



# *Carta dei Servizi*



## *Residenza Sanitaria Assistenziale* **“SACRO CUORE”**

*Via Roma 33  
22020 Dizzasco Intelvi (Como)  
Tel. 031.821193 - Fax 031.821193  
e-mail [rsa.sacrocuore@ilfocolare.info](mailto:rsa.sacrocuore@ilfocolare.info)  
Cod. Fisc. 95022310130 Part. IVA 01943130136*

## GUIDA PER L'UTENTE

Gentile Signora/e,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della *Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) "Sacro Cuore"* di Dizzasco Intelvi (Como).

Si tratta di un documento che Le permette di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che il nostro Gruppo propone, per rispondere in forma sempre migliore ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi è anche uno strumento che Le viene offerto, affinché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda.

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura.

La invitiamo quindi a farci avere i suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

L'Associazione "Il Focolare di S.Maria di Loreto" farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.



IL PRESIDENTE

Dott. Gianbattista Mazzoleni

## INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

• Che cosa è la Carta dei Servizi	Pag. 4
• Accessibilità alla Struttura	Pag. 5
• Presentazione della <i>R.S.A.</i> e principi fondamentali dell'attività	Pag. 6
• Descrizione della Struttura	Pag. 7
• Modalità di funzionamento – Servizi Presenti	Pag. 9
• Modalità di ammissione e di accoglienza	Pag. 13
• Servizi vari	Pag. 19
• Le visite di parenti e amici	Pag. 20
• Piani di miglioramento	Pag. 22
• Tutela utenza	Pag. 23
• Modulo reclami	Pag. 24
• Rette di degenza	Pag. 25
• Carta dei diritti della persona anziana	Pag. 26
• La persona al centro dei diritti e dei doveri	Pag. 28
• La tutela dei diritti riconosciuti	Pag. 30



## ***CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI***

Il processo di realizzazione della Carta dei Servizi nel nostro paese avviatosi fin dal gennaio 1994 (direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ), ha introdotto una svolta significativa rispetto al tradizionale concetto di tutela, intesa come semplice riconoscimento di garanzie al cittadino in quanto utente dei servizi pubblici.

In sostanza, è un *patto* tra Struttura e Cittadini, fondato su un ruolo attivo di entrambi i soggetti, sulla capacità di ben comunicare e definire un impegno reciproco da rispettare e da rendere operativo, al fine di migliorare i Servizi e portare i soggetti al centro del funzionamento del sistema. Il punto di forza del percorso intrapreso dai vari Piani Socio Sanitari Nazionali e Regionali, è la centralità dell'utente.

Tale impostazione richiede la crescita di una nuova cultura socio – assistenziale in cui l'operatore di una struttura si concentri sul cittadino – utente, offrendo servizi e prestazioni che il cittadino – utente possa valutare per poter poi scegliere.

Pertanto, per garantire all'utente l'esercizio di libera scelta, occorre una corretta e precisa informazione sui servizi che una struttura offre onde permettere agli utenti ed ai loro famigliari la valutazione della bontà dei servizi correlati al compenso tariffario richiesto.

Consapevoli del disagio che comporta nella persona qualsiasi ricovero o allontanamento definitivo dall'abituale abitazione, la Direzione della Casa di Riposo R.S.A. "Sacro Cuore", con questa edizione della Carta dei Servizi, si impegna a far conoscere le attività svolte dalla Casa ed i programmi futuri di miglioramento.



La Casa di Riposo R.S.A. “Sacro Cuore” si trova a Dizzasco, in Val d’Intelvi e si raggiunge:

*Arrivando con l’automobile:*

- **Da Milano:** Autostrada A9 Milano – Laghi, direzione Milano – Chiasso, uscita Como Nord, seguire le indicazioni per Menaggio (Como) percorrendo la sponda sinistra del lago, arrivando in località Argegno (Como) si seguono le indicazioni per la Val d’Intelvi, secondo paese della Valle è Dizzasco Intelvi (Como), situato a 400 metri di altezza c.a.
- **Da Colico (Lecco):** seguire le indicazioni per Menaggio (Como) – Como percorrendo la sponda destra del lago, arrivando in località Argegno (Como) si seguono le indicazioni per la Val d’Intelvi, secondo paese della Valle è Dizzasco Intelvi (Como), situato a 400 metri di altezza c.a.

*Arrivando con il treno:*

- **Da Milano:** Linee F.S. (da Milano a Como S.Giovanni), prendere il pullman SPT direzione Lanzo Intelvi (Como), scendere alla fermata adiacente la R.S.A. a Dizzasco Intelvi (Como)

*Arrivando con il pullman:*

- **Da Como:** prendere il pullman SPT direzione Lanzo Intelvi (Como), scendere alla fermata adiacente la R.S.A. a Dizzasco Intelvi (Como)
- **Da Colico (Lecco):** prendere il pullman SPT direzione Como, scendere alla fermata in località Argegno (Como) e prendere il pullman SPT direzione Lanzo Intelvi (Como), scendere alla fermata adiacente la R.S.A. a Dizzasco Intelvi (Como)
- **Da Lanzo Intelvi (Como):** prendere il pullman SPT direzione Como, scendere alla fermata adiacente la R.S.A. a Dizzasco Intelvi (Como)

In zona sono facilmente raggiungibili (anche con servizi C.R.I.), il Centro di Lanzo Intelvi (Como), l’ospedale di Menaggio (Como) e gli ospedali di Como.

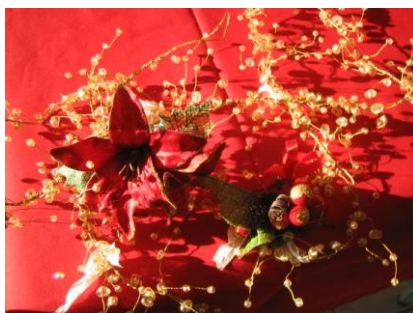
Il Distretto Asl più vicino a Dizzasco Intelvi (Como) è quello di San Fedele Intelvi (Como).

## **PRESENTAZIONE DELLA R.S.A. E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'**

La *Mission* del nostro Gruppo è quella di garantire una decorosa ed efficiente assistenza socio – sanitaria, in modo da assicurare all'Ospite una vita dignitosa e confortevole, cercando di mantenere e/o recuperare tutte le capacità sia fisiche sia psicologiche per utilizzare al meglio le funzionalità residue. Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento “patologico”, ma come un'importante fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

L'attività della Casa come *R.S.A.* si inserisce nella rete delle strutture Regionali che hanno come obiettivo lo sviluppo di risposte alle esigenze ed ai bisogni degli anziani e si svolge nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

- **Uguaglianza:** Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche, tenendo ben presente l'unicità di ciascuno che dimora all'interno del Centro.
- **Imparzialità:** I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** L'ente assicura l'assistenza 24 ore su 24 per garantire continuità e regolarità nelle cure.
- **Partecipazione:** La struttura garantisce all'utente gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita del Centro, in modo da esprimere la propria valutazione, sia essa negativa che positiva. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della *R.S.A.* e la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **Efficienza ed efficacia:** Si intende la capacità di un sistema organizzativo di realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse.



### ***Provvedimenti di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento***

- ***Autorizzazione permanente al funzionamento:*** con disposizione n. 866/2001 del 09/08/2001 rilasciato dall'Amministrazione Provinciale di Como, per un numero complessivo di 145 (centoquarantacinque) posti letto.
- ***Decreto di Accreditamento regionale:*** con D.G.R. 10467 del 30/09/2002 rilasciato dalla Regione Lombardia

### ***Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche***

Nella struttura è predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

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

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

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La R.S.A. "Sacro Cuore" è una struttura privata inserita nella rete Regionale per concorrere alla realizzazione dell'integrazione socio-sanitaria del cittadino, per il quale è comunque previsto il concorso economico.

Accoglie 153 Ospiti, ed è composta da 2 monoblocchi meglio specificati:

#### ***1° Blocco:***

- piano terra: camera mortuaria, spogliatoi, guardaroba
- piano primo: palestra, cucina, nucleo 16 posti-letto
- piano secondo: cappella, salone ingresso, accettazione, Direzione, nucleo 28 posti - letto
- piano terzo: veranda auditorium, due nuclei contigui 18+18 posti letto
- piano quarto: nucleo 21 posti - letto

#### ***2° Blocco:***

- piano terra: nucleo 8 posti – letto, laboratorio di animazione
- piano primo: bar, nucleo 20 posti - letto

- piano secondo: nucleo 24 posti - letto
- piano terzo: R.S.A. “Sacro Cuore 2”

La R.S.A. è dotata di tre ascensori di cui due monta – lettighe.

La R.S.A. è situata all’interno di un grande parco con ampio parcheggio interno.

Ogni camera è dotata di servizi igienici, sistema di chiamata dal letto e impianto Tv. I letti, tutti a due snodi, possono assumere diverse posizioni e sono dotati di materasso e di cuscino ignifughi ed antidecubito.

La Struttura mette a disposizione degli Ospiti:

- Bagni assistiti con doccia per l’igiene completa assistita
- Ambulatorio Medico
- Infermerie
- Cucina
- Sala da pranzo in ogni nucleo
- Distributori di bevande calde e fredde
- Soggiorno con televisione in ogni nucleo
- Palestra con Fisioterapia
- Animazione
- Direzione
- Ufficio Amministrativo
- Reception
- Locale lavanderia
- Cappella a cui possono accedere familiari e cittadini
- Auditorium
- Parco

In ottemperanza alle disposizioni del DGR 81, negli ambienti sono presenti i sistemi di segnalazione antincendio e le vie d’uscita sono ben illuminate.

Tutti gli impianti tecnologici sono periodicamente controllati ed il Personale della Casa è addestrato ad intervenire in caso di incendio e da altre calamità, per tutelare la sicurezza degli Utenti.

Così anche gli alimenti dei pasti giornalieri sono periodicamente controllati da tecnici preparati e convenzionati proprio per garantire la sicurezza anche da forme infettive.



## **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO – SERVIZI PRESENTI**

### **Articolazione delle responsabilità**

Rappresentante Legale:	<b><i>Gianbattista Mazzoleni</i></b>
Direttore Generale e Gestionale:	<b><i>Massimo Saginario</i></b>
Direttore Sanitario:	<b><i>Dott.ssa Sabrina Borghi</i></b>
Direttore Amministrativo:	<b><i>Gerardo Rosa</i></b>

**Riconoscibilità degli addetti:** gli infermieri professionali e gli operatori sanitari godono del relativo titolo di studio governativo e sono tutelati dal rapporto di lavoro dell'UNEBA; altri dipendenti per servizi di pulizia e di cucina sono assunti con regolare contratto di lavoro governativo.

Ogni dipendente un cartellino esposto di riconoscimento.

L'attività che si svolge all'interno della Casa può essere divisa nelle seguenti aree:

#### **Area Sanitaria:**

- Il Direttore Sanitario presente in Struttura è responsabile dell'aspetto igienico sanitario della R.S.A. e assicura il perseguimento di una accurata e scrupolosa assistenza medico-sanitaria. Definisce le linee di programma dei Servizi Sanitari per il raggiungimento degli obiettivi indicati dal Direttore e dalle normative Regionali.



- Oltre il Responsabile Sanitario sono presenti in Struttura altri Medici che realizzano un'accurata e scrupolosa assistenza medico-sanitaria. Inoltre è in atto un servizio di reperibilità medica 24 ore su 24, tutti i giorni anche festivi.
- Il Servizio Infermieristico e quello Riabilitativo concorrono a fornire prestazioni assistenziali nell'ambito dell'Area Sanitaria. Gli Infermieri, su indicazione del Medico, collaborano nella scelta del menù e nella preparazione di particolari diete; controllano, in base a protocolli, l'erogazione dei farmaci, espletando tutte le formalità legate a tale processo. Il servizio di riabilitazione si avvale di Fisioterapisti che svolgono la loro attività prevalentemente in palestra. Il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in reparto sia in palestra, in relazione alle esigenze individuale.

La struttura dispone di specifiche attrezzature tra cui ricordiamo lettino Bobath, tavolo da statica, parallele con e senza ostacoli, cyclette e di apparecchi elettromedicali per la terapia fisica strumentale (elettroterapia, ultrasuono, laser, magneto, diatermia ad onde corte). L'accesso al servizio avviene su indicazione del Direttore Sanitario in base al programma

terapeutico impostato ad orari prefissati; i trattamenti vengono eseguiti da tecnici della riabilitazione che aggiornano periodicamente su apposita scheda fisioterapica i risultati del lavoro impostato, scambiandosi regolarmente informazioni con altri componenti del team riabilitativo.

- L'assistenza alla Persona è affidata al Personale Ausiliario (ASA, OSS) che non solo si occupa della cura e dell'igiene della Persona, ma concorre a mettere in atto i piani assistenziali individuali (P.A.I.) concordati in équipe, per soddisfare i bisogni degli Ospiti. Ognuna di queste figure professionali è responsabile del progetto personalizzato di più Ospiti.

### ***Area Alberghiera:***

- Il servizio cucina, è garantito da cuochi esperti che provvedono alla preparazione dei pasti nei locali adibiti a tale scopo. Il menù, esposto in reparto e proposto giornalmente, è programmato dal Dietologo e dal Responsabile Sanitario e garantisce possibilità di ampia scelta. Su indicazione sanitaria vengono stabilite anche diete particolari in base alle esigenze degli Ospiti e alle loro patologie. Gli alimenti vengono sottoposti a controlli periodici proprio per evitare forme patologiche infettive. A tale scopo, sono soggetti a controllo tutte le attrezzature di cui la cucina dispone. Per i familiari che lo richiedessero, in occasione di particolari circostanze (es. compleanni, anniversari, festività), è possibile consumare il pasto in *R.S.A.* previa prenotazione presso la Direzione.
- Il servizio pulizie è svolto da Personale dipendente, che provvede quotidianamente alla pulizia delle camere e dei locali comuni, mentre la sanificazione completa avviene a scadenze periodiche. Il lavaggio della biancheria e degli indumenti degli ospiti (con esclusione di capi particolarmente delicati) viene effettuato dalla lavanderia del Gruppo, è quindi necessario che ogni singolo capo di vestiario sia contrassegnato da apposita etichetta in tessuto, con scritta indelebile o ricamata con il cognome per esteso della persona. La biancheria viene lavata, stirata e consegnata nelle camere degli ospiti stessi. Il lavaggio delle lenzuola e delle federe è affidato ad una impresa esterna.
- Il mantenimento e la gestione delle infrastrutture e degli impianti vari, viene effettuato da imprese convenzionate.



### ***Area Sociale:***

Fanno parte dell'area sociale tutte le problematiche connesse alla vita di relazione all'interno della Struttura, il mantenimento dei legami familiari, l'animazione sociale ed occupazionale, l'attività di volontariato, la tutela dei diritti degli Ospiti, le relazioni con il Territorio.

- Il benessere dell'Ospite è l'obiettivo principe che si pone l'Animazione, il cui programma, concordato con la Direzione, prevede attività varie da svolgersi all'*interno* della Casa, coinvolgendo anche i familiari e, all'*esterno*, in un'ottica di apertura al territorio.

Le attività sono scandite da due momenti diversificati:

- *al mattino attività occupazionali*
- *al pomeriggio attività ludiche*

Il servizio animazione organizza a favore degli ospiti, numerose attività tra le quali: laboratori di attività artigianali, momenti ricreativi (feste, attività ludiche, proiezione films).

All'animazione partecipano saltuariamente diversi personaggi conosciuti dello spettacolo e gruppi musicali o di intrattenimento che si mettono a disposizione dei nostri ospiti.

In quest'ottica, le attività di Animazione sono finalizzate a:

- Valorizzare la Persona nella sua globalità
- Attivare e mantenere nell'Anziano l'interesse per una società viva e positiva
- Favorire relazioni sociali

All'interno della Struttura operano anche Volontari che si occupano quotidianamente, in accordo con l'Animatrice, di attività socio – ricreative e culturali e di assistenza alla Persona. Naturalmente diverse problematiche (rapporti con i familiari, le relazioni con il Territorio, la tutela dei diritti degli Ospiti, ecc.) sono seguite dal Direttore e anche dall'Ufficio Amministrativo.



### ***Area Religiosa:***

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli Ospiti, nonché la celebrazione quotidiana della Santa Messa e di altre funzioni religiose nella Cappella della Struttura, a cui possono partecipare liberamente anche parenti e cittadini vari. Un

Cappellano e due Suore, hanno la diretta responsabilità dell'organizzazione del Servizio Religioso, anche per quanto concerne la loro presenza accanto agli Ospiti nei vari nuclei.

Nel rispetto della convinzione religiosa di ospiti aderenti a diverse religioni è possibile richiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede.

### ***Unità operativa interna - PAI - :***

La riunione d'équipe, è l'Unità Operativa Interna che si riunisce periodicamente e costituisce il momento fondamentale dell'organizzazione del lavoro e della sinergia nel lavoro dei vari gruppi professionali.

- Si prefigge il compito di conseguire il recupero e/o il mantenimento delle funzioni dell'Ospite ed il miglioramento della qualità di vita mediante un intervento adeguato, continuo e globale. Le varie figure professionali interessate mettono in comune le informazioni raccolte relative all' Ospite; i Medici aiutano ad evidenziare i problemi di ciascuno, li elencano in base alle priorità e fissano gli obiettivi da raggiungere. Quindi si predispone il ***Piano Assistenziale Individualizzato*** (PAI) che deve poi essere sistematicamente aggiornato. Sempre in riunione d'équipe si raccolgono le osservazioni di tutti gli Operatori circa le "reazioni" dell'ospite e quindi, valutato il risultato, si procede secondo il piano tracciato o si concordano le opportune modifiche. La partecipazione alla riunione d'équipe è obbligatoria per tutto il Personale in servizio, perché solo la partecipazione di tutte le figure professionali che operano all'interno della Struttura, può garantire una valutazione completa dei bisogni dell'Ospite, un esauriente scambio di informazioni e, di conseguenza, un condiviso intervento multidisciplinare. Le informazioni all'ospite ed ai parenti interessati vengono poi fornite dalla Direzione.



## ***MODALITA' DI AMMISSIONE E DI ACCOGLIENZA***

Telefonando allo 031.821193, consultando il nostro sito ([www.ilfocolare.info](http://www.ilfocolare.info)) o presentandosi direttamente in Struttura, è possibile avere informazioni riguardo le modalità di ricovero. Tale domanda di Ammissione dovrà essere compilata in ogni sua parte dai familiari e dal Medico curante e riconsegnata previo appuntamento.

La domanda comprende i seguenti dati:

- Dati anagrafici
- Dati personali e sensibili
- Dati per il monitoraggio della lista di attesa
- Dati relativi ai bisogni sanitario – assistenziali (da compilarsi con la collaborazione del medico)

La domanda deve essere inoltre corredata dai seguenti documenti:

- Carta d'identità in corso o, in sostituzione, un certificato di residenza.
- Codice fiscale.
- Libretto sanitario cartaceo e/o tessera magnetica della Regione Lombardia con relativo codice PIN e PUK.
- Eventuali esenzioni per patologia, per invalidità e/o accompagnamento con relativo verbale rilasciato dalla Asl di competenza.
- Documentazione Clinica di cui si è in possesso (radiografie, ECG, visite specialistiche, analisi....).

Il Servizio di Accoglienza sarà lieto di accompagnare per una visita guidata della struttura ospiti e parenti.

### ***Presa in carico***

Il nuovo ospite viene accolto dalla Direzione e dal personale e introdotto dall'Animatrice affinché sia garantito l'inserimento e il coinvolgimento nella realtà del Centro: viene presentato al responsabile di piano, agli infermieri professionali, ai fisioterapisti e operatori sanitari. Inoltre, al momento dell'ingresso, si prendono in consegna la biancheria e gli oggetti personali da portare nella camera assegnata .

Va anche precisato che l'accoglienza dell'Ospite in R.S.A. non si intende mai *definitiva e imm modificabile*, rimane quindi la possibilità di essere dimesso per comportamenti incompatibili con la vita comunitaria, per volontà di rientro a domicilio o di cambio di Struttura Assistenziale.

Al momento dell'ingresso in R.S.A. vengono consegnati:

- Carta dei Servizi
- Carta dei Diritti della Persona Anziana

- Contratto d'ingresso
- Consenso informato
- Diritto alla privacy
- Codice Etico
- Informativa Tutele

### ***Lista di Attesa***

Tutta la documentazione sarà accolta dopo aver riportato la Modulistica completa e compilata in tutte le sue parti, indi verrà inserita nella Lista di Attesa, che sarà costantemente aggiornata.

Periodicamente la Segreteria contatterà gli utenti in Lista di Attesa per avere conferma del permanere dell'interesse all'ammissione alla Casa. Viene tutelato il diritto alla privacy, chiedendo agli utenti di sottoscrivere un apposito modulo (allegato alla domanda) con il quale si dà il consenso all'utilizzo dei dati personali secondo quanto previsto dalla normativa vigente (legge 196/2003).

Sarà premura della Casa fornire all'aspirante Utente, la *Carta dei Servizi* per informarlo circa i fini istituzionali ed i servizi che vengono erogati, nonché le rette praticate nell'anno.

*Per le modalità di accoglienza si tiene conto dei seguenti punti:*

- Considerata la disponibilità di un posto, l'Amministrazione, attenendosi alla Lista di Attesa, contatta i Familiari per mettere in atto la procedura dell'inserimento. In caso di rifiuto o non interesse momentaneo all'inserimento, si passerà ad interpellare l'aspirante - utente che occupa il posto successivo nella Lista.
- La Direzione ha la facoltà di trasferire l'Ospite in una sistemazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso quando ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria, dalle esigenze provvisorie o definitive per modificazioni strutturali o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'Ospite. Naturalmente occorre la previa informazione all'Ospite stesso ed ai suoi familiari.
- In caso di ricovero ospedaliero la Direzione, o chi per essa, ne farà immediata comunicazione telefonica ai familiari dando tutte le informazioni del caso e precisando, appena possibile, l'Ospedale di accoglienza.

### ***Dimissioni***

Al momento della dimissione, il Medico di reparto stila una relazione completa nella quale compare la diagnosi di dimissione, la valutazione funzionale all'ingresso e all'uscita, gli

accertamenti eseguiti durante il ricovero, il relativo piano terapeutico e riabilitativo ed i consigli terapeutici. Tale relazione viene consegnata all'interessato in busta chiusa, con relativi referti assieme alle proprie documentazioni cliniche precedenti.

### ***Servizio Amministrativo***

L'ufficio ha il compito di accettare i versamenti delle rette di degenza e di rilasciare le relative fatture. Tale servizio è disponibile a chiarire il significato della retta e dei costi sostenuti per l'ospitalità – degenza di un ospite.

Le pratiche amministrative legate a questo servizio riguardano:

- Comuni: per certificati a vario titolo, cambi di residenza e rinnovo carta d'identità.
- A.S.L. di appartenenza e relativi uffici: per cambio medico, richieste di invalidità e/o accompagnamento, richiesta presidi e ausili, richiesta tesserini di esenzione.
- Ospedali zonali: per visite e ricoveri.



### ***Presidi sanitari e ausili***

La struttura provvede alla fornitura dei farmaci, dell'ossigeno – terapia degli ausili per la gestione



dell'incontinenza sfinterica (pannoloni, cateteri vescicali, urocontrol ecc.), dei presidi per la gestione dei tracheostomi (cannule, collarini, metalline, naselli), per la prevenzione e cura delle lesioni da decubito (cuscini e materassi antidecubito) e delle cadute (mezzi di contenzione), di ausili per la deambulazione e i trasferimenti posturali (bastoni, canadesi, deambulatori, carrozzine, sollevatori). I pazienti con riconoscimento di

invalidità civile possono ottenere, previa valutazione specialistica fisiatrica territoriale ed autorizzazione ASL, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, ortesi, carrozzine).

E' in atto una stretta collaborazione con il Servizio di Nutrizione Clinica e Dietetica dell'ASL di Como, che provvede al rifornimento del materiale sanitario (sacche d'infusione, deflussori, pompe infusionali, ecc.) e dei prodotti nutrizionali per i pazienti in nutrizione artificiale enterale e parenterale.

### ***Servizio Sanitario***

La nostra struttura in osservanza delle direttive regionali in materia di assistenza sanitaria nelle *R.S.A.*, offre agli Ospiti un servizio di assistenza medico – infermieristica nelle 24 ore.

Accoglie ospiti con le più svariate patologie, distribuiti in unità funzionali indipendenti; abbiamo istituito un reparto ad elevata valenza sanitaria con un sistema di sorveglianza tramite telecamere a circuito chiuso, nel quale vengono accolti pazienti affetti da gravi patologie disabilitanti (accidenti cerebro – vascolari, stati vegetativi persistenti, malattie demielinizzanti, stati terminali) ed una camera Home Care, che a rotazione viene occupata da pazienti in fase di acuzie che necessitano un monitoraggio clinico particolare.

L'organigramma prevede la presenza di:

- 1 Direttore Sanitario
- 2 Capo – Sala
- 1 Medico consulente psichiatra
- 1 Medico consulente fisiatra
- 1 Medico consulente nutrizionista
- 1 Medico consulente cardiologo
- 3 Medici di reparto
- 1 Psicologo
- 13 Infermieri Professionali
- 5 Terapista della riabilitazione

Il Direttore Medico Sanitario è responsabile della salute degli ospiti della struttura; stabilisce i criteri diagnostici e i protocolli terapeutici, si occupa della cura routinaria dei pazienti in collaborazione con gli altri medici, con i capo - sala e con gli infermieri professionali.

L'ospite, espletate le pratiche di accettazione, viene sottoposto alla visita medica ed allo screening di base che prevede esami ematochimici ed elettrocardiogramma; in base alla patologia possono essere richiesti ulteriori accertamenti strumentali o consulenze specialistiche che vengono programmate ed effettuate o all'interno della struttura dai medici in organico o presso centri di riferimento zonali. Ogni ospite possiede una cartella clinica che viene sistematicamente aggiornata e conservata in un apposito contenitore nell'ambulatorio medico, rispettando la tutela della privacy (legge 196/2003); è in dotazione anche una scheda infermieristica nella quale sono riportati i dati clinici più salienti e i bisogni assistenziali. Relativamente agli esami ematici ci si avvale di un laboratorio esterno di analisi a cui la *R.S.A.* accede tre volte la settimana; la struttura è inoltre dotata di un laboratorio interno per l'analisi e refertazione dei principali esami (biochimica – emocromo – coagulazione).



La valenza riabilitativa della nostra R.S.A. fa sì che accanto al progetto riabilitativo di struttura venga proposto, previa valutazione fisiatrica ed in caso di disabilità con buona prognosi in termini funzionali, un progetto riabilitativo personalizzato alla cui realizzazione interviene un'équipe interdisciplinare (medico, infermiere professionale, operatore sanitario, tecnico della riabilitazione, terapeuta dell'occupazione, animatore) coordinata dal Direttore Sanitario; tale progetto con i relativi strumenti e tecniche operative compare nella cartella clinica, nel modulo di équipe di fisiokinesiterapia e nel piano di assistenza individualizzato (PAI).

Il personale infermieristico è guidato dai Capo – Sala che stendono il piano di lavoro settimanale e collaborano strettamente con il Direttore Sanitario da un lato e con il Responsabile ASA/OSS dall'altro, nella realizzazione degli obiettivi prefissati per ciascun ospite. Per ciascun ospite viene compilata all'ingresso da parte degli operatori sanitari una scheda di valutazione funzionale in cui vengono esaminate le più comuni attività della vita quotidiana (indice di Barthel); tale scheda viene periodicamente aggiornata. Esiste un servizio di pronta disponibilità infermieristica e medica notturno e festivo.

### ***Consulenze specialistiche***

Il Direttore Sanitario può avvalersi, tramite specifica prescrizione individuale, anche di consulenze specialistiche, fruibili internamente e programmate con altre realtà esistenti sul territorio.

Ogni ospite viene sottoposto ad uno screening di base che comprende gli esami di routine del sangue, elettrocardiogramma, radiologici e specifici, in relazione alle patologie.

### ***Trasferimento in Ospedale***

In caso di ricovero ospedaliero i familiari vengono immediatamente informati della necessità del trasferimento.

Per ogni ospite è pronta in cartella clinica una scheda personale con patologie, terapie e recapiti telefonici utili in caso di ricovero urgente.

Per le necessità di trasferimento degli ospiti in Ospedale (ricovero, Pronto Soccorso, visite mediche), la R.S.A. mette a disposizione il servizio ambulanza.

Il trasporto per le visite personali a richiesta e/o per l'invalidità civile, sono a carico dell'ospite.

### ***Consenso informato***

Il medico informa il paziente (o il parente in caso di grave decadimento cognitivo) sull'iter diagnostico - terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del paziente in occasioni di esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

Il paziente (o il parente) decide dopo aver avuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse procedure.

L'acquisizione del consenso, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

### ***Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali***

In adempimento della legge n.196 del 2003, la nostra R.S.A. garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento del ricovero in Residenza Sanitario Assistenziale, viene richiesto al paziente il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della R.S.A.

### ***Orari ricevimento medici***

I medici sono a disposizione dei parenti per i colloqui previo appuntamento.



## ***SERVIZI VARI***

### ***Televisione***

Ogni reparto è dotato di televisore situato nel soggiorno di ciascun piano.

Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo di piccole dimensioni purchè dotato di cuffie auricolari.

### ***Giornali***

La R.S.A. mette a disposizione degli Ospiti alcune copie di quotidiani.

Per esigenze personali di altri quotidiani o periodici si possono prenotare presso l'Accettazione della R.S.A., sarà cura della Struttura fare recapitare le copie agli interessati.

### ***Corrispondenza***

L'Ufficio Amministrativo ha il compito di recapitare, ai destinatari, la corrispondenza in arrivo, è possibile anche consegnare la posta in partenza al responsabile di reparto o in accettazione.

### ***Telefono***

All'interno della Casa vi è un apparecchio telefonico pubblico a scheda e a moneta, che può essere utilizzato da chiunque ne avesse necessità. Nel caso qualche ospite fosse impossibilitato a raggiungere il telefono pubblico, è possibile utilizzare un telefono portatile.

### ***Parrucchiere – Pedicure***

La R.S.A. garantisce un servizio di pedicure a pagamento e di parrucchiere ed in particolare assicura gratuitamente la rasatura della barba agli uomini, mentre per il taglio agli uomini e per la messa in piega, permanente, tinta, taglio o altro per le donne sono a pagamento.

### ***Camera mortuaria***

La R.S.A. dispone di un locale per i defunti allestito secondo le normative comunali in materia di Igiene Pubblica.

### ***Lavanderia***

Il servizio è gratuito ed è gestito in parte dalla R.S.A. e in parte da una ditta esterna. E' necessario che ogni singolo capo di vestiario degli Ospiti sia contrassegnato da apposita etichetta in tessuto con scritta indelebile o ricamata del cognome per esteso della persona. La biancheria personale viene lavata, stirata e consegnata nelle proprie camere.

## ***LE VISITE DI PARENTI ED AMICI***

### ***Orari di apertura***

E' possibile visitare ed intrattenersi con gli ospiti ogni giorno considerando però le esigenze degli operatori per non interferire sullo svolgimento dei servizi all'Ospite e agli ambienti.

La Direzione ha disciplinato gli orari per le visite:

- ***Dalle ore 8.00 alle ore 20.00***

Eventuali necessità di vicinanza prolungata al proprio caro ospitato, si possono concordare con la Direzione.

Al fine di qualificare meglio la presenza dei parenti accanto agli ospiti, riportiamo di seguito l'orario tipo della giornata in *R.S.A.*

- Ore 7.00 – Ore 7.45 - Sveglia ed igiene personale e assistenza
- Ore 7.45 – Ore 8.30 - Colazione – Somministrazione Terapia
- Ore 8.30 – Ore 11.30 - Bagni protetti  
- Attività sanitarie e di riabilitazione  
- Animazione  
- Pausa caffè
- Ore 12.00 - Pranzo – Somministrazione Terapia
- Ore 13.00 – Ore 17.30 - Riposo  
- Riabilitazione  
- Pausa tè  
- Attività ricreative
- Ore 17.30 – Ore 18.15 - S. Messa (per chi lo desidera)
- Ore 18.30 - Cena – Somministrazione Terapia
- Ore 20.30 - Riposo notturno

### ***Uscite***

I parenti che lo desiderano possono accompagnare, sotto la propria responsabilità, i loro cari fuori dalla struttura previo avviso all'infermiere professionale per l'eventuale terapia e al responsabile di piano per conoscenza.

**Alla reception è d'obbligo la compilazione del modulo – uscite con la firma dell'accompagnatore.**

### ***Ritmo di vita***

La giornata tipo di un ospite del Sacro Cuore è regolata normalmente da un orario che ha delle scadenze fisse: pasti, riposi, animazione, fisioterapia.

Al mattino gli ospiti vengono alzati dagli operatori ASA e accuditi nelle loro necessità fisiologiche, vengono lavati, vestiti e accompagnati nelle varie salette per la colazione. Durante la colazione somministrazione dei medicinali da parte degli infermieri professionali di turno. Alcuni rimangono a letto per particolari terapie infusionali o per espressa prescrizione medica.

Dopo colazione, gli ospiti che lo desiderano, vengono accompagnati alle varie attività, altri preferiscono soggiornare nella hall.

Durante la mattinata il medico con un infermiere esegue il giro visita dei vari nuclei.

Le fisioterapiste iniziano la giornata con il giro dei piani per effettuare al letto i vari interventi riabilitativi mirati, successivamente si spostano in palestra accompagnando a turno gli ospiti per i vari trattamenti.

Alle 10.15 viene offerto il caffè per tutti quelli che lo desiderano, c'è la possibilità di intrattenersi con parenti o in lettura nella hall.

Alle ore 12.00 ogni ospite viene riportato al proprio piano per il pranzo e poi si provvede per quelli che necessitano di un riposino pomeridiano.

Nel pomeriggio continuano gli interventi mirati di fisioterapia per i vari ospiti e dopo la merenda delle 15.30 ci sono le attività di animazione con giochi di società e intrattenimenti vari nei quali possono partecipare anche i parenti.

Alle ore 17.30, per chi desidera, vi è la celebrazione della S. Messa.

Alle ore 18.30 viene servita la cena con la somministrazione individuale delle medicine e dopo cena servita anche una camomilla calda. Per chi lo desidera può fermarsi a conversare o a vedere la TV nella hall per poi ritirarsi o farsi accompagnare in camera per il riposo notturno.

Durante la settimana c'è la presenza della parrucchiera e della pedicure con il giorno fisso (salvo imprevisti), viene programmato il bagno settimanale per ogni ospite e mensilmente (all'ultima domenica del mese) vengono festeggiati i compleanni degli ospiti.



## PIANI DI MIGLIORAMENTO

### *Obiettivi da raggiungere*

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

- Estendere la personalizzazione degli interventi.
- Sviluppare maggiormente l'integrazione fra le diverse figure professionali che compongono l'équipe.
- Migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza.
- Favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio.
- Consolidare e potenziare le attività di animazione.
- Sicurezza degli ambienti, delle attrezzature, degli alimenti e dei farmaci.
- Servizi sempre più consoni ai bisogni dell'ospite.
- Verifica e valutazione periodica del lavoro svolto per riadattare, se necessario, i processi organizzativi mediante: scheda segnalazione lamentele/apprezzamenti, questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, colloqui, assemblee con Ospiti e Parenti, coinvolgimento degli Operatori.
- La R.S.A. ha sottoscritto un piano programma con l'ASL per un adeguamento strutturale definitivo degli ambienti interni.

### *Formazione*

A scadenze programmate vengono effettuati incontri di aggiornamento per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati, favorendo lo sviluppo del lavoro di équipe.

Tali corsi sono organizzati dal Direttore Medico Sanitario su temi clinici ed inerenti il servizio socio-assistenziale con il supporto di vari specialisti garantendo il costante aggiornamento degli operatori.

Tutti gli operatori sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- Migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti.
- Favorire lo sviluppo del lavoro d'équipe e la personalizzazione degli interventi.
- Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

### ***Verifica ed informazione***

Ai parenti ed al personale viene distribuito periodicamente un questionario di gradimento, i risultati conseguiti vengono resi pubblici.

Mensilmente si fissano incontri per la presentazione dei programmi, per la condivisione degli obiettivi, lo scambio delle informazioni e la revisione del PAI.

## **TUTELA UTENZA**

Il responsabile di piano è il “Tutor” (referente) di ciascun ricoverato che si fa carico delle esigenze ed eventuali problematiche, inoltrandole al Direttore Gestionale per gli opportuni provvedimenti del caso.

### ***Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico (URP)***

La struttura cura le relazioni con l’utenza attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- Informazione
- Accoglienza
- Tutela
- Partecipazione
- Verifica

L’ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico facilita l’accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati, raccoglie suggerimenti e osservazioni, gestisce reclami e segnalazioni attraverso anche appositi moduli situati all’ingresso.

### ***Verifica***

La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite l’utilizzo di questionari e modulo reclami da imbucare nell’apposita cassetta. I risultati vengono resi noti annualmente mediante grafici esposti nella bacheca dedicata agli ospiti e/o familiari.



**Ass. Il Focolare di S. Maria di Loreto**  
Sede legale: Via V. Ceresola n 3 - 22024 Lanzo Intelvi (Co)  
Codice Fiscale 95022310130 Partita IVA 01943130136

**Istituto "Sacro Cuore"**  
22020 DIZZASCO – Via Roma 33  
Tel. 031.821193 r.a. Fax 031.821193  
e-mail: [ilfocolare.scd@tiscali.it](mailto:ilfocolare.scd@tiscali.it)

## Scheda: disfunzioni – suggerimenti - reclami

### All'Ufficio relazioni con il pubblico

Oggetto della segnalazione: .....

.....

.....

.....

Suggerimenti:.....

.....

.....

Firma

.....

( Parente dell'ospite: ..... )

N.B.

Il presente modulo può anche essere anonimo, se però viene firmato i chiarimenti, le risposte e il contributo, possono essere più immediati e costruttivi.

Grazie per la collaborazione!

Data .....



## RETTE DI DEGENZA

### *Rette giornaliere in vigore con inizio dal 01/01/2015:*

- Ospite per breve periodo di degenza € 70,00  
(da 1 a 3 mesi)
- Ospite per lungo periodo di degenza € 66,00

Nella retta è compresa:

- Assistenza alla persona
- Fisioterapia e terapia strumentale
- Animazione
- Spese alberghiere
- Lavanderia

La retta verrà conteggiata dal giorno in cui l'aspirante Ospite e/o i parenti accettano il posto - letto indicato libero in un giorno precisato da parte della Casa. Va detto che, in caso di rifiuto del posto - letto per il giorno indicato, la Casa può rivolgersi al successivo aspirante-utente.

In caso di decesso o di dimissioni la retta verrà conteggiata comprendendo il giorno in cui il posto letto viene lasciato libero (anche da indumenti e suppellettili).

In caso di ricovero ospedaliero, o di ritorno in famiglia per pochi giorni di assenze varie, la retta verrà comunque conteggiata anche per quei giorni.

Casi particolari possono essere presi in considerazione da parte del Direttore (assenze oltre 15 gg., ecc.).

Nel momento dell'accettazione in Struttura si paga una cauzione di € 1.500,00.

Questo deposito verrà completamente rimborsato al momento di fine rapporto con la Struttura.

I servizi extra a pagamento sono:

Parrucchiera:                    15 € (taglio e piega)  
    40 € (piega e permanente)  
    40 € (piega e tinta)  
    40 € (piega, taglio, permanente)  
    40 € (piega, taglio, tinta)

Pedicure – Manicure :        13 € per trattamento

Trasporto ambulanza: (Convenzione stipulata)



## ***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 psicofisiche.

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 dei 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 della nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La *Carta dei Diritti* vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- Famiglie e formazioni sociali.

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

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

- Il principio di “*giustizia sociale*”, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto al libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- Il principio di “*solidarietà*”, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si 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 Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).



## LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DOVERI

La “Carta dei Diritti dell’Anziano” (vedi D.G.R. 7435/01), che va allegata alla Carta dei Servizi delle R.S.A., riconosce all’Ospite il diritto a mantenere la propria individualità e libertà. Ecco qui di seguito alcuni diritti e doveri:

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La Società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
<p>Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p> <p>Di vivere con chi desidera.</p> <p>Di avere una vita di relazione.</p>	<p>Di accudire e curare l’anziano a domicilio fin dove è possibile, 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.</p> <p>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p> <p>Di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di emarginazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.</p>

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La Società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
<p>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini, propria originalità e creatività.</p> <p>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p> <p>Di essere messa in condizioni di avere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>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.</p> <p>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p> <p>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.</p>

***L'Ospite ha diritto:***

- di essere rispettato, a essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il “Lei”
- di essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno
- ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo
- di consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) e in orari non lontani da quelli consueti
- di utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie
- di essere informato sulle cure assistenziali che si compiono sul suo corpo
- di essere ascoltato anche quando affetto da *deficit* di comprensione o di comunicazione
- di ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore
- di fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità
- di vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy

- di ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale
- di non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma di essere sempre considerato una persona

## **LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI**

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

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

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