

Fondazione IL GIRASOLE Onlus

Via Bellini n. 29 – 21019 SOMMA LOMBARDO (VA)

Posta certificata: anzianisomma@pec.anzianisomma.it

E-mail: accoglienza@anzianisomma.it

Tel. 0331 250152 – Fax 0331 250525

CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento: luglio 2023

INDICE

<i>FONDAZIONE IL GIRASOLE ONLUS</i>	3
<i>MISSION</i>	3
<i>STRUTTURA</i>	4
<i>CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO</i>	6
<i>CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' GESTIONE LISTA ATTESA</i>	6
<i>CRITERI DI PRESA IN CARICO</i>	6
<i>RETTE</i>	7
<i>CRITERI DI DIMISSIONE</i>	8
<i>ORGANI ISTITUZIONALI</i>	9
<i>ORGANIZZAZIONE</i>	11
<i>I SERVIZI EROGATI</i>	13
<i>GLI STANDARD DI QUALITA'</i>	22
<i>CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA</i>	24

Fondazione Il Girasole Onlus

La Fondazione Il Girasole Onlus già I.P.A.B. “Residenze protette per non autosufficienti”, sorge nell’ottobre del 1983 per volontà dell’E.R.S.Z. – USSL n. 6 di Gallarate come primo polo di servizio per non autosufficienti. La trasformazione in Azienda di Servizi alla persona è avvenuta con D.D.G. del 17.12.2003 n. 22459.





La residenza accoglie ospiti, prevalentemente anziani, parzialmente o totalmente non autosufficienti.






Con deliberazione n. 791 del 29 dicembre 2021 è stata concessa l’autorizzazione definitiva al funzionamento per n. 60 posti letto abilitati all’esercizio di cui n. 59 accreditati e n. 1 contrattualizzato.

MISSION

Da STATUTO art. 2 “La Fondazione persegue finalità di rilevanza socio-sanitaria ed ha lo scopo di offrire assistenza nei confronti di persone anziane in stato di non autosufficienza. L’azienda svolge la propria attività nei settori dell’assistenza sociale e socio sanitaria, nel settore della formazione e dell’educazione con particolare riferimento alla tutela dei soggetti anziani del proprio territorio.” (distretto socio sanitario di Somma Lombardo)

Declinando nello specifico quanto previsto dallo Statuto si possono evidenziare i seguenti principi come elementi di orientamento dell’azione di tutti i soggetti coinvolti:

-  *Considerare le persone come portatori di bisogni e di risorse*
-  *Prendersi cura delle persone che esprimono delle necessità attraverso un costante miglioramento e cambiamento organizzativo nei limiti delle risorse economiche disponibili*
-  *Mettere al centro dell’organizzazione l’utente e la sua famiglia*
-  *Valorizzare le risorse umane e gestire percorsi di crescita professionale*

-  *Ricerca costante del miglior servizio al minor costo possibile*
-  *Ricerca costante di modalità di approvvigionamento che stimolino la concorrenza*
-  *Apertura all'innovazione e al territorio attraverso la gestione e organizzazione di servizi domiciliari*
-  *Trasparenza di tutti i processi produttivi aziendali*
-  *Disponibilità al confronto.*

STRUTTURA

L'edificio della Fondazione si trova collocato all'interno dell'ospedale "A. Bellini" di Somma Lombardo, si articola su due piani fuori terra senza barriere architettoniche ed è conforme alle norme della L. 81/08 ed agli standard strutturali previsti dalle leggi regionali. La struttura dispone di 18 camere da due a quattro letti, dislocate su due piani, e di una camera singola. Ogni camera è dotata di bagni attrezzati per disabili, l'arredamento è semplice e funzionale. I pasti sono consumati prevalentemente nelle sale mensa.

Gli ospiti trascorrono gran parte della giornata nei saloni, dove vengono effettuate anche le attività di animazione sociale. La struttura dispone, inoltre, di una palestra per la fisioterapia dotata di attrezzature e di apparecchiature per la terapia individuale. Ogni piano è dotato di una piccola cucina attrezzata.

La struttura è raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati; la stazione ferroviaria è ubicata a circa 200 mt. dalla residenza mentre con i mezzi privati basta seguire le indicazioni per l'ospedale di Somma Lombardo.



CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Possono essere accolte nella residenza persone di ambo i sessi, non autosufficienti, di norma con età superiore ai 65 anni (salvo casi particolari, ammessi in deroga, attraverso specifiche procedure di accettazione e autorizzazione), affette da malattia in fase cronica (escluse malattie contagiose e mentali) nei casi in cui la famiglia o altri servizi non possono adeguatamente provvedere alla assistenza.

La residenza si fa carico dell'Ospite nella sua globalità e tramite il personale operante nella struttura stessa ha come obiettivo quello di offrire un servizio di qualità attraverso l'efficacia dei trattamenti curativi e riabilitativi e l'efficienza delle procedure organizzative.

CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA - ACCOGLIENZA E MODALITÀ DI ACCESSO

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Residenza anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la domanda di ingresso presso l'Ufficio Accoglienza.

Il Personale del suddetto ufficio è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura.

La domanda, compilata in parte dal medico curante e in parte dall'interessato (o, se impossibilitato, da un parente, o referente o Assistente Sociale) va presentata presso l'Ufficio Accoglienza.

Valutata la domanda in modo positivo dal Responsabile Medico, l'ospite è collocato in Lista di Attesa. Tale Lista viene rivista almeno 6 volte l'anno, effettuando i recall alle famiglie, richiedendo aggiornamenti sullo stato di salute.

CRITERI DI PRESA IN CARICO

L'inserimento nella residenza avviene di norma utilizzando la Lista di Attesa, tenendo conto dell'ordine cronologico di presentazione della domanda e della situazione fisica e socio ambientale del richiedente.

L'ammissione verrà disposta dall'Ufficio Accoglienza su indicazione del Responsabile Medico.

Le visite dei parenti o dei conoscenti sono liberamente consentite dalle ore 08:00 alle ore 20:00 (AC 2.5 Dgr. n. 7435/01). Durante le altre ore è necessaria l'autorizzazione da parte del Responsabile Medico.

Le regole di convivenza sono descritte nel regolamento allegato in forma integrante alla presente.

RETTE

L'entità della retta è deliberata dal Consiglio di Amministrazione e per l'anno in corso ammonta a **€ 68,00** al giorno.

Non è richiesto alcun deposito cauzionale.

Nella retta sono compresi: servizio alberghiero, assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza personalizzata, terapie riabilitative, attività di animazione, servizio religioso, servizio di lavanderia degli indumenti personali, servizio pedicure (mani/piedi 1 volta al mese), servizio parrucchiere (1 taglio/1 piega al mese), servizio farmaceutico (compresi i farmaci normalmente a totale carico del cittadino), presidi per l'incontinenza, attrezzatura sanitaria, servizio di supporto amministrativo.

Dalla retta sono esclusi: ticket per esami di laboratorio e visite specialistiche; trasporto per visite specialistiche, servizio funebre, eventuali certificazioni richieste dall'utente (per domande di invalidità o altre incombenze amministrative).

La Fondazione si impegna a predisporre e rilasciare entro il mese di marzo dell'anno successivo, la certificazione delle spese sanitarie (D.G.R n. 26316/1997) attraverso il rilascio del cedolino dell'Ospite con l'indicazione dei costi sanitari al fine della detrazione fiscale. Tale documento viene consegnato *brevi manu* o via posta ordinaria al familiare o al garante.

CRITERI DI DIMISSIONE

La dimissione avviene nei seguenti casi:

- Per disdetta dell'Ospite o della persona referente: dovrà pervenire con preavviso scritto di 20 giorni;
- Per decesso dell'Ospite. I familiari dovranno provvedere direttamente al servizio funebre con libera scelta dell'impresa di pompe funebri. L'impresa affidataria del servizio funebre dovrà curare direttamente la vestizione delle salme degli Ospiti deceduti.

Nel caso di dimissioni durante il mese, l'importo versato e non goduto, viene, successivamente, restituito, trattenendo una quota pari a €. 195,00, necessaria alle operazioni di sanificazione del posto letto

- Sulla base della possibilità dell'Ente di recedere dal contratto, con comunicazione scritta agli obbligati, nel caso di reiterati e gravi ritardi o non avvenuti pagamenti delle quote di rette, come indicato nel presente contratto, a carico dell'anziano e del garante in solido. In questo caso la Fondazione Il Girasole Onlus provvederà ad attivare le dimissioni in forma assistita dal Comune o dall'ATS.
- Per mutate condizioni cliniche tali da rendere impossibile la permanenza nella struttura.
- Per cessazione dell'attività della Fondazione.

In qualsiasi caso al fine di garantire la continuità delle cure viene consegnata dal Responsabile Medico una relazione all'interessato o agli aventi diritto recante le indicazioni sullo stato di salute fisico e mentale, sul livello di autonomia, sugli interventi necessari per garantire una corretta assistenza e sulle terapie in corso.

Vengono restituiti i documenti personali in originale depositati e si ricorda di provvedere alla nuova iscrizione presso il Medico di Medicina Generale.

La modalità di richiesta di copia della cartella clinica è disciplinata dall'art. 9 del "Regolamento di Gestione dei Servizi" (Allegato 1).

Ad insindacabile giudizio dell'equipe Socio-Sanitaria e della Direzione, può rendersi necessario il trasferimento dell'Ospite in altra camera, avendo cura di avvisare tempestivamente i famigliari.

ORGANI ISTITUZIONALI

Il **Consiglio di amministrazione** è composto da 5 componenti di cui due nominati dalla Giunta della Regione Lombardia, due dalla Giunta del Comune di Somma Lombardo, uno dall'ATS Insubria di Varese, e dura in carica 5 anni. Il Consiglio attualmente in carica è stato eletto nel novembre 2020 e rimarrà in carica fino a novembre 2025; i suoi componenti:

PRESIDENTE:	Claudio Montagnoli
VICE PRESIDENTE:	Giancarlo Norcini
CONSIGLIERE:	Stefano Peruzzotti
CONSIGLIERE:	Virginia Brasca
CONSIGLIERE:	Vilma Assunta Righini

Il Consiglio di Amministrazione:

- *è l'organo di indirizzo e verifica della gestione dell'Azienda*
- *nomina il Presidente ed il Direttore Generale*
- *approva budget e bilancio dell'ente*
- *approva le modifiche di Statuto e i regolamenti*
- *approva i piani e i programmi dell'ente*
- *approva il documento di programmazione economica triennale*
- *approva la dotazione organica*

Le decisioni del Consiglio di Amministrazione sono denominate Deliberazione e vengono assunte sulla base di quanto previsto dallo Statuto (art. 10) e dal Regolamento (artt. 1 – 8)

Il Presidente è il legale rappresentante dell'ente e:

- *nomina il Vice Presidente*
- *convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e da esecuzione delle delibere*
- *cura i rapporti con gli altri enti e sviluppa ogni utile iniziativa di collegamento con le amministrazioni e ogni altra organizzazione inerente l'attività socio-sanitaria dell'Azienda*
- *esercita le funzioni direttive, di indirizzo di coordinamento e di vigilanza su tutte le attività dell'Azienda*
- *esercita tutte le funzioni ed i poteri che il Consiglio di amministrazione gli delega*
- *in caso d'urgenza adotta, con ordinanza, i provvedimenti necessari che saranno ratificati nella prima seduta utile del Consiglio di Amministrazione*

Il Revisore dei conti:

- *controlla il regolare funzionamento dell'attività amministrativa, finanziaria, e contabile dell'Ente*
- *deve accertare la regolare tenuta dei libri contabili*
- *deve accertare la corrispondenza delle risultanze di bilancio*
- *la consistenza di cassa*
- *esprime il proprio parere su specifiche questioni attinenti alla gestione economico finanziaria a lui sottoposte dall'amministrazione*

ORGANIZZAZIONE

Direzione Generale	telefono 0331 250152 email direzione@anzianisomma.it
Area Sanitaria	telefono 0331 250152 email respsan@anzianisomma.it
Area Amministrativa	telefono 0331 250152 – cell. 351 2546335 email economo@anzianisomma.it
Coordinatore Servizio Infermieristico	telefono 0331 250152 email coordinatore@anzianisomma.it
Responsabile dei Processi Assistenziali	telefono 0331 250152 – cell. 338 6569968 email coordinatore@anzianisomma.it
Accoglienza	telefono 0331 250152 – cell. 334 5801478 email accoglienza@anzianisomma.it
Servizio Animazione	telefono 0331 250152 – cell. 334 5801577 email animazione@anzianisomma.it
Segreteria	telefono 0331 250152 – cell. 371 4271074 email segreteria@anzianisomma.it

Il Direttore Generale:

- *è il capo del personale e gestisce le risorse umane secondo criteri di efficacia ed efficienza*
- *collabora con il Presidente nella direzione dell’Azienda,*
- *studia e propone al consiglio i piani di sviluppo delle attività*
- *provvede alle spese per il funzionamento ordinario dell’ente*
- *tiene i rapporti con gli organi di vigilanza, con gli ospiti ed i parenti*
- *presiede le commissioni di gara e di concorso*
- *firma gli atti che impegnano l’amministrazione verso l’esterno*
- *provvede alle spese per il funzionamento ordinario dell’azienda*

Il Responsabile Medico:

- *è responsabile delle attività socio-sanitarie dell'Ente ed ha il compito di coordinare le attività dal punto di vista assistenziale e sanitario*
- *risponde dell'organizzazione del servizio medico*
- *è responsabile del servizio riabilitativo*
- *è responsabile della tenuta del FASaS e della stesura del PAI in collaborazione con le diverse figure socio-sanitarie*
- *è responsabile del servizio farmaceutico*
- *è responsabile della tenuta dei registri previsti da specifiche normative*
- *predispone le procedure assistenziali e sanitarie e collabora con il coordinatore e con il responsabile dei processi assistenziali nella cura degli ospiti*
- *propone al Direttore Generale tutte le iniziative che ritiene opportune per il perseguimento degli scopi dell'azienda*

Il Ragioniere economo:

- *è responsabile della gestione economica e degli acquisti sulla base delle procedure approvate dal Direttore perseguendo l'efficienza, l'efficacia e l'economicità della gestione*
- *è responsabile della gestione economica del personale*
- *è responsabile del controllo sulla regolarità della tenuta dei libri contabili previsti dalle norme civilistiche e fiscali*
- *è responsabile delle spese economali*
- *tiene i rapporti con il Commercialista ed il Revisore dei conti*

Il Coordinatore:

- *gestisce operativamente il personale sulla base delle strategie indicate dal Direttore Generale e Sanitario*
- *è responsabile della gestione dei turni di tutto il personale socio-sanitario*
- *organizza il servizio di igiene ambientale*
- *prepara e conduce riunioni e gruppi di lavoro*
- *coinvolge i collaboratori nella costruzione di progetti*

- *utilizza le risorse assegnate applicando i criteri di efficacia ed efficienza*
- *identifica i bisogni formativi*
- *gestisce gli approvvigionamenti di materiale sanitario*
- *effettua il tutoraggio dei tirocinanti sanitari*
- *gestisce il servizio di assistenza domiciliare*

Il Responsabile dei processi assistenziali:

- *cura e tiene i rapporti con gli ospiti ed i famigliari*
- *organizza con il Direttore Sanitario la stesura, l'aggiornamento nel rispetto delle specifiche scadenze dei PAI , la modifica e la relativa attuazione attraverso il coinvolgimento del personale*
- *gestisce in collaborazione con il resto del personale l'accoglienza di un nuovo ospite*
- *gestisce nella quotidianità i rapporti con il personale*
- *è responsabile della richiesta e gestione dei presidi (pompe, aspiratori...) e le forniture non di pertinenza del servizio di riabilitazione*
- *è responsabile dell'HACCP e del servizio di ristorazione*
- *programma e prenota esami e visite specialistiche*
- *predispone i giornalieri del personale*

I SERVIZI EROGATI

L'organizzazione operativa dell'assistenza vede coinvolte tutte le figure socio-sanitarie, Direttore Sanitario, Responsabile dei processi assistenziali, Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Animatore/Educatore, ASA/OSS, in un processo circolare il cui protagonista è l'utente con la sua famiglia.

La centralità dell'utente e il desiderio di erogare un servizio di buona qualità si manifesta anche con l'utilizzo di standard assistenziali elevati, che, rispetto al minutaggio indicato dalla Regione Lombardia di 901 minuti/ospite (DGR VII/12618 del 7 aprile 2003), si eleva superando i 1.200 minuti/ospite.

Per offrire un'assistenza orientata e incentrata sui bisogni dell'Ospite, oltre ai consueti passaggi di informazione ad ogni cambio turno,

quotidianamente si effettua una riunione collegiale a cui partecipano le diverse figure professionali ed il personale ausiliario addetto all'igiene ambientale; tale momento di incontro offre la possibilità di condividere indicazioni operative e di confrontarsi in merito sia all'attività da svolgersi e svolta, che alle necessità degli Ospiti.

Sempre per garantire l'effettiva presa in carico dell'Ospite, viene elaborato il Piano di Assistenza Individualizzato, in collaborazione e alla presenza di tutte le figure professionali; esso viene steso all'ingresso dell'Ospite e revisionato a cadenze stabilite o ad ogni variazione rilevante delle condizioni dell'Ospite, che determini la necessità di programmare nuovi obiettivi e interventi assistenziali.

Il referente del PAI è il Responsabile dei processi assistenziali, che ha il compito di diffondere ed estendere a tutti gli operatori le informazioni in esso contenute, oltre che di verificare che vengano adottate tutte le strategie concordate al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Il servizio medico viene garantito oltre che dal Responsabile medico, geriatra e medico specialista in psicoterapia cognitivo-comportamentale, anche dalla presenza di un medico in struttura ogni giorno, generalmente nella fascia mattutina e mediamente per 3 ore, dal lunedì al sabato. Oltre alla presenza attiva, i medici garantiscono il servizio di reperibilità 24 ore su 24 con accesso in sede in caso di necessità entro 30 minuti.

Il metodo di lavoro e lo stile di intervento è specificamente adattato alle necessità degli ospiti della RSA, e i punti qualificanti di tale metodo di lavoro sono in particolare:

- *l'impostazione di piani di assistenza elaborati collegialmente dall'intera equipe assistenziale e condivisi da tutti gli operatori*
- *la ricerca costante della collaborazione e della condivisione degli obiettivi terapeutici e assistenziali con gli ospiti e con i loro famigliari*
- *la ricerca di soluzioni efficaci a lungo termine*
- *la logica protesico-riabilitativa dell'intervento globale, che mira alla valorizzazione, al recupero e al potenziamento delle capacità funzionali residue*

- *La valorizzazione dell'importanza degli interventi educativi, animativi e di sostegno psicologico*
- *L'impegno costante nella ricerca di soluzioni alternative eticamente accettabili della contenzione in tutte le sue forme (fisica, farmacologica, psicologica)*
- *l'attenzione al rispetto della dignità personale del paziente in ogni fase dell'assistenza e della cura, dalle più elementari manovre quotidiane dell'igiene alla scelta delle terapie, alle cure di sostegno nelle fasi finali della vita*
- *la piena disponibilità all'informazione sulle patologie e le cure applicate, tale da offrire la più assoluta trasparenza sui metodi, le procedure, le attività assistenziali*

Il servizio infermieristico è gestito da professionisti che si alternano e garantiscono la presenza costante in struttura di almeno un operatore 24 ore su 24.

Al mattino il servizio viene potenziato con la presenza di un secondo operatore, per supportare l'attività assistenziale e fornire collaborazione al medico nella clinica. Oltre a rispettare il Codice Deontologico della categoria di appartenenza, la filosofia dell'attività infermieristica si esprime in coerenza con la Mission e la Vision dell'Azienda, proprio perché la sinergia degli operatori dello stesso e dei differenti profili professionali è volta al soddisfacimento dei bisogni dei singoli utenti.

Periodicamente vengono effettuate le riunioni d'equipe infermieristica, presidiate dal Responsabile medico, dal Coordinatore e dal Responsabile dei processi assistenziali, per condividere esperienze e idee, affrontare particolari criticità, predisporre nuovi piani operativi e rafforzare il team.

L'infermiere, oltre a svolgere gli incarichi tipici della figura, durante il turno si occupa anche della supervisione e del supporto del personale assistenziale, fornendo le indicazioni utili all'assistenza stessa, che può necessitare di adattamenti in base alla variabilità dello stato di salute e delle necessità estemporanee degli ospiti.

Il servizio socio assistenziale viene svolto da personale qualificato, 7 giorni su 7, 24 ore su 24, in base alla turnistica programmata, attraverso le figure professionali degli A.S.A. (Ausiliario Socio Assistenziale) e degli O.S.S. (Operatore Socio Sanitario), presenti in numero differenziato a seconda del carico di lavoro, delle fasce orarie e delle attività da svolgere; Gli addetti all'assistenza si occupano sia del soddisfacimento dei bisogni di base (come le cure igieniche, l'alimentazione, il riposo ecc..) e di quelli individuali in modo integrato per la salute e il benessere della persona, che di curare e gestire i rapporti interpersonali con gli ospiti, garantendo, attraverso la reciproca conoscenza e la padronanza delle competenze acquisite, che vi sia una particolare attenzione anche agli aspetti sociali e relazionali.

Ogni giorno, durante il passaggio delle consegne, gli operatori si scambiano informazioni utili ai fini dell'assistenza e condividono le strategie a breve e medio termine per uniformare il più possibile gli sforzi atti a raggiungere l'obiettivo comune, ovvero il "prendersi cura" della persona.

Il servizio di fisioterapia viene coordinato dal Responsabile medico, ed erogato da Terapisti della Riabilitazione, con lo scopo di mantenere e incrementare le capacità motorie e il livello di autonomia degli ospiti dell'R.S.A., attraverso attività varie, svolte individualmente o in gruppi, sia in palestra che nelle camere ed eventualmente in altri spazi.

All'ingresso ad ogni Ospite viene effettuata una prima valutazione per rilevarne le capacità motorie, il livello di autonomia e le reali potenzialità di recupero delle funzioni deficitarie. Viene inoltre valutata la necessità di impiego di ausili per la deambulazione e la funzionalità di quelli eventualmente già in uso. Contestualmente viene fornita consulenza in merito al processo di richiesta, collaudo e impiego degli ausili.

Il programma riabilitativo viene impostato e concordato con il Responsabile medico in base a due principi fondamentali: l'indicazione selettiva e la ricaduta pratica degli obiettivi.

Il *principio di selettività* si concretizza nell'accurata selezione dei soggetti da affidare al servizio, evitando una gestione indifferenziata (più semplice

ma certamente meno efficace) delle risorse fisiokinesiterapiche. Ne consegue la possibilità che alcuni soggetti, a causa della gravità e irreversibilità delle loro menomazioni o per la totale inaffidabilità e incapacità a collaborare, dopo la valutazione collegiale in occasione del PAI vengano esclusi dalle attività fisioterapiche formali, in favore di chi, sulla scorta della valutazione multidimensionale e del P.A.I., è considerato candidato ideale ad ottenere concreti benefici dal lavoro fisiokinesiterapico.

Per quanto concerne la *ricaduta pratica degli obiettivi*, l'indirizzo del lavoro svolto con i terapisti della riabilitazione è orientato verso obiettivi concreti, nella logica della cosiddetta terapia occupazionale: anziché cercare un generico miglioramento delle capacità motorie si individuano specifiche funzioni (ad esempio alimentarsi senza aiuto, raggiungere e manovrare un ausilio, utilizzare il bagno in autonomia), particolarmente rilevanti ai fini del miglioramento dell'autonomia nelle attività quotidiane, e si organizza un'attività riabilitativa specificamente mirata. Tale impostazione risulta particolarmente critica, ma anche particolarmente efficace, nel caso di soggetti destinati a rientrare al proprio domicilio.

Oltre alle specifiche attività fisioterapiche vengono svolte attività nelle quali prevalgono gli aspetti ludici, alle quali possono partecipare anche i soggetti esclusi dalle attività più strettamente riabilitative.

Il servizio di animazione si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell'ospite impegnandosi insieme agli altri operatori a ridurre eventuali difficoltà della vita in comunità.

Sostiene la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia, gli amici, nonché aperture e scambi con altre realtà (incontri intergenerazionali), offre agli ospiti ed ai loro familiari possibilità di espressione e di collaborazione nell'ambito della propria attività che viene programmata e condivisa con gli ospiti in grado di esprimere direttamente le proprie necessità.

Cura e valorizza i rapporti con le associazioni di volontariato e le agenzie socio-culturali del territorio e collabora con le stesse allo sviluppo di progetti e per la promozione della persona e dell'ambiente.

Il servizio di animazione costituisce punto forte di riferimento per la vita psicologica, relazionale ed affettiva delle persone ospitate e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori per ridare significato e dignità alla vita dell'anziano. Allo scopo organizza:

- *momenti socializzanti, quali feste di compleanno, attività ricreative e ludiche, conversazioni, ecc..*
- *conduzione di gruppi di attività occupazionale all'interno dei nuclei e negli spazi comuni*
- *esposizioni di oggetti lavorati a mano e creazioni artistiche, nonché partecipazione a manifestazioni*
- *promozione di attività esterne, quali gite, escursioni, passeggiate, uscite al mercato, incontri culturali, ricreativi*
- *partecipa alla predisposizione ed attuazione del PAI*

Il servizio funziona da lunedì a venerdì; in corrispondenza di particolari eventi anche il sabato e la domenica; la programmazione delle attività è realizzata con scadenze programmate; il calendario viene presentato e socializzato mensilmente.

Le proposte del servizio di animazione sono il più possibile diversificate al fine di sollecitare curiosità ed interesse da parte di tutti. Sono, inoltre, specifiche e calibrate sulle caratteristiche, sulle capacità e sulla volontà delle persone alle quali si rivolgono. Il tutto avviene in clima cordiale, familiare e giocoso.

Il servizio educativo ha l'obiettivo principale di garantire il benessere dell'anziano dal punto di vista affettivo relazionale mettendo in atto interventi educativi volti ad assicurare e mantenere un buon equilibrio comportamentale dei soggetti, nella vita quotidiana all'interno della struttura. L'educatore professionale tramite il dialogo e l'affettività, aiuta l'anziano ad inserirsi ed ambientarsi nella struttura, favorendo la nascita e il mantenimento di buoni rapporti sia con gli altri ospiti che con il personale (tutela il rispetto reciproco, il rispetto delle regole della Casa, l'attivazione di nuove amicizie e legami affettivi, la riscoperta dei propri interessi e potenzialità, agevola il mantenimento di certe autonomie,

tutela l'equilibrio nei comportamenti reciproci evitando situazioni di conflittualità).

Il servizio di lavanderia viene garantito attraverso una ditta esterna che provvede al lavaggio e noleggio della biancheria piana sulla base dei fabbisogni della struttura e al lavaggio e alla sanificazione dei capi degli indumenti personali degli ospiti.

Il servizio di ristorazione viene effettuato attraverso un'azienda esterna alla struttura, sulla scorta di apposite diete studiate con la finalità specifica di fornire un costante ed equilibrato apporto calorico proteico, lipidico, glucidico e vitaminico.

Il menù varia nel corso dell'anno sulla base delle stagioni, e settimanalmente per offrire la possibilità di diversificazione degli alimenti.

Qui di seguito viene riportato un menù tipo:

Martedì 19 febbraio	Mercoledì 20 febbraio	Giovedì 21 febbraio	Venerdì 22 febbraio	Sabato 23 febbraio	Domenica 24 febbraio	Lunedì 25 febbraio
PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO
<i>PRIMI</i> Risotto alla Parmigiana Pasta ai 4 formaggi Pastina	<i>PRIMI</i> Pasta al pesto Pasta al pomodoro Pastina	<i>PRIMI</i> Pasta al ragù Riso in bianco Pastina	<i>PRIMI</i> Risotto alla contadina Pasta al pomodoro Pastina	<i>PRIMI</i> Polenta Pasta al pomodoro Pastina	<i>PRIMI</i> Cannelloni di magro Riso in bianco Pastina	<i>PRIMI</i> Pasta al pomodoro Polenta Pastina
<i>SECONDI</i> Pollo in umido Mozzarella Omogeneizzati	<i>SECONDI</i> Tacchino al forno Trotella Philadelfia	<i>SECONDI</i> Cotechino Prosciutto Cotto e Crudo Ricotta	<i>SECONDI</i> Polpettone Platessa Gratinata	<i>SECONDI</i> Bruscitt Filetto di merluzzo Gorgonzola	<i>SECONDI</i> Prosciutto porchettato Arrosto di coniglio Certosino	<i>SECONDI</i> Bruscitt Gorgonzola Platessa al pomodoro
<i>CONTORNI</i> Patate lesse Spinaci Purè	<i>CONTORNI</i> Finocchi al burro Insalata Purè	<i>CONTORNI</i> Carote in umido Bietole al burro Purè	<i>CONTORNI</i> Finocchi al burro Purè Patate fritte	<i>CONTORNI</i> Fagiolini al prezzemolo Insalata Purè	<i>CONTORNI</i> Broccoli saltati Purè Patate arrosto	<i>CONTORNI</i> Spinaci alla parmigiana Insalata Purè
<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Budini Yogurt Polpa di frutta	<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Budini Yogurt Polpa di frutta	<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Budini Yogurt Polpa di frutta	<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Budini Yogurt Polpa di frutta	<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Budini Yogurt Polpa di frutta	<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Budini Yogurt Dolce	<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Budini Yogurt Polpa di frutta

Martedì 19 febbraio	Mercoledì 20 febbraio	Giovedì 21 febbraio	Venerdì 22 febbraio	Sabato 23 febbraio	Domenica 24 febbraio	Lunedì 25 febbraio
CENA	CENA	CENA	CENA	CENA	CENA	CENA
<i>PRIMI</i> Passato di verdura con pasta Pastina Semolino	<i>PRIMI</i> Ravioli in brodo Pastina Semolino	<i>PRIMI</i> Minestrone con crostini Pastina Semolino	<i>PRIMI</i> Zuppa d'orzo Pastina Semolino	<i>PRIMI</i> Vellutata di legumi Pastina Semolino	<i>PRIMI</i> Tortellini in brodo Pastina Semolino	<i>PRIMI</i> Passato di verdura con pasta Pastina Semolino
<i>SECONDI</i> Frittata con spinaci Ricotta Cernia al pomodoro	<i>SECONDI</i> Spezzatino di maiale Formaggi teneri	<i>SECONDI</i> Pollo lesso Formaggio da taglio Formaggini	<i>SECONDI</i> Petto di pollo al limone Affettati misti Formaggini	<i>SECONDI</i> Cotoletta di pollo Prosciutto cotto e crudo Formaggini	<i>SECONDI</i> Hamburger al pomodoro Cernia alla mediterranea Formaggini	<i>SECONDI</i> Bastoncini di pesce Prosciutto cotto Formaggi teneri
<i>CONTORNI</i> Purè Tris di verdure al forno Insalata	<i>CONTORNI</i> Spinaci saltati Purè Cavolfiori in umido	<i>CONTORNI</i> Fagiolini lessi Insalata Purè	<i>CONTORNI</i> Carote al burro Insalata Purè	<i>CONTORNI</i> Cavolfiori lessi Purè Insalata	<i>CONTORNI</i> Spinaci all'olio Purè Insalata	<i>CONTORNI</i> Fagiolini Purè Insalata
<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Polpa di frutta	<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Polpa di frutta	<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Polpa di frutta	<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Polpa di frutta	<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Polpa di frutta	<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Polpa di frutta	<i>FRUTTA e DOLCI</i> Frutta fresca Polpa di frutta

Il servizio di igiene ambientale è garantito dalla presenza di cinque operatori che si alternano secondo la progettazione turnistica, durante l'arco della settimana, festivi compresi.

L'attività viene effettuata in base ad un programma prestabilito che prevede lo svolgimento degli interventi ordinari e straordinari, e si scandisce nelle fasce orarie seguendo le naturali attività dei vari profili professionali.

Periodicamente viene eseguita una sanificazione specifica nei locali della RSA tramite impresa esterna autorizzata.

Il servizio di parrucchiere e di pedicure viene erogato da un parrucchiere e da un'estetista; viene posta particolare attenzione alla cura della persona in prossimità di feste ed occasioni speciali.

Il servizio amministrativo della struttura offre supporto alla famiglia, cura le relazioni in ambito burocratico con l'utenza e si occupa della gestione della lista d'attesa, delle procedure amministrative d'ingresso, della fatturazione delle prestazioni e della rendicontazione regionale.

Assistenza religiosa: viene garantita la libertà di culto, nel rispetto degli orientamenti individuali, e la pratica religiosa viene assicurata agli ospiti che intendano giovarsene

La giornata tipo degli ospiti si svolge secondo le seguenti modalità indicative:

<i>ore 7.00-8.30</i>	sviglia ed igiene personale con effettuazione del bagno programmato
<i>ore 8.30-9.30</i>	colazione
<i>ore 9.30-11.45</i>	attività sanitarie, fisioterapiche, religiose e di animazione con eventuali uscite per gite o passeggiate
<i>ore 12.00-13.00</i>	pranzo
<i>ore 13.00-18.00</i>	eventuale riposo pomeridiano, attività di riabilitazione in palestra o in camera secondo necessità, ripresa della attività di animazione, feste e merenda
<i>ore 18.00-19.00</i>	cena
<i>ore 20.00-7.00</i>	riposo notturno

GLI STANDARD DI QUALITA'

Protocolli e linee guida Presso le infermerie sono disponibili protocolli e linee guida previsti dalla Regione Lombardia, integrati da quelli interni.

Risorse La Direzione amministrativa gestisce i mezzi e le strutture in modo da garantire lo svolgimento di tutte le attività sia tecniche che organizzative mettendo a disposizione metodologie atte al continuo miglioramento del personale.

I costi di gestione sono coperti dalle entrate delle rette sia degli ospiti paganti che degli enti e dal contributo erogato dalla Regione Lombardia sulla base degli standard assistenziali e strutturali posseduti dall'ente.

La privacy e la sicurezza L'ente assicura il rispetto della Legge 196/2003 sulla privacy ed è dotato dei sistemi di sicurezza per rispondere alle esigenze sia degli ospiti che degli operatori e garantire una corretta prevenzione dei rischi (impianto antincendio – porte tagliafuoco – sollevatori ecc.). L'incarico di Responsabile della sicurezza è affidato a professionista esterno alla struttura.

Tutela dei diritti

l'ospite e i garanti possono rivolgersi a:

Garante della privacy

Ufficio di Pubblica Tutela

Ufficio di Protezione Giuridica.

Segnalazioni, apprezzamenti, suggerimenti e reclami Una scheda segnalazioni, apprezzamenti, suggerimenti e reclami (Allegato 4) è a disposizione all'ingresso della Struttura.

La Direzione Gestionale, il Responsabile Medico, il Coordinatore dei Servizi e la Responsabile dei Processi Assistenziali sono a disposizione per colloqui anche su appuntamento. Ad ogni reclamo scritto la Direzione risponde singolarmente entro 10 giorni.

Per la gestione di guasti e manutenzioni i parenti/ospiti segnalano verbalmente agli operatori o utilizzano il modulo segnalazioni, reclami e suggerimenti che viene riportato dagli operatori stessi nel programma Cartella Utente Web, il personale amministrativo prende in carico la segnalazione e la gestisce in tempi utili.

Questionari di soddisfazione La Direzione si impegna ad erogare un servizio di qualità attraverso l'utilizzo di procedure atte a perseguire, verificare e mantenere gli standard qualitativi, anche attraverso la somministrazione annuale del questionario di soddisfazione, i cui risultati sono divulgati attraverso momenti di comunicazione e affissi alla bacheca aziendale.

Comitato degli ospiti e familiari E' istituito un Comitato degli ospiti e dei familiari, attraverso la volontaria candidatura e l'elezione di tre rappresentanti, con lo scopo di fornire alla Direzione spunti e idee atte al miglioramento del servizio offerto e di disporre di un elemento aggiuntivo che faccia da tramite fra gli Ospiti e la Struttura.

Riconoscimento del personale Il personale è riconoscibile attraverso il cartellino di riconoscimento con l'indicazione del nome, cognome, qualifica e foto tessera.

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 da quale una società può avvalersi; 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 sia 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 garantiscono 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 Sanitarie Assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona, sia pubblici sia 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 dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa, quali: statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

- il principio “di giustizia sociale”, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'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 circoscrittibile, 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 ed alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio “di salute”, enunciato dall'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed 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 contraddizione tra asserire della 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 delle politiche sociali come si è auspicato nell'introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti

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

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

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

La persona ha il 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 ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
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 questo 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.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
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 presente carta dei servizi si compone dei seguenti allegati che ne costituiscono parte integrante:

- **Allegato 1. Regolamento di gestione dei servizi**
- **Allegato 2. Informativa sulla Privacy**
- **Allegato 3. Modulo acquisizione consenso al trattamento dei dati**
- **Allegato 4. Scheda segnalazioni, apprezzamenti e suggerimenti**
- **Allegato 5. Scheda rilevazione grado di soddisfazione**