediato, anche ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, riservata ogni opportuna azione giudiziaria.

#### **1.d - Assegnazione dell'abitazione**

Prima dell'ingresso l'ospite ed il suo delegato, sono tenuti a prendere visione dell'abitazione che sarà messa a disposizione dell'ospite; a dichiarare, con la firma del presente contratto, la loro accettazione di detta abitazione e la sua idoneità anche per ciò che concerne strutture, arredi, impianti ed apparecchiature di ogni tipo; nonché a concordare con la Direzione la data di assegnazione dell'abitazione, anche ai fini della decorrenza del corrispettivo.

La Direzione si riserva comunque il diritto di cambiare, nel corso del soggiorno, l'abitazione messa a disposizione dell'ospite in considerazione di mutate condizioni psico-fisiche e/o ottimizzazione delle relazioni interpersonali.

### **1.e - Corredo**

All'atto dell'ingresso l'ospite 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.

## **1. REGOLAMENTO INTERNO**

### **2.a - L'uso dei servizi comuni**

All'ospite 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 l'ospite sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a dette persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

L'ospite, compatibilmente con il suo stato di condizione psicofisica così come accertato dal/i medico/i della RSA, è libero di entrare ed uscire, ricevere visite, inviare parenti ed amici nei locali comuni, purché in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri ospiti.

Anche ai fini di una corretta e puntuale erogazione del servizio, l'ospite è tenuto a comunicare alla Direzione i propri allontanamenti anche temporanei dalla RSA.

### **2.b - L'uso dell'Abitazione**

All'ospite spetta il diritto di usare l'abitazione 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 nell'abitazione stessa, restando inteso che sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

L'ospite si impegna in particolare a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente ed in particolare di pulizia e decoro dell'abitazione;
- mantenere in buono stato l'abitazione, 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 dell'abitazione.

L'ospite riconosce il diritto al personale di servizio di entrare con la chiave generale nell'abitazione per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni e comunque in ogni caso ritenuto opportuno dalla Direzione.

Salvo impedimento per ragioni di salute l'ospite è tenuto a lasciare libera l'abitazione non oltre l'orario stabilito per dare corso alle operazioni di pulizia dell'abitazione stessa e del piano.

L'abitazione potrà essere in tutto o in parte arredata con suppellettili, quadri e foto di proprietà dell'ospite. Il balcone è soggetto ai vincoli di uniformità dettati dalla Direzione per la salvaguardia dell'immagine del complesso residenziale; quindi è vietato stendere o esporre indumenti, asciugamani ed effetti personali di qualsiasi tipo, 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, ecc.) di proprietà dell'ospite, salvo che detti oggetti siano depositati presso la cassetta di sicurezza della Direzione, con accettazione del relativo regolamento firmato dall'ospite e/o dal delegato.

#### **2.c - I servizi dell'abitazione**

Ogni abitazione è munita di telefono e televisore. L'uso di apparecchi radio e/o audiovisivi in orari di silenzio è permesso solo con auricolari o sistemi analoghi. I pagamenti delle spese telefoniche è ad esclusivo carico dell'ospite.

Il servizio di pulizia dell'abitazione ed il cambio della biancheria da bagno e da camera, svolto da personale qualificato, sono effettuati tra le ore 8 e le ore 12.30. Durante le operazioni di pulizia l'ospite dovrà lasciare libera l'abitazione, fatta eccezione per le degenze dovute a ragioni di salute.

#### **2.d - Il vitto**

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

Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono vino (se richiesto) e caffè serviti a tavola. Altre bevande sono disponibili come extra. Il menù giornaliero viene reso noto a tutti gli ospiti mediante esposizione dello stesso.

Per disposizioni ASL e per opportune norme igieniche non è possibile tenere in camera cibi deteriorabili od olezzanti

#### **2. e - Il servizio bar**

Il servizio bar è regolato con termini e modalità stabiliti dalla Direzione e comunicati agli ospiti mediante affissione nei locali comuni.

## **2. f - Comportamenti e rapporti interpersonali**

Gli ospiti 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.

L'ospite è invitato a curare la propria immagine ed igiene personale, per se stesso per offrire agli altri ospiti una presenza gradevole. Sono vietati all'ospite 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 nella RSA;
- lavare indumenti nel bagno dell'abitazione;
- installare tende di qualsiasi modello senza l'autorizzazione della Direzione;
- stendere capi di biancheria alle finestre o nei locali comuni;
- 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;
- tenere in camera cibi deteriorabili od olezzanti;
- 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 di abitazione, come sbattere porte, ecc.;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- è inoltre vietato fumare in tutta la RSA.

## **2. SERVIZI DELLA RSA**

### **3.a - Residenza Sanitario Assistenziale (RSA)**

La RSA assicura all'ospite un'efficiente servizio di soggiorno a carattere alberghiero unito all'assistenza socio-assistenziale e sanitaria continuativa, quale sussidio al superamento delle condizioni di non autosufficienza, in collegamento ai servizi sanitari zionali di base.

### **3.b - Servizi forniti dalla RSA**

La RSA fornisce un servizio di assistenza socio-assistenziale e sanitaria elaborato secondo un Piano di Assistenza Individualizzato, appositamente studiato per l'ospite dal personale socio-assistenziale e sanitario della struttura, e secondo la normativa vigente.

### **3.c - Servizi all'ospite resi da personale esterno**

Qualora l'ospite e/o il delegato intendessero disporre di una assistenza aggiuntiva di qualsiasi tipo che richieda l'attività di personale non disponibile nei servizi forniti della RSA, dovranno chiedere preventivamente l'autorizzazione scritta della direzione, specificando nome, cognome, e indirizzo della persona di cui si chiede l'autorizzazione ad accedere presso la RSA, con indicazione degli orari e del periodo.

Resta espressamente inteso che, in tutti questi casi il rapporto contrattuale sarà instaurato esclusivamente tra le persone terze e l'ospite e/o il delegato, 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 al personale dell'ospite, senza che siano dovuti risarcimenti, indennizzi, o qualsiasi altro importo a qualsivoglia titolo.

### **3. ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA E SOCIO-ASSISTENZIALE**

#### **4.a - Il Medico**

In conformità a quanto previsto al punto 1.a precedente, la RSA (con onere a proprio carico) assicura agli ospiti accreditati l'assistenza medica di base con la conseguente cancellazione degli ospiti dagli elenchi dei rispettivi medici di base e l'adozione dei codici relativi.

#### **4.b - Malattia dell'ospite**

Fermo restando quando previsto al punto 1.a precedente, e comunque con la più ampia facoltà della RSA di agire diversamente ove ritenuto opportuno, si porta a conoscenza dell'ospite e/o del delegato che, di prassi, varranno le seguenti regola in caso di malattie dell'ospite:

- in caso di malattia in forma acuta e di breve decorso, l'ospite riceverà le cure del caso presso la propria abitazione nella RSA;
- in caso di prolungarsi della malattia, così come in ogni caso di affezione che richieda assistenza ospedaliera, ovvero necessità di cure mediche specialistiche o di assistenza particolare, su giudizio del medico dell'ospite e/o di quello della RSA - sentito, ove possibile, l'ospite e/o il delegato - l'ospite viene inviato in idoneo luogo di cura.

#### **4.c - Assistenza infermieristica e socio-assistenziale**

Si ribadisce espressamente che la RSA fornirà all'ospite un'assistenza infermieristica, riabilitativa e socio-assistenziale secondo quanto esplicitato al punto 3 precedente. Ove l'ospite intendesse avvalersi, in particolari situazioni, ovvero in via continuativa, di un'assistenza aggiuntiva di altro tipo, dovrà adeguarsi a quanto precedentemente previsto al punto 3.

Spetta alla RSA assicurare l'assistenza farmaceutica di base e fornire, con oneri a proprio carico, agli ospiti aventi diritto (invalidi riconosciuti o ad essi assimilabili ai sensi dell'Art. 4 del D.M. 28.12.1992) gli ausili per incontinenti erogabili in conformità alle prescrizioni del vigente nomenclatore che, come noto, predetermina le tipologie erogabili (pannoloni e pannolini della famiglia 101), le quantità massime erogabili, i mix compositivi possibili delle diverse tipologie, nonché i costi derivanti da tali forniture.

#### **4. ACCETTAZIONE REGOLAMENTO**

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

**ARGENTO VIVO**

**L' OSPITE**

**IL DELEGATO**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 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, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).

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

- il principio di **giustizia sociale**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- il principio di **solidarietà**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del

cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

- il principio di **salute**, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### **La persona anziana al centro di diritti e 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:**

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

#### **La società e le istituzioni hanno il dovere:**

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

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

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

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni

- |  |   |
|--|---|
| 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. E' 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.