



CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato ***“IL FOCOLARE DI S.MARIA DI LORETO”***

Via Vanone Ceresola n. 3 22024 Alta Valle Intelvi (Como)
Tel. 031.842849 - Fax 031.840305

e-mail rsa.ilfocolare@ilfocolare.info
Cod. Fisc. 95022310130 - *Part. IVA* 01943130136



Edizione Carta dei Servizi CDI
Gennaio 2019

Indice

Saluto del Presidente	pag. 03
Perché la Carta dei Servizi	pag. 03
Accessibilità alla struttura	pag. 04
Provvedimenti di autorizzazione	pag. 05
Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche	pag. 05
Articolazione responsabilità	pag. 05
Standard personale	pag. 06
Descrizione struttura	pag. 07
Il Centro Diurno Integrato	pag. 09
Utenti	pag. 09
Modalità d'accesso	pag. 10
Inserimento in struttura	pag. 10
Prestazioni offerte dal CDI	pag. 11
Articolazione della giornata	pag. 13
Servizi vari	pag. 14
Rette	pag. 15
Responsabili dei servizi	pag. 16
Piani di miglioramento	pag. 16
Tutela utenza	pag. 17
Formazione del personale	pag. 18
Informazioni utili	pag. 19
Allegati:	
Carta dei Diritti della persona anziana	pag. 20
Scheda per la segnalazione di disservizi	pag. 25
Informativa all'Ospite	pag. 26

SALUTO DEL PRESIDENTE

Gentile Signora/e,

la Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato è un documento che le farà conoscere i servizi offerti e gli obiettivi del nostro ente.

Nella rete dei servizi socio assistenziali, prevista a favore delle persone anziane, si colloca il Centro Diurno Integrato, offerta intermedia fra l'assistenza prestata presso il domicilio e quella erogata nella RSA.

La possibilità di garantire all'anziano la permanenza nella propria abitazione, assistito dai famigliari, garantisce una migliore qualità di vita oltre ad un risparmio nei costi a carico delle famiglie nel caso di ricovero in regime di lungodegenza.

Confidando nella sua preziosa collaborazione, l'Associazione "Il Focolare di S. Maria di Loreto" intende impegnarsi per venire incontro alle sue esigenze e per garantire all'utente un sereno inserimento.

Colgo l'occasione per augurarle un cordiale benvenuto.



IL PRESIDENTE
Dott. Gianbattista Mazzoleni

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si propone, attraverso l'informazione, la partecipazione dei cittadini e la verifica della qualità, un'azione essenzialmente di tutela degli Ospiti. E' nostra premura quindi illustrare gli aspetti dell'organizzazione e del funzionamento della Struttura attraverso questo strumento.

ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA

Il CDI "Il Focolare di S.Maria di Loreto" si trova in Alta Valle Intelvi, e si raggiunge:

Arrivando con l'automobile:

- **Da Milano:** Autostrada A9 Milano – Lugli, 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, ultimo paese della Valle è Alta Valle Intelvi frazione Lanzo (Co), situato a 900 metri di altezza in prossimità del COF (Clinica Ortopedica Fisioterapica)
- **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, ultimo paese della Valle è Alta Valle Intelvi frazione Lanzo (Co), situato a 900 metri di altezza in prossimità del COF (Clinica Ortopedica Fisioterapica)

Arrivando con il treno:

- **Da Milano:** Linee F.S. (da Milano a Como San Giovanni), prendere il pullman SPT direzione Alta Valle Intelvi frazione Lanzo (Como), scendere alla prima fermata

Arrivando con il pullman:

- **Da Como:** prendere il pullman SPT direzione Alta Valle Intelvi (Como), scendere alla prima fermata (prossimità Bar Fiumberti)
- **Da Colico (Lecco):** prendere il pullman SPT direzione Como, scendere alla fermata in località Argegno (Como) e prendere il pullman SPT direzione Alta Valle Intelvi (Co), scendere alla prima fermata (prossimità Bar Fiumberti)

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

Il Presidio ATS più vicino a Alta Valle Intelvi (Como) è quello di San Fedele Intelvi (Como).

Provvedimenti di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento

❖ **Autorizzazione al funzionamento in via permanente per n.10 persone anziane:** Deliberazione Giunta Regione Lombardia (D.G.R.) n. IX/2445 seduta del 09/11/11 trasmessa con protocollo G1.2011.0014138 del 18/11/2011.

❖ **Deliberazione di Accreditamento** per n. 10 posti.

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

Articolazione delle responsabilità

Rappresentante Legale	Mazzoleni Gian Battista
Direttore Gestionale	Giumini Fabio
Medico Responsabile CDI	Dr. Sacchi Filippo
Responsabile URP	Marinella Boccardi
Coordinatore	Diana Battista

Standard Personale CDI 10 posti:

Qualifica	ore/sett.
➤ Medico	8.4
➤ Tecnico della Riabilitazione	7.9
➤ Infermieri	7.9
➤ Animatori/educatori	6.8
➤ Ausiliari	39.2

Riconoscibilità degli addetti:

Tutti 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. Tutto il personale operante nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento con foto sempre visibile all'ospite e ai famigliari.

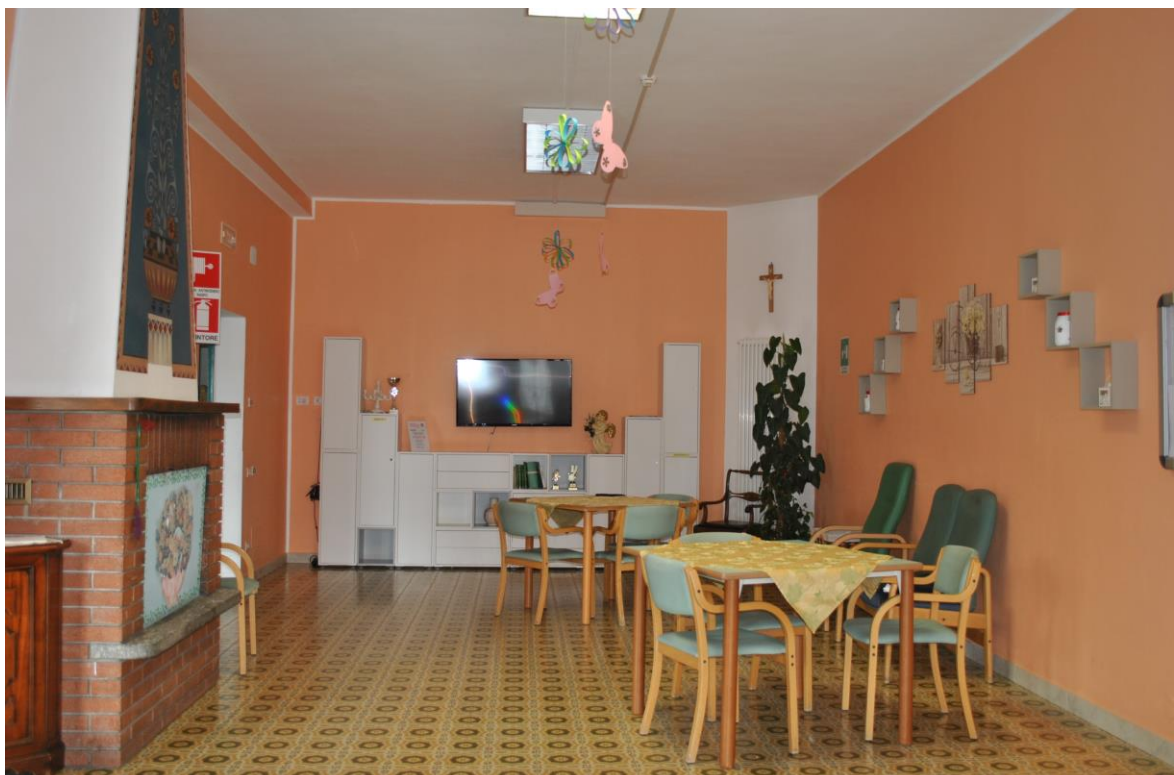
Descrizione struttura

Il CDI "Il Focolare di S.Maria di Loreto" è una struttura privata inserita nella rete regionale accoglie 10 ospiti di CDI, ed è composta :

- Piano terra: salone ingresso, piccolo bar a disposizione degli Ospiti,



palestra fisioterapica, Direzione Gestionale, Reception, Direzione Sanitaria, Cucina con sala da pranzo, sala riposo CDI





- Primo piano: infermeria, laboratorio d'animazione

Dispone di un giardino proprio antistante la struttura, è fruibile da parte degli Ospiti, vi è inoltre un ampio parcheggio interno.

La Struttura mette a disposizione degli Ospiti:

- Un bagno assistito con doccia per l'igiene completa assistita
- Ambulatorio Medico ed Infermerie
- Cucina
- Sala da pranzo
- Distributori di bevande calde e fredde
- Soggiorno con televisione
- Palestre con Fisioterapia
- Animazione
- Direzione
- Ufficio Amministrativo
- Cappella
- 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 a garantire la sicurezza anche da forme infettive.

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato è una struttura che si rivolge all'anziano parzialmente autosufficiente o in fase di iniziale decadimento, per offrire un supporto assistenziale, senza sradicarlo dal proprio ambiente di vita familiare.

Esso si inserisce in una logica di superamento della tradizionale assistenza che ancora oggi, vede nelle strutture residenziali l'unica risposta possibile a tutti i bisogni della terza e quarta età.

Tale servizio non può che perseguire obiettivi mirati al miglioramento della qualità della vita dell'anziano.

La finalità degli interventi è rivolta ad assistere e a prendersi cura della persona nella sua globalità ed unicità.

L'obiettivo e il progetto del CDI è quello di un piano di recupero funzionale della persona o nei casi più critici di stabilizzare il quadro clinico.

La Direzione sollecita continuamente i parenti perché siano consapevoli che il CDI è una reale opportunità per il mantenimento del proprio caro in famiglia, attraverso anche un piano di assistenza domiciliare concordato con i servizi sociali del territorio.

UTENTI

Il Centro Diurno Integrato può accogliere fino a 10 anziani residenti in Lombardia.

L'orario d'apertura è dal lunedì alla domenica dalle 08.00 alle 19.30, 365 gg all'anno.

Essendo collocato presso una struttura residenziale il CDI rappresenta una modalità di apertura all'esterno e di integrazione con il territorio del Comune di Alta Valle Intelvi, offrendo le stesse prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative e di animazione erogate dalla R.S.A.

MODALITA' DI ACCESSO

Le segnalazioni per l'ammissione al Centro Diurno Integrato possono provenire dalla famiglia, dal Medico di medicina generale, dagli uffici dell'Assessorato dei Servizi Sociali del Comune, dall'Assistenza Domiciliare, dalla Parrocchia, dalle Associazioni di Volontariato.

Necessario ritirare il modulo all'ufficio relazioni col pubblico (URP) per preparare la necessaria documentazione socio-sanitaria.

Su richiesta dei parenti è possibile visionare la struttura.

INSERIMENTO IN STRUTTURA

Procedure per l'accoglienza:

Telefonando allo 031.842849 si chiede un appuntamento per ritirare la modulistica per la domanda di frequenza al CDI, si passa poi a ritirare i moduli e a visitare la Struttura.

I famigliari, presa visione dei documenti da presentare e degli allegati da compilare, consegneranno tutta la documentazione richiesta (previo appuntamento informativo) in Direzione nei giorni da lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, e dalle ore 14.00 alle ore 17.00

La domanda deve essere corredata dai seguenti documenti:

1. Carta d'identità
2. Codice fiscale
3. CRS
4. Esenzioni ed eventuale invalidità
5. Documentazione clinica

Presenza in carico

Il nuovo ospite viene accolto dalla Direzione, e introdotto nella realtà del centro: viene presentato agli operatori sanitari e agli altri Ospiti; gli viene spiegato lo svolgersi della giornata e accompagnato a visionare gli spazi comuni.

Al momento dell'ingresso vengono consegnati:

- Carta dei Servizi
- Codice Etico
- Carta dei Diritti della Persona Anziana
- Promozione delle tutele e dell'Amministratore di sostegno
- Contratto d'ingresso
- Diritto alla privacy
- Impegnativa di pagamento retta

Lista d'attesa

Al momento non esiste lista d'attesa, in caso di esubero di richieste il criterio di gestione della lista d'attesa sarà comunque cronologico, salvo casi particolarmente gravi o richieste urgenti da parte di assistenti sociali alle quali, nel limite del possibile, si cerca di dare la priorità.

PRESTAZIONI OFFERTE DAL CDI

Prestazioni Sanitarie

L'assistenza sanitaria è garantita dal medico responsabile e da un infermiere professionale, da ASA/OSS e terapisti della riabilitazione nell'arco dell'intera giornata.

L'anziano che frequenta il CDI non modifica di fatto il proprio rapporto con il medico di medicina generale a cui continuerà a far riferimento per qualsiasi esigenza di carattere diagnostico e prescrittivi; il medico del CDI rappresenta

un importante interlocutore, a fianco della famiglia, nonché un osservatorio privilegiato sull'anziano ed i suoi bisogni.

Prestazioni assistenziali

E'garantita a tutti gli Ospiti l'assistenza alla persona per il soddisfacimento di tutti i bisogni.

Su richiesta dell'Ospite stesso o del parente è anche possibile effettuare il bagno completo in struttura concordando il giorno con il responsabile OSS.

Terapie riabilitative

Il servizio di fisiokinesiterapia, tramite il terapeuta della riabilitazione eroga, in un'attrezzata palestra, prestazioni riabilitative per la cura, il recupero funzionale e la rieducazione motoria, con FKT di gruppo o individuali.

Servizio Animazione

Il servizio promuove attività di animazione volte a favorire lo svago e la socializzazione, mantenendo vivi gli interessi e cercando di prevenire il decadimento psicofisico, valorizzandone le capacità residue. Al mattino le attività si svolgono prevalentemente nella sala animazione: cartonaggio, pittura, ritaglio, cucito, lavori a maglia, lettura, ascolto musica, visione videocassette ecc., al pomeriggio l'animatrice propongono nel salone giochi per favorire l'aggregazione.

Durante l'anno vengono organizzate feste di compleanno e, secondo le stagioni, festa dell'uva, delle castagne, scherzi di carnevale, ecc.

E'sempre gradita la partecipazione dei famigliari!

ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA

L'organizzazione della giornata vede normalmente coinvolta tutta l'èquipe di assistenza della struttura, dal medico al personale infermieristico e di riabilitazione, agli operatori ASA/OSS, all'animatrice.

La giornata è programmata a titolo esemplificativo secondo le linee guida del seguente schema:

Ore 8.00 - 9.00	GLI OPERATORI ACCOLGONO GLI UTENTI
Ore 9.00 - 09.30	ATTIVITÀ SANITARIE
Ore 09.30 - 11.30	RIABILITAZIONE E/O ANIMAZIONE
Ore 11.30 - 12.00	ATTIVITÀ SANITARIE
Ore 12.00 - 14.00	PRANZO --RIPOSO (PER CHI LO DESIDERA)
Ore 14.00 - 17.00	ATTIVITÀ RICREATIVE MERENDA
Ore 17.00 - 17.30	ATTIVITÀ SANITARIE
Ore 17.30 - 18.00	ATTIVITÀ ASSISTENZIALI
Ore 18.00 - 19.30	CENA E RIENTRO AL DOMICILIO

Uscite

Secondo programma stabilito da calendario dal servizio animazione è possibile effettuare visite guidate all'esterno con l'intervento anche di volontari e parenti.

Servizi vari

Televisione

Il televisore è posizionato nel salone, mentre nella sala animazione vengono proiettati filmati.

Parrucchiere / Pedicure

È previsto il servizio di parrucchiere e di pedicure che ricevono su appuntamento.

Bar

All'interno della struttura è a disposizione un servizio bar aperto 24 ore su 24.

Ristorazione

Giornalmente il menù viene esposto nella sala mensa e nella hall. Consente differenti possibilità di scelta con piatti personalizzati per rispondere ai gusti e alle esigenze dietologiche.

Rette:

€ 25,00 giornata intera

€ 20,00 ricovero notturno

La retta comprende:

- Consulenza medica geriatria
- Assistenza infermieristica
- Terapie riabilitative
- Servizio di igiene personale con bagni assistiti
- Ristorazione
- Animazione

La retta non comprende:

- Parrucchiere (come da tariffario)
- Pedicure/Manicure (come da tariffario)

➤ *Parrucchiera:*

piega 15,00 €

taglio e piega 15,00 €

piega e permanente 40,00 €

piega e tinta 40,00 €

piega, taglio, permanente 40,00 €

piega, taglio, tinta 40,00 €

➤ *Pedicure/Manicure:*

15 € per trattamento completo

Responsabili dei servizi e orari di ricevimento

Legale Rappresentante	Mazzoleni Gian Battista (riceve su appuntamento)
Medico Responsabile	Sacchi Filippo
Direttore Gestionale	Giumini Fabio (orari d'ufficio)
Capo Sala	Diana Battista
URP (Ufficio Relazioni Pubblico)	Boccardi Marinella (orari d'ufficio)

PIANI DI MIGLIORAMENTO

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'equipe
- Migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza
- Favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio
- Consolidare e potenziare le attività di animazione

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

- Informazione
- Accoglienza
- Tutela
- Partecipazione
- Verifica

TUTELA UTENZA

Tutela della privacy

Nel rispetto del Regolamento Europeo GDPR n. 2016/679 e successive modifiche tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente.

Al momento della presentazione della domanda viene richiesto all'ospite (o al tutore) il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della struttura.

Il responsabile del Centro Diurno Integrato è il "Tutor" (referente) di ciascun Ospite che si fa carico delle esigenze ed eventuali problematiche inoltrandole al Direttore Gestionale per gli opportuni provvedimenti del caso.

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 appositi moduli situati all'ingresso.

Partecipazione degli Ospiti

Per una migliore qualità della vita degli Ospiti, si è istituito il Consiglio degli Ospiti e il Consiglio dei Parenti, i quali, con scadenza periodica vengono convocati per verificare, suggerire, correggere i vari ambiti della vita quotidiana della struttura.

Verifica

La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, interviste sul grado di soddisfazione degli utenti ed osservazioni dirette attraverso gruppi di monitoraggio.

I risultati vengono resi noti annualmente mediante grafici esposti nella bacheca all'ingresso.

Formazione del Personale

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 equipe.

Tali corsi sono organizzati 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'equipe e la personalizzazione degli interventi
- Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale

Verifica ed informazione

Al personale viene distribuito annualmente un questionario di valutazione della soddisfazione. I risultati riscontrati vengono resi pubblici e valutati per sviluppare iniziative di miglioramento

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

Informazioni utili

Ciascun utente e i loro familiari possono attraverso la Scheda-disservizi-suggerimenti-reclami (allegati alla Carta dei Servizi) esprimere valutazioni sulla qualità dell'assistenza del Centro Diurno Integrato e dei vari servizi offerti.

Questa debitamente compilata può essere depositata nell'apposita cassetta all'ingresso.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dopo la valutazione del caso, provvede a rispondere per iscritto (entro 10 giorni) all'oggetto della segnalazione.

Dimissioni

Le dimissioni devono essere richieste con un preavviso di almeno 7 giorni.

La copia della cartella clinica potrà essere rilasciata al paziente o al parente delegato dietro richiesta in accettazione.

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. Nel caso in cui l'ospite e/o il parente facciano richiesta di accedere alla documentazione sanitaria, oppure facciano domanda scritta di copia conforme all'originale di tutto il FASAS, la Direzione Sanitaria rilascerà il tutto entro 20 giorni dalla data della richiesta con una spesa di € 0.50 per pagina (fronte/retro).

1. 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 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 della 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: ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati, organizzazioni sociali.
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie.

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 alla 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).

6. LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E 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 diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi adesso adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere	Di rispettare la libera scelta della

dove vivere.	persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e 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 presente nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità creativa.	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/morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società ogni forma di prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizioni di godere 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.



Ass. Il Focolare di S. Maria di Loreto

Sede legale: Via V. Ceresola n 3 - 22024 Alta Valle Intelvi (Co)
Codice Fiscale 95022310130 Partita IVA 01943130136

CDI "Il Focolare di S. Maria di Loreto"

22024 ALTA VALLE INTELVI (Co) – Fraz. Lanzo
Via Vanone Ceresola 3
tel. 031.842849 fax. 031.840305
e-mail: rsa.ilfocolare@ilfocolare.info

Scheda: disservizi - suggerimenti - reclami

All'Ufficio relazioni con il pubblico

Oggetto della segnalazione:

.....
.....
.....

Suggerimenti:

.....
.....

Firma

.....

(Parente dell'ospite:)

N.B.

Il presente modulo da recapitare presso cassetta posta fuori alla Direzione.

Tempi di presa in carico e risoluzione entro le 24 ore

Il 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



Alla presente CARTA DEI SERVIZI vengono allegati :

- PRESTAZIONE CONSENSO PRIVACY (modello gestionale cod. 01.1)
- CONTRATTO DI INGRESSO (modello gestionale cod. 02.1)
- CODICE ETICO (modello gestionale cod. 04)
- INFORMATIVA PROTEZIONE GIURIDICA ED INDICAZIONE AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO
(modello gestionale cod. 05 e 06)
- MENU' TIPO INVERNALE ED ESTIVO (modello gestionale cod. 10 e 11)
- QUESTIONARI DI GRADIMENTO OSPITI/FAMILIARI/PERSONALE (modello gestionale 09.2; 09.1 e 09.4)

