



AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA VALSASINO

San Colombano al Lambro (MI)

(Ente di diritto pubblico ai sensi del D.Lgs. n. 207/2001 e Legge Regione Lombardia n. 1/2003)

CARTA DEI SERVIZI

DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE



Egregio Signore, Gentile Signora,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "**Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)**" gestita dall'AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA VALSASINO di San Colombano al Lambro (MI).

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura R.S.A., i Servizi offerti e gli obiettivi che l'A.S.P. si propone per rispondere sempre più efficacemente ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario di assistenza che La riguarda.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura: La invitiamo quindi a offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

L'A.S.P. farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Utenti della Struttura R.S.A., perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Il Legale Rappresentante e Direttore Generale
Roberto Midali

CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

Indice

- Chi siamo
Presentazione dell'A.S.P. e principi fondamentali della sua attività
- Cosa offriamo
Informazioni sui servizi offerti
Informazioni sull'organizzazione delle attività giornaliere
Servizi accessori offerti
- Progetti e Programmi
Standard di qualità, impegni e programmi
- Tutela e Partecipazione
Funzioni di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e verifica

Allegati

- Carta dei diritti della persona anziani
- Condizioni amministrativo-contabili in materia di rette a carico degli utenti della R.S.A. (Allegato "A" alla deliberazione C.A. n. 8 del 26/03/2011)
- Modulo per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami
- Questionario di soddisfazione per Ospiti e Familiari
- Menù tipo

Legenda

- A.S.P.: Azienda di Servizi alla Persona Valsasino
- A.T.S. MILANO CITTA' METROPOLITANA
- ASST : Azienda Socio Sanitaria Territoriale
- U.R.P.: Ufficio Relazioni con il Pubblico
- R.S.A.: Residenza Sanitaria Assistenziale
- C.I.: Cure Intermedie Residenziali
- RIA AMB: RIA Ambulatoriale

CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

Chi siamo

Presentazione dell'A.S.P. e principi fondamentali della sua attività

CENNI STORICI

L'A.S.P. è stata formalmente costituita con Decreto Regionale n. 16232 del 02/10/2003 (pubblicato sul B.U.R.L. n. 42 del 13/10/2003 – S.o.) in attuazione della Legge Regione Lombardia n. 1/2003 e del Regolamento Regionale n. 11/2003. L'A.S.P. deriva dalla trasformazione delle "Istituzioni Pubbliche Assistenziali Riunite" (I.P.A.B.) già costituite in forza del Decreto Regionale n. 15750 del 03/09/2002 dalla fusione delle ex Opere Pie Riunite "Ospedale Valsasino", "Ricovero Vecchi" e "Asilo Rosalinda" di San Colombano al Lambro.

MISSIONE ISTITUZIONALE

La missione istituzionale dell'A.S.P. VALSASINO di San Colombano al Lambro, come stabilita all'art. 3 del vigente Statuto, persegue le seguenti finalità:

- Assistenza sociale e socio sanitaria
- Assistenza sanitaria integrata
- Istruzione prescolare
- **Formazione**

L'A.S.P. persegue le finalità statutarie in ambito prevalentemente regionale in condizione di parità di bisogni e, nel rispetto di quanto previsto dagli atti di fondazione, svolge le proprie attività preliminarmente in favore delle persone residenti nel Comune di San Colombano al Lambro.

Nel perseguimento delle finalità istituzionali l'A.S.P. informa la propria attività ai valori universalmente riconosciuti propri della tradizione culturale cristiana.

PRESENTAZIONE DELL'A.S.P. VALSASINO DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI)

L'Ente è noto per la particolare attenzione alle modalità assistenziali e l'elevato livello delle cure. Le Cure Intermedie Residenziali e il servizio RIA Ambulatoriale, il Poliambulatorio Specialistico e la Residenza Sanitaria Assistenziale, sono situate in un unico edificio ristrutturato ed ampliato.

Si tratta di un centro polivalente che dispone di:

- 130 posti letto residenziali, così suddivisi:
 - a.) n. 45 posti di Cure Intermedie Residenziali, (ex riabilitazione in area generale/geriatrica)
 - b.) n. 15 posti di Cure Intermedie Residenziali, (ex riabilitazione in area mantenimento/reinserimento)
 - c.) n. 70 posti di Residenza Sanitaria Assistenziale per utenti non autosufficienti
- Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale (RIA Amb) con possibilità di erogare fino ad un massimo di n. 3500 prestazioni annue in regime di accreditamento generale-geriatrico
- Poliambulatorio Specialistico in regime privatistico autorizzato per le seguenti branche specialistiche: Cardiologia, Chirurgia vascolare – angiologia; Dermosifilopatia; Geriatria; Medicina Fisica e Riabilitazione; Neurologia; Ortopedia e Traumatologia; Radiologia e diagnostica per immagini; Psicologia.

La stretta integrazione fra le attività specialistiche e le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo dell'Istituto, presso il quale operano le seguenti figure professionali:

- medici, sia con specifica specializzazione in geriatria ed in fisioterapia, sia medici con adeguata esperienza clinica e gestionale in area geriatrica;
- infermieri, fisioterapisti, massofisioterapisti, con adeguata preparazione in campo geriatrico
- operatori socio-sanitari (O.S.S.) ed ausiliari socio-assistenziali (A.S.A.), in possesso dello specifico titolo regionale
- psicologo, animatore, educatore, dietista
- personale amministrativo, tecnico e dei servizi generali

Le risorse professionali superano per quantità i più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia.

Al Direttore Generale e Rappresentante legale dell'Ente spettano i poteri di gestione e coordinamento di tutte le attività dell'ASP.

il Direttore Medico è responsabile dell'organizzazione delle attività socio-sanitarie.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La CDS rappresenta uno strumento di tutela degli utenti, garantendo agli stessi una corretta informazione riguardo ai servizi socio-sanitari offerti, alle modalità di accesso all'interno dell'ASP, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le prestazioni sanitarie più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Imparzialità: I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: L'A.S.P. assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: il cittadino (ospite/utente) ha il diritto di accedere ai servizi offerti dalla struttura su propria libera scelta, escludendo ogni costrizione morale o materiale, con i soli limiti rappresentati dalle disponibilità strutturali, tecnologiche e di competenza tecnico professionale.

Partecipazione: L'A.S.P. garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

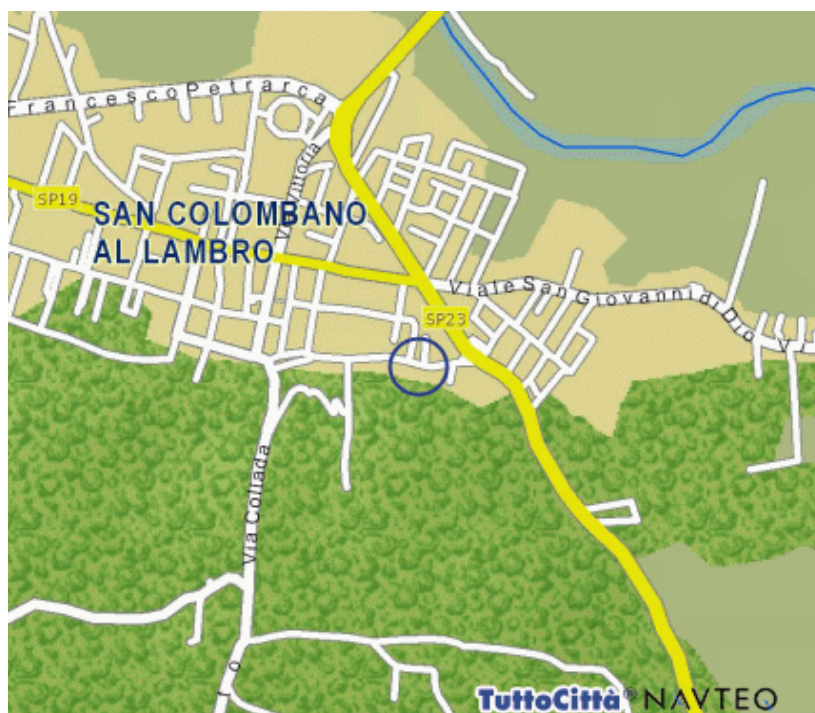
- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Efficienza, efficacia, economicità: Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti, ottimizzando l'utilizzo delle risorse strumentali ed umane a disposizione.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

L' ASP è ubicata in via Valsasino 116 nel Comune di San Colombano al Lambro ed è facilmente raggiungibile anche a piedi dal centro urbano e dalle vicine fermate degli autobus delle linee Starmobility, che collegano San Colombano al Lambro con Lodi e Milano.

È possibile usufruire gratuitamente di ampio parcheggio pubblico situato di fronte alla Struttura (al di là della Strada Provinciale) raggiungibile mediante apposito impianto semaforico. Sono disponibili, inoltre, parcheggi gratuiti a tempo (massimo 90 minuti) sul piazzale antistante l'Istituto.



CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

Cosa offriamo

Informazioni sui servizi offerti dalla UdO RSA Valsasino

ASPETTI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) dispone di n. 70 posti di degenza continuativa per soggetti non autosufficienti, impossibilitati a risiedere presso la propria abitazione.

Dal 2013 la R.S.A. si è adeguata agli standard gestionali previsti dalla D.G.R. 28 dicembre 2012 – n. IX/4598, per accogliere anche Persone in Stato Vegetativo (SV) nella fase degli esiti su posto letto ordinario. Le Persone in SV debbono soddisfare i criteri di accoglienza in RSA definiti nell'allegato 2 alla D.g.r. del 25 ottobre 2012 – n. 4222.

Sono disponibili n. 30 camere a due posti letto e n. 10 camere singole, dotate di letti elettrici a 2 snodi con materassi antidecubito.

Il ricovero comporta il pagamento di una retta giornaliera a carico dell'utente, differenziata in relazione alla tipologia della camera prescelta. Le vigenti condizioni amministrativo-contabili in materia di rette a carico degli utenti della R.S.A. sono riportate in allegato al presente documento (Allegato "A" alla deliberazione C.A. n. 8 del 26/03/2011).

La retta giornaliera per il ricovero di Persone in Stato Vegetativo nella fase degli esiti e per gli ospiti affetti da SLA certificata, è totalmente a carico del Fondo Sanitario Regionale.

Se il reddito dell'ospite e del nucleo familiare è insufficiente a far fronte alla retta di degenza, il Comune di residenza dell'utente deve intervenire ad integrare la retta stessa, ai sensi dell'art. 6 – comma 4 – della Legge n. 328/2000.

Al fine di riprodurre condizioni ambientali di tipo familiare, gli anziani possono conservare nelle proprie camere suppellettili varie di loro proprietà, nonché apparecchi radio, televisori, e quant'altro sia utile a personalizzare l'ambiente, compatibilmente con le normali esigenze dei compagni di alloggio e nel rispetto delle norme di sicurezza.

L'installazione in camera di apparecchi radio e di televisori deve essere autorizzata dall'Ente.

Presso i Nuclei RSA vengono rispettati i requisiti autorizzativi al funzionamento e gli standard assistenziali definiti da Regione Lombardia con la Deliberazione Giunta Regionale n.7/7435 del 14 dicembre 2001 e successive modifiche, garantendo la presenza delle figure professionali necessarie per i diversi servizi (medico, infermiere, fisioterapista, animatore, operatore socio sanitario, dietista).

Si informa che dal 01/03/2023, la gestione ed organizzazione del servizio sanitario e socioassistenziale della RSA di questa ASP, nonché tutti i servizi e le prestazioni connesse e complementari è appaltata alla Cooperativa NUOVA ASSISTENZA sotto il controllo e la collaborazione della Direzione Generale e Direzione Medica dell' ASP, che rimangono comunque responsabili ultimo della Unità d'Offerta.

MODALITÀ DI ACCESSO

La richiesta di accesso alla RSA va presentata dall' interessato o dal familiare care-giver o dall' Amministratore di Sostegno, direttamente alla Struttura, che provvede ad effettuare la valutazione di idoneità all'ingresso. Per facilitare il cittadino, sono state condivise e concordate delle schede di ingresso unificate (domanda di inserimento e scheda sanitaria) valide per tutte le RSA ubicate nel territorio della ATS della Città Metropolitana di Milano. Alla domanda di inserimento va allegata la scheda sanitaria, che deve essere compilata e firmata dal medico che ha in carico la persona (es. MMG, Medico ospedaliero, ecc.)

Domanda di inserimento "definitivo"

La seguente procedura, concordata fra le R.S.A. aderenti all'accordo e la ATS Città Metropolitana di Milano – Sede Territoriale di Lodi, si propone di regolamentare il ricevimento delle richieste di ingresso in R.S.A. relative ai ricoveri ordinari, con lo scopo di facilitare il cittadino non autosufficiente e la sua famiglia nel percorso di accesso alle R.S.A., nonché di favorire un sistema di gestione unificata, aggiornata ed informatizzata delle liste di attesa.

Tale procedura si applica per tutte le domande di ricovero ordinario in R.S.A. presentate da parte di cittadini residenti in tutte le ATS lombarde.

Chi può richiedere il ricovero

La domanda di ricovero viene presentata dall'utente interessato o da un familiare, oppure dai soggetti appositamente abilitati (tutore, amministratore di sostegno, Servizi Sociali competenti, ecc.)

L'utente deve:

- aver compiuto 65 anni o, se di età inferiore, devono possedere caratteristiche assimilabili a quelle delle persone anziane (si citano a titolo meramente esemplificativo: persone affette da demenza in età precoce, esiti di patologie cerebrovascolari, morbo di Parkinson, ecc.);
- trovarsi in condizioni socio-sanitarie compatibili con le classificazioni previste dalla normativa per i posti letto accreditati in RSA (8 classi SOSIA)

Per quanto riguarda il ricovero delle Persone in Stato Vegetativo nella fase degli esiti su posto ordinario, in seguito alla richiesta di ingresso da parte del care giver è necessaria autorizzazione da parte della ATS competente. L'onere del ricovero è a totale carico del SSN

Per i pazienti affetti da SLA (Malattia del motoneurone), la richiesta viene fatta dal paziente/care giver. A tale richiesta deve essere allegata tutta la documentazione di attestazione della malattia emessa da un centro autorizzato. È cura della struttura inviare la richiesta di autorizzazione al ricovero (corredata dalla suddetta attestazione) alla ATS di competenza che dopo aver vagliato la documentazione invierà l'autorizzazione al ricovero del paziente SLA. I costi di ricovero sono a totale carico del SSN

Documentazione richiesta

Per l'inserimento nella R.S.A. è necessario presentare domanda mediante l'utilizzo di apposito modulo, disponibile presso il servizio U.R.P. - Accettazione dell'A.S.P. o scaricabile dal sito dell'A.S.P. (www.aspvalsasino.it) o anche dal sito dell' Ats Milano – Rete dei Servizi Sociosanitari, nella sezione R.S.A. ; alla domanda deve essere allegata la documentazione sanitaria (elencata nel modulo di domanda) necessaria per verificare che per l'utente interessato sia appropriato il ricovero in R.S.A.

Presentazione della domanda di ricovero

Il modulo di richiesta di inserimento "definitivo" deve essere presentato direttamente dal richiedente in una qualsiasi delle 16 RSA accreditate. Con un unico modulo si può chiedere l'inserimento nelle liste di attesa di più strutture prescelte.

Il servizio U.R.P. - Accettazione dell'A.S.P. è a disposizione per la consegna e il ritiro della modulistica necessaria, nonché per tutte le esigenze informative, dal lunedì al venerdì – dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00.

E' possibile anche l'inoltro della domanda completa a mezzo mail direzione.medica@aspvalsasino.it

I cittadini che necessitano di orientamento o di comprendere quale servizio sociosanitario possa rispondere al loro bisogno, possono rivolgersi, per un colloquio preliminare, presso lo Sportello Unico per il Welfare (SUW) della propria Asst. E' un servizio che consente l'orientamento del cittadino all'interno dell'offerta dei servizi presenti sul territorio per individuare possibili risposte personalizzate in base ad un bisogno specifico.

Si tratta di uno servizio gratuito dove personale qualificato accoglie ed ascolta in modo attento il problema, affianca la persona nella lettura del bisogno e l'accompagna nell'individuazione di possibili risposte personalizzate, anche alternative all'inserimento in Casa di Riposo.

Al momento in cui il cittadino consegna la richiesta di ricovero presso una qualsiasi delle 16 R.S.A., la struttura ricevente provvede alla verifica della completezza della domanda, rilascia all'utente ricevuta (copia della prima pagina con data e sigla dell'operatore) e successivamente procede al suo inserimento nell'apposito programma in rete, segnalando alle R.S.A. interessate le situazioni per le quali si ravvisa che il ricovero riveste carattere d'urgenza.

Decorso un anno dalla presentazione della domanda è necessario consegnare nuovamente la pagina della scheda clinica aggiornata dal medico di base o medico specialista in caso contrario non verrà presa in considerazione.

La R.S.A. che effettua il ricovero:

- provvede alla chiamata del soggetto e alle conseguenti procedure amministrative, ivi compresa la definizione della data e dell'ora di ingresso, e ad ogni altra incombenza relativa;
- all'atto dell'inserimento compila le apposite sezioni del programma informatico, al fine di cancellare il nominativo dell'ospite dalle liste di attesa, propria e di eventuali altre R.S.A.
- provvede alla cancellazione dell'ospite dall'elenco del proprio medico di Medicina Generale.

L'ACCESSO E' CONSENTITO SOLO CON L'UTILIZZO DI MASCHERINA CHIRURGICA o FFP2

(ordinanza ministero della salute del 29/12/2022- G.U. 304 e 305 del 30/12/2022)

L'uso della mascherina di protezione delle vie respiratorie è obbligatorio per tutti coloro che accedono alle strutture, come da normativa vigente, fatto salvo i bambini di età inferiore ai 6 anni e le persone con condizioni di incompatibilità all'uso della mascherina o che devono comunicare con una persona non udente.

Inoltre si ricorda l'importanza dell'igiene delle mani e il distanziamento.

Nel rispetto delle predette misure e successive allo stato di emergenza, in ogni caso, a condizione che siano assicurate idonee misure di protezione individuale, la Direzione Sanitaria garantisce le visite giornaliere agli ospiti, da parte dei familiari e care-giver, consentendo anche di prestare assistenza quotidiana nel caso in cui la persona ospitata sia non autosufficiente

- dal lunedì al sabato ingresso libero dalle 8.00 alle 20.00
con accesso tramite portineria e/o personale dedicato dall'ingresso principale via Valsasino, 116
- domenica e festivi ingresso libero dalle 8.00 alle 20.00
con accesso dal cancello laterale (suonando il campanello) via Valsasino 114
- solo su autorizzazione del Direttore Medico o del Medico di Reparto, nella fascia notturna dalle ore 20.00 alle ore 08.00

Liste di attesa

Sulla base degli indicatori di dipendenza funzionale, di instabilità clinica, di dipendenza e fragilità sociale, la domanda viene inserita nella lista di attesa gestita dall'A.S.P.

I criteri per la gestione della lista d'attesa sono stati determinati dal Consiglio di Amministrazione come segue:

- La lista di attesa non costituisce graduatoria, ma un semplice elenco di utenti che hanno presentato domanda di ingresso e ciò con espresso riferimento alla D.G.R. 7/7435 del 14/12/2001 che riserva alle R.S.A. l'onere e la titolarità della determinazione degli accessi in Struttura.
- L'A.S.P. Valsasino si impegna ad effettuare gli accessi in Struttura nei posti residui disponibili attingendo unicamente dalla lista d'attesa;
- Gli accessi vengono determinati autonomamente dall'A.S.P. sulla base della compatibilità ambientale e delle condizioni socio-psico-sanitarie degli anziani richiedenti, valutati secondo la scala SOSIA.

Gli indirizzi formulati dalla Regione Lombardia prevedono l'attuazione di politiche che supportino la permanenza al domicilio dell'anziano, anche se non autosufficiente, il più a

lungo possibile, potenziando e diversificando ulteriormente l'offerta domiciliare. Sulla base di tali indirizzi, le Strutture R.S.A. devono fornire risposte alle esigenze espresse dagli utenti che non possono trovare soddisfacimento mediante forme di assistenza alternativa al ricovero (ADI, voucher, CDI, ecc.): sarà, quindi, data prioritaria risposta ai bisogni espressi sulla base della maggior gravità delle condizioni cliniche dell'utente, inserendo in struttura prioritariamente utenti di maggiore peso assistenziale, tenendo presenti i seguenti ulteriori elementi di valutazione:

- > priorità d'ingresso garantita ai residenti nel Comune di San Colombano al Lambro ove ha sede l'A.S.P. (in conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 2, del vigente Statuto); in ogni caso, deve essere garantita la riserva di massimo n. 30 posti letto per il ricovero di anziani non autosufficienti residenti da almeno due anni nel Comune di San Colombano al Lambro in conformità alla Convenzione stipulata fra l'A.S.P. ed il predetto Comune in data 12/11/2018 – rep. N. 4243 -prot. ASP n. 1895.;
- > rispetto del case-mix di nucleo/reparto relativo al peso assistenziale definito con valutazione SOSIA, al fine di garantire una costante e corretta erogazione di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie;
- > compatibilità del soggetto richiedente con il resto dell'utenza di nucleo/reparto, specie in ordine alla sussistenza di patologie psichiche e/o comportamentali;
- > eventuali condizioni socio-familiari particolarmente gravi che possono determinare una particolare urgenza di ricovero, se esplicitamente segnalate dal Comune di residenza dell'utente.

Viene assicurata parità di trattamento per gli utenti provenienti da altre ATS lombarde.

POSSIBILITA' DI RINUNCIA ALL'INGRESSO

La mancata accettazione non comporta la cancellazione dalla lista d'attesa, ma solo una momentanea sospensione fino a successiva nuova chiamata.

È infatti possibile effettuare due rinunce, senza perdere la posizione in lista d'attesa; alla terza rinuncia il nominativo viene cancellato dall'elenco e pertanto la domanda dovrà essere ripresentata.

MODALITA' DI INGRESSO

Al verificarsi della disponibilità del posto letto la Direzione Medica provvede a contattare gli interessati attingendo alla lista d'attesa, comunicandone la disponibilità e concordando l'ingresso in struttura entro e non oltre i tre giorni successivi alla chiamata.

DOCUMENTI DA CONSEGNARE ALL'INGRESSO

Al momento dell'ingresso è necessario consegnare presso la Direzione Medica – Ufficio Ricoveri, i documenti personali dell'ospite (carta d'identità, tesserino sanitario ed eventuali tessere di esenzione/invalidità).

Nel rispetto delle normative Covid, è altresì necessaria la certificazione di esito negativo di tampone antigenico rapido o molecolare da effettuare 24/48 ore prima dell'ingresso in struttura sia per gli ingressi di ospiti provenienti dal domicilio che da altra struttura sanitaria e/o sociosanitaria.

DOTAZIONE DI VESTIARIO DELL'OSPITE DA CONSEGNARE ALL'INGRESSO

Al momento dell'ingresso è necessario consegnare al Responsabile della RSA la seguente dotazione di vestiario, necessaria all'ospite per le esigenze quotidiane, anche in relazione alle attività previste dal Piano Assistenziale Individuale (PAI):

- n. 10 paia di calze
- n. 10 magliette intime
- n. 10 magliette
- n. 7 felpe (possibilmente aperte)
- n. 7 pantaloni tuta
- n. 5 pigiami
- n. 2 salviette grandi
- n. 10 mutande (se vengono utilizzate dall'ospite)

Tutto il vestiario dovrà essere contrassegnato da parte dei familiari/Amministratore di sostegno dell'ospite con apposita etichetta, il cui numero verrà fornito all'atto del ricovero e che, ne consentirà la successiva gestione nelle fasi la lavaggio.

In aggiunta all'elenco sopra indicato, su specifica prescrizione medica potrebbe essere richiesta la fornitura di n. 6 tutoni.

I capi di vestiario sopra indicato verranno lavati, a cura del Servizio Guardaroba della RSA, ad alte temperature per una proficua sanificazione; pertanto, gli indumenti forniti dovranno essere in tessuti adeguati a tali interventi di lavaggio/sanificazione, escludendo l'utilizzo di capi in strass, lana, seta. **La mancata osservanza delle predette prescrizioni non comporta alcuna responsabilità in capo Azienda a titolo di eventuali danni.**

I capi che non possono essere lavati dal Servizio Guardaroba devono essere lavati a cura e spese dell'ospite, direttamente dai propri familiari/Amministratore di sostegno.

È assolutamente vietato portare in RSA coperte e cuscini ad uso personale dell'ospite dalla propria abitazione, se sprovvisti di idoneo certificato attestante la composizione con materiale ignifugo ai sensi della vigente normativa in materia di prevenzione incendi.

DIMISSIONI O TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA

MODALITA' DI TRASFERIMENTO A STRUTTURA PER ACUTI

Al verificarsi di situazioni cliniche non gestibili dal medico di struttura o del servizio di continuità assistenziale, lo stesso medico può predisporre il trasferimento dell'ospite in Pronto Soccorso, contattando telefonicamente il servizio 112, come previsto dalle procedure di reparto.

In caso di successivo ricovero dell'ospite in struttura per acuti, quotidianamente e per tutto il periodo di ricovero, il medico di struttura e/o il coordinatore di reparto restano in contatto con i colleghi ove l'ospite è ricoverato, dandone evidenza nel Fascicolo Sanitario dell'ospite.

DIMISSIONE VOLONTARIA

Non essendo definitivo l'inserimento in RSA, nel rispetto della libertà individuale, l'ospite e/o

il familiare e/o il tutore/curatore/amministratore di sostegno, può richiedere le dimissioni in qualsiasi momento, in seguito al recupero della condizione di autosufficienza o per la presenza di nuove condizioni familiari, relazionali e sociali in grado di assicurare la necessaria assistenza dell'interessato o per trasferimento presso un'altra RSA per avvicinamento alla famiglia, dandone informazione scritta alla Direzione Amministrativa dell'Ente, con preavviso di almeno sette giorni rispetto alla data di uscita.

TRASFERIMENTO O DIMISSIONE PR GIUDIZIO INSINDACABILE DALLA DIREZIONE SANITARIA E/O AMMINISTRATIVA

Qualora il comportamento dell'Ospite, secondario alla patologia cronica, risulti assolutamente incompatibile con la vita in comunità e previa rivalutazione multidimensionale dell'Ospite, su decisione del Direttore Medico in accordo col Medico di reparto e il Coordinatore, l'Ente può predisporre la dimissione con trasferimento presso altro istituto.

La dimissione dell'Ospite può essere decisa anche dalla Direzione Amministrativa per insolvenza nel pagamento della retta di degenza, così come previsto dal contratto di ingresso.

Relativamente a qualunque tipo di dimissione, l'Ente con idonea tempistica preventiva, si riserva di attivare secondo le procedure vigenti, gli idonei Servizi presenti sul territorio, al fine di garantire all'Ospite in dimissione le migliori condizioni psico-fisiche di rientro in famiglia o presso altra struttura indicata.

Per assicurare la continuità delle cure, il medico di reparto provvede alla compilazione della lettera di dimissione da consegnare al medico che prenderà in cura l'ospite.

➤ **ACCESSO E RILASCIO DI DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

Le modalità di accesso e rilascio documenti sono previste dalla Determinazione Dirigenziale n. 89 del 23/10/2023, che stabilisce i costi e le modalità di richiesta della documentazione stessa.

La richiesta può essere fatta su apposito modulo per iscritto o via mail (direzione.medica@aspvalsasino.it) dal titolare o da suo delegato, dal tutore o Ads o dagli eredi, allegando copia dei documenti di identità.

La documentazione viene rilasciata entro un tempo massimo di giorni 30 dalla data della richiesta, come previsto dalla normativa vigente.

CONTATTI - ULTERIORI INFORMAZIONI:

- Servizio Accettazione ricoveri/Relazioni con il Pubblico dell'A.S.P.:
direzione.medica@aspvalsasino.it

Responsabile: Annamaria Favale - tel. 0371.2900247 – annamaria.favale@aspvalsasino.it

Cristian Movedi - tel. 0371.2900210 – cristian.movedi@aspvalsasino.it

- Coordinatore R.S.A.: (per concordare visite alla struttura)
tel. 0371. 2900251 - coordinatore.rsa@aspvalsasino.it

sito internet aziendale www.aspvalsasino.it – sezione “Residenza Sanitaria Assistenziale”

CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

Cosa offriamo

Informazioni sull'organizzazione delle attività giornaliere

La giornata tipo della R.S.A. si sviluppa con le seguenti attività:

- ore 7.00/8.30, alzata e cure igieniche
- ore 8,30 colazione
- durante la mattinata vengono svolte le attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e ricreative (individuali o di gruppo)
- ore 12.00 pranzo
- durante il pomeriggio gli utenti possono partecipare ad attività ricreative e di animazione
- ore 16,00 merenda
- ore 18,45 cena

TIPOLOGIA DELLA PRESTAZIONI FORNITE

PRESTAZIONI DI TIPO ALBERGHIERO

1. Alloggio in camera da 1 o 2 posti-letto
2. Servizio ristorazione: comprende colazione, pranzo, merenda e cena, secondo menù stagionale affisso nelle sale da pranzo della Struttura con cadenza Settimanale.
3. Servizio guardaroba, lavanderia, stireria sia per la biancheria piana che per quella personale
4. Servizio di igiene, pulizia, cura e riordino dell'unità residenziale
5. Soggiorni dotati di televisori
6. Telefoni a disposizione in ogni piano
7. Servizio di manutenzione tecnica

PRESTAZIONI DI TIPO ASSISTENZIALE, SANITARIO E RIABILITATIVO

assistenza di base: ad ogni utente, in relazione alle caratteristiche ed ai bisogni individuali, vengono assicurate le seguenti prestazioni:

1. igiene personale quotidiana e bagno una volta la settimana con operatori assistenziali di sostegno
2. cura dell'abbigliamento e della alimentazione
3. attività di mobilitazione, socializzazione e animazione
4. assistenza tutelare diurna e notturna;

servizio medico: viene garantita la presenza di un medico nella fascia diurna o pomeridiana.

guardia medica: è attivo il servizio di continuità assistenziale medica notturna (fascia oraria 20,00/8,00) e prefestiva e festiva diurna dalle ore 8.00 alle 20.00.

servizio infermieristico: per l'intero arco della giornata.

servizio di terapia della riabilitazione: i programmi di riabilitazione vengono attuati in conformità alle prescrizioni del medico specialista fisiatra dell'Ente.

servizio di medicina specialistica e radiodiagnostica: viene assicurato all'interno della struttura tramite il Poliambulatorio dell'Ente, per le seguenti branche specialistiche: geriatria, cardiologia, neurologia, radiodiagnostica (RX ed ecografie), fisioterapia; per le branche specialistiche non disponibili presso il predetto Poliambulatorio, gli utenti vengono inviati presso i servizi specialistici di altre strutture limitrofe del territorio (ASST Lodi, ASST Melegnano, I.R.C.C.S. San Matteo di Pavia, ecc).

servizio di supporto psicologico, disponibile per tutti gli ospiti e loro familiari;

Servizio Sociale: l'Assistente Sociale svolge attività di consulenza e di informazione alle famiglie in merito alle modalità di ammissione e per la stesura ed aggiornamento sistematico delle schede sociali dei pazienti ricoverati; per sostegno ai parenti e familiari degli ospiti per la migliore socializzazione degli stessi (in collaborazione con l'equipe assistenziale); per fornire informazioni riguardante la nomina amministratore di sostegno (AdS)

PRESTAZIONI DI TIPO RICREATIVO, OCCUPAZIONALE E CULTURALE

Tali attività vengono svolte nella sala polivalente e/o in spazi ricreativi regolarmente nell'arco della settimana, secondo un piano mensile programmato e comprendono: ginnastica individuale o di gruppo – attività manuali in genere – lettura del giornale – terapia della memoria – giochi – ascolto musica – feste – passeggiate e brevi gite con mezzo privato adibito al trasporto dei disabili – assistenza religiosa.

Servizi accessori offerti

IL TELEFONO

All'interno dei tre Nuclei sono dislocati apparecchi telefonici collegati con il centralino dell'A.S.P. che gli ospiti possono utilizzare per ricevere ed effettuare telefonate. Gli ospiti che non sono in grado di accedere ai corridoi possono utilizzare l'apparecchio portatile in dotazione alla Coordinatrice R.S.A.

Per motivi di sicurezza è sconsigliato, all'interno della struttura, l'uso dei telefoni cellulari. In caso di necessità occorre rivolgersi al personale di reparto.

I GIORNALI

È possibile acquistare quotidiani e riviste presso il servizio di edicola interna tutti i giorni lavorativi, dalle ore 8,30 alle ore 9,30.

GLI OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro. Consigliamo quindi al momento del ricovero, di consegnare ai propri familiari denaro, gioielli e oggetti preziosi ecc. Consigliamo inoltre di non lasciare incustoditi gli oggetti di valore.

L'Amministrazione dell'Ente non risponde di eventuali furti.

È possibile depositare tali oggetti e denaro nella cassaforte dell' Ufficio Accettazione Ricoveri dell'A.S.P., che rilascerà apposita ricevuta.

LA TELEVISIONE

Ogni Nucleo della R.S.A. è dotato di un apparecchio TV, situato nelle sale soggiorno. L'A.S.P. ha fornito diverse camere – su richiesta degli ospiti – di piccoli apparecchi TV.

Gli ospiti possono collocare nella propria camera un apparecchio TV e/o un apparecchio radio, di piccole dimensioni, possibilmente dotati di cuffie auricolari.

SERVIZIO DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE E SNACK

In più punti della Struttura sono collocati distributori di bevande calde e fredde, e di snack funzionanti con monete.

FUMO

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nei reparti e negli spazi annessi (corridoi, sale d'aspetto, ecc.) aperti al pubblico. Sono previste aree esterne ove possono accedere i fumatori.

ACCESSO DEGLI ANIMALI D'AFFEZIONE

Nel rispetto delle normative Nazionali e Regionali (reg. Regionale n 2/17) sono ammessi in struttura la presenza degli animali (cani regolarmente iscritti all'anagrafe canina, gatti e conigli, alloggiati nell'apposito trasportino). Gli incontri sono da concordare con i Coordinatori. E' facoltà della struttura (di cui comma 2 Rr.2/17) individuare reparti o zone in cui vietare l'introduzione degli animali o richiedere particolari accertamenti clinico-diagnostici sugli animali stessi.

EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

L'A.S.P. è dotata di Piano d'emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

1. ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
2. portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
3. delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

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

SERVIZIO DI LAVANDERIA

È operante un servizio di lavanderia per la biancheria personale degli ospiti, che opera in conformità alle indicazioni riportate nel paragrafo **DOTAZIONE DI VESTIARIO DELL'OSPITE DA CONSEGNARE ALL'INGRESSO**.

Il costo del servizio è compreso nella retta giornaliera e senza oneri aggiuntivi per l'ospite.

SERVIZIO MANICURE/PEDICURE

Vengono assicurate le prestazioni di base al bisogno.

Il costo del servizio è compreso nella retta giornaliera e senza oneri aggiuntivi per l'utente; soltanto i costi relativi ad ulteriori prestazioni richieste dall'utente saranno a carico dello stesso.

SERVIZIO PARRUCCHIERE E BARBIERE

Il costo del servizio è compreso nella retta giornaliera.

Le prestazioni sono da concordarsi direttamente con la professionista il cui contatto telefonico è affisso alla bacheca all'ingresso della struttura.

PRESENZA DI VOLONTARIATO

Sono presenti associazioni di volontariato che integrano le attività ludiche e religiose di assistenza agli ospiti.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Viene garantita ai residenti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni e degli ideali religiosi e morali di ognuno. I residenti che professano le religioni diverse da quella cattolica, possono rivolgersi al Coordinatore infermieristico per i contatti con i Ministri degli altri Culti. Il servizio religioso Cattolico è curato in convenzione con la Diocesi di Lodi e garantisce l'assistenza spirituale agli Ospiti, nonché la celebrazione della S.Messa. Presso l'azienda è presente un sacerdote Don Adolfo Houndji, nei giorni dal Martedì al Sabato con il programma delle attività esposto nelle bacheche.

Si possono seguire le celebrazioni sul televisore selezionando il canale appropriato.

BREVI ASSENZE

Sempre nel rispetto delle normative vigenti Covid, se il paziente vuole allontanarsi dal reparto, solo o con altri, deve avvisare il personale della Struttura.

Gli utenti della R.S.A., direttamente o tramite un loro familiare, possono richiedere di lasciare la Struttura per un periodo massimo di 20 giorni con conservazione del posto letto; le date devono essere concordate con il Coordinatore di reparto ed il Medico di Struttura, i quali compileranno il modulo di permesso.

Tali assenze sono disciplinate, per quanto concerne la retta giornaliera, dall'Allegato "A" alla deliberazione C.A. n. 8 del 26/03/2011– riportata nella presente Carta dei Servizi.

LA CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari a cura del Coordinatore della Struttura, che provvede altresì all'inoltro della corrispondenza in partenza. Viene assicurato il rispetto della riservatezza ai sensi delle normative vigenti.

CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

Progetti e Programmi

Standard di qualità. Impegni e programmi

IMPEGNI E PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'A.S.P. fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'utente.

L'impegno è comunque sempre rivolto al miglioramento del servizio offerto, al potenziamento della struttura per poter soddisfare le esigenze e nuove richieste di prestazioni, nel rispetto dei limiti imposti dalle vigenti disposizioni regionali in materia di budget annuale.

ASPETTI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI

L'offerta socioassistenziale ai propri ospiti continua ad essere completata anche tramite l'ausilio delle consulenze mediche specialistiche in forza al Poliambulatorio Privato interno all'ASP, con costi a carico della struttura.

In questo contesto il nuovo servizio garantisce la risposta ai bisogni espressi dal cittadino, nello svolgersi di un processo unitario, che prende in carico il paziente all'interno di un sistema capace di esaurire le sue esigenze o di affidarlo ad altre strutture specialistiche.

Il target funzionale è costantemente volto all'ottimizzazione di ogni singolo servizio – sia quello in essere, sia quello che si intende sperimentare - privilegiando l'accrescimento degli aspetti di interrelazione tra le risorse umane e professionali che sono coinvolte. La missione aziendale della ASP vuole ispirarsi all'evoluzione dei propri processi professionali, organizzati con mirata estensione, prescelta verso l'eccellenza aziendale, volendo mirare ogni aspetto di gestione del rapporto con il Cliente al massimo livello professionale. La cortesia dedicata ad ogni ambito operativo si coniuga quindi con una reale e concreta Professionalità, volendo nel contempo garantire ottimali livelli di efficacia e di efficienza di tutti e dei singoli servizi offerti.

Dal punto di vista organizzativo è ormai consolidato il processo di separazione dei compiti di igiene ambientale (pulizie) da quelli più propriamente socio-assistenziali (personale A.S.A.-O.S.S.), con l'obiettivo di utilizzare al meglio la professionalità degli operatori e migliorare quindi la capacità dell'Ente di rispondere alle esigenze assistenziali degli utenti.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

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

- incrementare la personalizzazione degli interventi;
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;

FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

STRUMENTI DI VERIFICA

È attivo un sistema di rilevazione del Gradimento degli Ospiti, in merito ai servizi ricevuti nel periodo di residenza, mediante somministrazione di un Questionario, solitamente annuale, il cui esito viene messo a disposizione degli utenti affisso alle bacheche nei reparti

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

L'A.S.P. garantisce:

- Disponibilità e cordialità da parte del personale addetto, al fine di assicurare all'utente il rispetto della dignità e della personalità dello stesso.
 - Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente.
 - Partecipazione informata del paziente alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente.
 - Riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate.
 - Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali.
 - Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal Servizio di prevenzione e protezione.
-

CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

Tutela e Partecipazione

Funzioni di informazione e tutela

L'A.S.P. cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali: informazione, accoglienza, tutela, partecipazione, verifica.

➤ TRASPARENZA

L'A.S.P. garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del Pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni erogate.

➤ INFORMAZIONE

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi) costituisce uno dei principali canali di informazione, integrato dalla possibilità di accedere ad ulteriori informazioni sulle attività dell'A.S.P. attraverso il sito internet www.aspvalsasino.it

➤ TUTELA

L'A.S.P. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'U.R.P. interno. L'Ufficio provvede entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della segnalazione, a dare risposta scritta al cittadino-utente.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

- colloquio con gli operatori dell'U.R.P.
- richiesta di colloquio con il Direttore Medico (per gli aspetti sanitari)
- richiesta di colloquio con il Direttore Generale (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale)
- lettera in carta semplice
- segnalazione a mezzo fax al n. 0371.200342
- segnalazione a mezzo posta elettronica: direzione.amministrativa@aspvalsasino.it - oppure - a mezzo posta elettronica certificata (PEC): aspvalsasino@pacertificata.it
- compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'U.R.P.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è attivato presso la Direzione Medica (pianoterra vicino ai distributori automatici). E' aperto dal lunedì al venerdì (esclusi festivi infrasettimanali) dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00.

Partecipazione e Verifica

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi che li rappresentano, con particolare riguardo alle associazioni di volontariato che operano all'interno dell'Ente.

L'Ente garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

PROCEDURE AMMINISTRATIVO-CONTABILI IN MATERIA DI RETTE A CARICO DEGLI UTENTI DELLA R.S.A. in vigore dal 1° aprile 2007

(Allegato "A" alla deliberazione C.A. n. 8 del 26/03/2011)

1. Nessun richiedente può essere inserito nella R.S.A. se non è stato preventivamente acquisito da parte della Direzione Amministrativa dell'A.S.P. impegno scritto da parte del soggetto che dovrà provvedere al pagamento della retta di ricovero. Per le richieste di inserimento nella R.S.A. da parte di soggetti indigenti, dovrà essere preventivamente acquisita da parte della Direzione Amministrativa dell'A.S.P. il formale impegno di spesa da parte dell'Amministrazione Comunale competente.
2. All'atto dell'inserimento nella R.S.A. il soggetto che si è impegnato al pagamento delle rette dovrà provvedere ad effettuare un versamento cauzionale fruttifero pari ad una mensilità della retta dovuta, determinata sulla base della retta vigente all'atto dell'inserimento. Detto importo sarà svincolato, all'atto della cessazione – per qualsiasi causa – del ricovero, compilando l'apposito modulo di richiesta disponibile presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico.
Il versamento cauzionale può essere assolto, a scelta degli utenti interessati, con una delle seguenti modalità: mediante bonifico bancario o versamento diretto in contanti alla Tesoreria dell'A.S.P., mediante fideiussione bancario o assicurativa, mediante versamento su libretto bancario o postale al portatore.
3. Il versamento cauzionale dovrà essere immediatamente ricostituito qualora ricorrano le condizioni di cui al successivo punto 8.
4. Il versamento cauzionale non è dovuto nel caso di ricovero con retta a totale carico di una Amministrazione Comunale o di altra Pubblica Amministrazione.
5. La retta deve essere corrisposta a decorrere dal giorno di disponibilità del posto letto, come comunicato dal competente ufficio e sino al giorno di cessazione compreso – per qualsiasi causa – del ricovero.
6. Qualora l'ospite dovesse assentarsi dalla R.S.A. – per qualsiasi causa - per un periodo superiore a 10 giorni, la retta verrà ridotta di 1/3 per tutti i giorni di assenza. Nessuna riduzione verrà applicata per assenze di durata fino a 10 giorni. Qualora l'assenza si protragga per oltre 20 giorni consecutivi, è facoltà dell'A.S.P. disporre le dimissioni dell'ospite.
7. La retta mensile deve essere versata direttamente presso la Tesoreria dell'A.S.P. tramite bonifico bancario o addebito automatico su un conto d'appoggio (S.E.P.A.) entro il giorno 10 di ciascun mese, senza necessità di preavviso o comunicazioni da parte dell'A.S.P. stessa.
8. Il mancato versamento di due mensilità – anche non consecutive - comporta le dimissioni dell'ospite, previa formale contestazione da parte dell'A.S.P. al soggetto che si è impegnato al pagamento delle rette ed assegnando allo stesso un termine di 15 giorni per la regolarizzazione del debito. In tal caso l'A.S.P. è sin d'ora autorizzata a rivalersi sul relativo versamento cauzionale, fatte salve, comunque, le ulteriori azioni legali che verranno intraprese per il recupero del proprio credito.

MODULO PER SEGNALAZIONI – SUGGERIMENTI - RECLAMI

Alla **Direzione Generale dell'A.S.P. Valsasino**
Via Valsasino, 116
20078 San Colombano al Lambro (MI)

Fax 0371.200342

e-mail: direzione.amministrativa@aspvalsasino.it

posta elettronica certificata (PEC): aspvalsasino@pacertificata.it

Il sottoscritto			
Nato a		il	
Residente in			
Indirizzo/n./cap.			
Telefono n°		Cellulare n°	

DESIDERA SEGNALARE il seguente disservizio (indicare l'oggetto della segnalazione):

DESIDERA SUGGERIRE quanto segue (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi ai sensi degli artt. 13 e 23 del D.Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche, autorizza l'A.S.P. al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data,

Firma

La Direzione Generale dell'A.S.P. si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(allegato D alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 7/7435 del 14/12/2001)

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 ed 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 in età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della Società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di :

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

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

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

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

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.

- Il principio di "solidarietà", enunciato nell'art. 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'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

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

La persona ha il diritto	la Società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e 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 dalla 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 no 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 sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente e curata che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	di operare perché nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedano 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 (sistemi 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.

* * * * *

RETTE A CARICO DEGLI UTENTI DELLA STRUTTURA R.S.A. DAL 1 GENNAIO 2023

(deliberazione C.I. n. 29 del 28/12/2022 – allegato 1)

<i>TIPOLOGIA CAMERA</i>	<i>IMPORTO GIORNALIERO</i>
<i>CAMERA A 2 LETTI</i>	<i>Euro 60,00</i>
<i>CAMERA SINGOLA</i>	<i>Euro 66,00</i>

La retta non viene diversificata sulla base del livello di fragilità (classe SOSIA) o in base alla residenza dell'ospite.

L'A.S.P. rilascia, annualmente entro il 31 marzo, la certificazione delle rette pagate dall'ospite o dal familiare, con l'indicazione della relativa quota sanitaria da indicare ai fini fiscali nella dichiarazione dei redditi.

RIEPILOGO SERVIZI AGGIUNTIVI EROGATI DALLA STRUTTURA

Servizio	Compreso nella retta
riscaldamento/climatizzazione	SI
Lavanderia biancheria personale	SI
Manicure/pedicure (frequenza mensile)	SI
Parrucchiere/barbiere	SI