

***CASA DI RIPOSO “SAN GIUSEPPE”
FIGLIE DI “SAN CAMILLO”***

*VIA MILANO, 69 BRESCIA
TEL. 030 314136 FAX 030 318338
E-mail cdrsangiuseppe@figliesancamillo.it*

Carta dei Servizi

Gentile Signora

Siamo lieti di accogliere Lei e i Suoi familiari nella nostra Casa.

Per una serena permanenza nella nostra struttura, desideriamo fornirLe alcune semplici informazioni che speriamo Le siano utili.

Nella Carta dei Servizi Lei troverà, infatti, dei suggerimenti e delle indicazioni sulle modalità di comportamento delle ospiti e dei loro parenti all'interno della Casa stessa.

Ciò per consentire ad ognuno di Voi una permanenza il più possibile serena nella nostra Casa.

Il personale è sempre a Vostra disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Con l'augurio che questa iniziativa serva ad avvicinare il nostro lavoro ai bisogni delle Persone che si presentano nel nostro Istituto, mi è già gradita l'occasione di porgere a Lei e famiglia il nostro più cordiale benvenuto.

Il Direttore Amministrativo

Premesse

Le Suore Figlie di San Camillo, la cui sede generalizia è in Grottaferrata – Roma, prodigano l'assistenza agli infermi in Ospedali, case di Cura e di Riposo; seguono le orme dei loro Beati Fondatori: Madre Giuseppina Vannini e Padre Luigi Tezza, facendo proprio il carisma di San Camillo: “Servire gli infermi con la tenerezza di una madre, servirli anche a costo della vita”.

La nostra Casa di Riposo, intitolata a San Giuseppe è sita in Brescia – Via Milano al civico 69.

Essa fu donata nel 1937 dal Sig. Nino Bricchetti alla figlia Giuditta che, divenuta Suora Figlia di San Camillo, prese il nome di Suor Stefania.

La casa, di stile seicentesco, antica residenza del Conte Cesare Cesaresco Martinengo (una lapide sulla facciata ne dà conferma) fu presto abilitata al ricovero di signore anziane bisognose di cure e di conforto, con 50 posti letto; ma solo dopo pochi anni di esercizio, fu trasformata in Casa di Cura San Camillo, che venne chiusa nel 1955 per essere trasferita in Via F. Turati.

La nostra Casa di Riposo venne poi definitivamente riaperta il 1° marzo del 1957. Da quel giorno fino ad oggi la casa, essendo monumento nazionale e quindi sotto il controllo delle Belle Arti, ha subito all'interno varie modifiche e ristrutturazioni per essere più idonea all'assistenza di persone anziane e adeguarsi così alle norme vigenti nel tempo.

Sobria ed elegante, la nostra Casa di Riposo s'innalza su tre piani con all'interno un bel giardino ed un parco con alberi secolari ... è, pur essendo in una zona d'intenso traffico, silenziosa ed accogliente ... quasi un'oasi di pace in Via Milano!!

Il “cuore pulsante” di tutta la casa è una piccola, intima Cappella !

Essa divide e insieme unisce l'abitazione delle Suore a quella delle ospiti ... qui ai piedi di Gesù noi tutte troviamo stimolo e forza per affrontare sacrifici, paure, fatiche, malattie e per avere anche un po' di gioia!

Nel silenzio risuonano forti per noi le parole di San Camillo:

“ Beate voi, se alla sera della vita potrete essere accompagnate da una lacrima, da un sospiro di questi poverelli infermi”.

COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Riposo “San Giuseppe” delle Figlie di “San Camillo” è situata in: BRESCIA – Via Milano, 69.

La struttura è raggiungibile con i mezzi pubblici dal centro cittadino e dalla Stazione con le linee “3” e “9”.

LA STRUTTURA

La Casa di Riposo è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale ed è autorizzata al funzionamento per 41 posti letto accreditati a contratto, la struttura è aperta 365 all’anno.

Nella struttura troverete:

PIANO TERRA

- ❖ *Reception*
- ❖ *Parlatorio*
- ❖ *Sala Feste*
- ❖ *Giardino*
- ❖ *Camere Mortuarie*
- ❖ *Uffici Amministrativi*
- ❖ *Cucina*
- ❖ *Sala da pranzo*
- ❖ *Lavanderia*
- ❖ *“Piccolo Bar” con distributore automatico di bevande*
- ❖ *Ambulatorio Medico*
- ❖ *Ufficio Animatrice*
- ❖ *Servizi Igienici*
- ❖ *Magazzino*
- ❖ *Palestra*
- ❖ *Biblioteca*
- ❖ *Parrucchiera*
- ❖ *Angoli Di Conversazione*
- ❖ *Due Ascensori*

1° PIANO

❖ *11 camere delle ospiti*

una di esse sono singola e dieci sono doppie; la stanza singola ha il bagno personale, mentre le doppie hanno un antibagno e un bagno attrezzato con doccia, in comune con la stanza adiacente. Ogni ospite dispone di un letto con spondine removibili e azionabile elettricamente dall'ospite stessa, di un comodino trasformabile in tavolino da letto, su ogni comodino è stato sistemato un campanello azionabile dall'ospite al momento di necessità; inoltre in ogni stanza c'è una presa per l'ossigeno e per l'aspiratore, e un armadio per ospite.

❖ *Un bagno assistito*

dotato di vasca con accesso tramite sollevatore e docce attrezzate che consentono all'ospite un aiuto sia umano, sia tecnologico

❖ *La sala infermieristica*

❖ *Soggiorno (dotato di aria condizionata) dove si svolgono anche l'animazione e la riabilitazione di gruppo*

❖ *Cucinetta*

❖ *La Chiesa attrezzata con servoscala*

❖ *Un angolo di conversazione*

2° PIANO

❖ *10 camere delle ospiti*

due di esse sono singole, una a 4 posti letto e sette sono doppie

❖ *La sala infermieristica*

❖ *La cucinetta*

❖ *Il soggiorno (dotato di aria condizionata) dove si svolgono anche l'animazione e la riabilitazione di gruppo*

❖ *Un bagno assistito*

❖ *Un angolo di conversazione*

Entrambi i piani sono dotati di filodiffusione, tutti i corridoi sono attrezzati di corrimano, i due piani sono in comunicazione con due ascensori e due scale. Tutti i locali comuni sono climatizzati.

ACCOGLIENZA

Nell'esprimere il nostro augurio per una buona permanenza nel nostro Istituto e il nostro impegno, perché possa ricevere tutte le cure e l'assistenza di cui abbisogna, La informiamo che l'ufficio amministrativo è a sua disposizione per qualunque necessità.

L'ufficio amministrativo

L'ufficio amministrativo, sia per i ricoveri, sia per gli altri servizi, è a disposizione del pubblico, previo appuntamento, nei seguenti giorni e orari:

- dal lunedì al giovedì: dalle ore 8,00 - 12,00 e 13,15 alle 16,15
- il venerdì: dalle ore 8,00 alle ore 12,00

Per informazioni l'ufficio è raggiungibile telefonicamente al numero 030/314136, corrispondente al centralino, o con fax al numero 030/318338, oppure tramite e-mail cdrsangiuseppe@figliesancamillo.

Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali

Per l'adempimento della legge n. 196/2003 e successive modifiche, l'Istituto garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. I documenti da Lei presentati ai fini del ricovero saranno conservati nel fascicolo personale presso l'infermeria di reparto o in Ufficio Amministrazione. E', inoltre, opportuno presentare la precedente documentazione sanitaria, da consegnare al medico, o in sua vece, alla caposala, i quali provvederanno a conservarla nella Sua Cartella Clinica.

Ufficio Pubbliche Relazioni

Sia le ospiti che i parenti, possono rivolgersi alla Rev. Madre Superiore per fare osservazioni relative alla qualità delle prestazioni o a carenze organizzative.

Sistema di valutazione della soddisfazione e lamentele

Per rilevare il parere dei familiari, degli ospiti e del personale è stato predisposto un *questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti e del personale* che viene proposto con periodicità annuale.

Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere presentate, in ogni momento, al responsabile delle struttura, utilizzando apposita scheda disponibile presso l'Ufficio Amministrativo. La Struttura s'impegna a rispondere per iscritto nel tempo massimo di 30 giorni.

Degenza continuativa per anziani (>65 anni) non autosufficienti (Residenza Sanitaria Assistenziale)

Per accedere alla Struttura è necessario rivolgersi alla Reception della Struttura per ritirare la modulistica in uso formata da:

- Domanda di ricovero, comprensiva di scheda informativa
- Questionario sanitario comprendente dichiarazione legale del medico curante
- Consenso al trattamento dei dati personali a norma del GDPR - Regolamento UE 2016/679.

Riconsegnare in Ufficio Amministrativo negli orari indicati, la modulistica compilata e tutti i documenti ritenuti idonei per la corretta valutazione del caso.

Le domande vengono inserite nella lista d'attesa unica, la valutazione delle domanda viene fatta da una equipe multidisciplinare; l'accesso alla struttura è subordinato a diversi fattori: data presentazione domanda - situazione clinica paziente che deve accedere alla struttura - situazione reparto di accesso. Si precisa che la Struttura non è dotata di reparti specifici per pazienti con Malattia di Alzheimer.

E' possibile, rivolgendosi all'Ufficio Amministrazione, per quanti lo vogliano, visitare la struttura in tutte le sue parti comuni e vedere le camere, al fine di conoscerne la vita quotidiana.

L'ufficio amministrativo contatterà i familiari per predisporre l'ingresso dell'anziana in Istituto. I familiari dovranno presentare al momento del ricovero la seguente documentazione:

- Carta d'identità in corso di validità
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria ed eventuale tessera di esenzione

E' importante inoltre far avere al medico ed al personale del reparto:

- tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartellini ospedalieri, recenti esami specialistici, referti di radiografie, la terapia in atto a domicilio, ecc.);
- tutte le notizie che possono aiutare ad erogare una migliore assistenza (le necessità assistenziali della persona, le sue abitudini ed i suoi gradimenti alimentari, i suoi interessi, ecc.)

All'ingresso dell'ospite il medico, il personale ASA-OSS, le infermiere, le fisioterapiste, e l'animatrice compilano un piano di assistenza individuale (P.A.I.), che accompagna, monitorando in modo continuo, la vita dell'ospite.

L'ospite deve essere inoltre accompagnata dai suoi indumenti personali.

Se l'ospite è già in possesso di cuscini antidecubito, carrozzella, nutripompa ecc., è bene che tutto l'accompagni. E' consigliabile che il medico curante rediga apposita lettera di accompagnamento, che illustri le condizioni psico-fisiche dell'ospite all'atto dell'ingresso in struttura.

E' importante segnalare all'infermiera, sempre al momento dell'entrata dell'ospite, se la stessa sia portatrice di occhiali e/o protesi dentarie.

Le rette giornaliere in vigore dal 01/01/2025 sono le seguenti :

- stanza due letti € 63,50
- stanza singola € 69,00
- stanza quattro letti € 57,50

Dalla retta sopra riportata sono esclusi il servizio di podologia, trasporto ambulanza o taxi e il servizio parrucchiera.

In caso di dimissione o decesso dell'ospite nel corso del mese, la frazione di retta non utilizzata non è soggetta a restituzione.

La Casa di Riposo, ogni anno, rilascia alle ospiti la dichiarazione di cui alla D.G.R. 25 Febbraio 2019, attestante la componente della retta relativa alle prestazioni sanitarie (deducibili dalla denuncia dei redditi) ed alle prestazioni non sanitarie.

La direzione amministrativa provvederà entro dodici mesi dalla data d'ingresso dell'ospite all'iscrizione al Libro della Convivenza della Casa di Riposo (cambio di domicilio); provvederà, inoltre, al momento dell'ingresso, al cambio del medico curante.

LE DIMISSIONI

Le dimissioni possono essere:

1. richieste da parte dell'ospite, con almeno 15 giorni di anticipo o da parte del parente di riferimento o dall'interessato, previa segnalazione al Responsabile Medico dell'Istituto e alla Direzione Amministrativa tramite compilazione apposito modulo.
2. richiesta da parte della Struttura, tale ipotesi si verifica nel caso di insorgere di condizioni sanitarie che richiedano una speciale assistenza, non riscontrate al momento del ricovero o per particolari condizioni di non compatibilità con la vita comunitaria sia dell'Ospite stesso che dei suoi familiari, anche in questo caso verrà dato un preavviso di 15 giorni.

Al momento della dimissione i medici della struttura si occuperanno di redigere adeguata certificazione e documentazione che accompagnerà la dimissione.

DIRITTI

L'Ente fa proprio l'impegno, attraverso la "Carta dei Servizi", per la realizzazione di un'efficace sistema di tutela dei diritti e delle esigenze delle ospiti e per il miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, secondo principi di eguaglianza, continuità, scelta di partecipazione, efficienza ed efficacia.

I temi della personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza, della prevenzione delle malattie, del diritto all'informazione e del diritto alle prestazioni alberghiere sono contenuti nella recente produzione legislativa.

L'Ente si impegna a:

- 1) Sviluppare una politica di qualità della vita, operando sempre per migliorarla e per ridurre le inevitabili difficoltà che la convivenza comporta.
- 2) Preservare il più possibile l'autonomia dell'ospite, favorendo l'espressione del suo libero arbitrio e fornendole i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.
- 3) Rispettare il suo diritto alla privacy, in modo che possa godere in totale sicurezza di uno spazio personale.
- 4) Riconoscere il diritto alla proprietà, qualunque sia il livello del suo handicap.
- 5) Riconoscere e mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo i suoi legami con la famiglia, gli amici e il vicinato, moltiplicando aperture e scambi, facilitandone l'accesso ai servizi e proponendo attività adatte e stimolanti.
- 6) Offrire alle ospiti e alle loro famiglie possibilità di espressione e di responsabilità nell'ambito delle nostre istituzioni.

La Casa di Riposo fa propria la Carta dei Diritti dell'Anziano consegnata in unitamente alla presente.

GLI ORARI

Giornata tipo dell'ospite

Ore 06.00 – 07.40 sveglia e igiene personale

Ore 07.15 – 08.15 colazione

Ore 08.30 – 10.30 attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione

Ore 11.15 – pranzo

Ore 13.00 – 14.30 eventuale riposo pomeridiano

Ore 14.30 – 17.00 attività sanitarie e di animazione

Ore 18.15 – cena

Ore 19.30 – 20.30 messa a letto

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche in relazione ai programmi di reparto ed alle esigenze individuali delle ospiti.

Le visite di parenti ed amici

L'orario di apertura della struttura è dalle ore 08.00 alle ore 20.00
Per particolari esigenze rivolgersi alla Direzione.

I SERVIZI SOCIO – SANITARI

L'Equipe socio-sanitaria

L'Equipe socio-sanitaria è composta da figure professionali quali: il medico, le infermiere, le terapisti della riabilitazione, le ausiliarie socio-assistenziali le operatrici socio sanitarie, l'animatrice e il Direttore Amministrativo della Struttura, che operano in modo integrato per la salute della persona.

L'equipe elabora progetti per le ospiti e si riunisce per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi. Il personale è riconoscibile dal nome stampato sulla tasca della divisa o dal cartellino indossato.

Orario ricevimento del medico

I Medici sono a disposizione per i colloqui con i familiari secondo gli orari esposti nei reparti.

Le consulenze specialistiche

Il medico può avvalersi, qualora lo ritenesse opportuno, di consulenze specialistiche.

E' necessaria la presenza di un parente, per la tranquillità e il sostegno dell'ospite, quando questi necessita di visite e/o esami fuori dalla nostra Casa, le cui date vengono sempre comunicate al familiare referente.

Il servizio di animazione

Nella struttura è presente un'animatrice, che svolge attività direttamente rivolte alle ospiti.

Gli obiettivi generali del servizio sono:

- il protagonismo e la valorizzazione dell'identità personale delle ospiti, a partire dallo sviluppo di relazioni interpersonali dirette tra l'animatrice e l'ospite e tra le ospiti stesse;
- la nascita di nuovi progetti nella vita delle anziane;

- il dialogo e la collaborazione con l'organizzazione, le figure professionali e gli operatori in RSA, in un'ottica di cambiamento finalizzato ad una maggiore considerazione dei ritmi, dei tempi, delle esigenze delle ospiti;
- la realizzazione di attività che puntino al ripristino della "normalità" del quotidiano delle ospiti e alla valorizzazione delle loro cosiddette "risorse residue".

Assistenza all'ospite

L'assistenza all'ospite è garantita 24 ore su 24 da personale qualificato. Le terapie sono somministrate ad orari stabiliti dal medico, le medicazioni sono eseguite più volte al giorno e le ospiti allettate vengono mobilitate frequentemente nell'arco della giornata.

Qualora la famiglia desideri affiancare al suo familiare un assistente privato deve comunicarlo alla direzione sanitaria ed amministrativa.

Tutto il personale in servizio della RSA è dotato di cartellino di riconoscimento.

Servizio di Riabilitazione

Il personale tecnico riabilitativo è presente all'interno della struttura per 5 giorni alla settimana. Gli obiettivi sono quelli di mantenere al massimo l'autonomia motoria delle ospiti, stimolare il residuo potenziale motorio, in quelle che hanno ancora la capacità di collaborare, e recuperare l'aspetto psicomotorio delle ospiti che non sono più in grado di muoversi o affette da patologie neurologiche, ortopediche e traumatologiche. A tale scopo il fisioterapista utilizza vari strumenti ed ausili quali:

- attività di gruppo che viene svolta due volte alla settimana per ogni reparto per favorire la massima partecipazione;
- prestazioni singole;
- apparecchi di terapia fisica: lettino Bobath, parallele, scale, ciclette, radar terapia, laser terapia, magneto terapia, ultrasuoni, apparecchio di terapie antalgiche ed elettrostimolazione, ecc.
- attività di terapia occupazionale con l'ausilio di palle, bastoni, giornali per ritaglio, giochi ad incastro, forbici, carte colorate, colle di vario tipo, ecc..

Il Servizio Religioso

Tutte le mattine dal lunedì al sabato alle ore 6,30, nella Cappella della Casa, viene celebrata la Santa Messa per la Comunità delle Suore e le ospiti che lo desiderano vi possono partecipare. Nei giorni festivi la Santa Messa viene celebrata alle ore 09.00, mentre in particolari ricorrenze festive viene celebrata alle ore 15.30, in modo che possano assistere alla funzione anche le ospiti allettate.

La Chiesetta della Casa è aperta al pubblico tutto il giorno. Le ospiti, se lo desiderano, vengono accompagnate alle funzioni religiose.

Il sacerdote è spesso presente nella Casa per portare il conforto religioso a quanti lo richiedono.

Gli altri Servi

La biblioteca

All'interno dell'Istituto esiste una biblioteca a disposizione delle ospiti.

La televisione

Le ospiti che lo desiderano possono tenere nella propria camera il televisore ed un apparecchio radio, purché di piccole dimensioni.

Il telefono

Ogni ospite può avere nella propria stanza un telefono personale sia per ricevere che per effettuare chiamate; tutte le chiamate passano dal centralino.

La lavanderia

Il servizio di lavanderia piana e vestiario delle ospiti è stato dato in appalto ad una ditta esterna.

Gli oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. Nel caso di ospiti che non hanno parenti a cui lasciare i propri oggetti di valore è possibile depositarli presso la struttura.

ASSICURAZIONI

La Rsa è coperta da adeguate assicurazioni riguardanti Responsabilità Civile e il Rischio Incendio

ANIMALI D'AFFEZIONE

In considerazione dei rischi e delle caratteristiche dei locali e degli spazi comuni, non è consentito l'accesso alla struttura di animali d'affezione, mentre è consentito nello spazio esterno.

NORME DI COMPORTAMENTO, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI

Norme di comportamento

- L'ospite che utilizza gli spazi ed i servizi comuni è invitata al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.
- L'ospite, in collaborazione e con l'aiuto del personale addetto, è invitata a curare la propria immagine personale in tutti i suoi aspetti.
- L'ospite, nei limiti delle sue possibilità, è invitata a tenere i propri armadietti personali puliti. Per motivi igienici non è consentito conservare nei medesimi, alimenti non confezionati e deteriorabili.

Si ricorda, inoltre, che:

- Non è consentito, introdurre oggetti (ad es. armi ed oggetti contundenti) ed assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria o dell'altrui incolumità.
- Non è consentito installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere.
- Viene fortemente sconsigliato l'assunzione di sostanze alcoliche.
- Le ospiti non potranno fumare nella struttura e negli altri locali dove esiste specifico divieto.

Suggerimenti ed informazioni

Rapporti e comunicazioni con i familiari

La collaborazione dei familiari, anche a fini terapeutici, viene considerata importante: la loro presenza risulta particolarmente gradita, nel rispetto delle regole di funzionamento del reparto.

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento e con la massima rapidità, con i familiari delle ospiti. I familiari, quindi, dovranno indicare all'Ufficio Amministrativo il proprio o i propri recapiti: indirizzo, telefono ed eventualmente il cellulare, ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

I permessi di uscita

I familiari possono, ogni qualvolta lo desiderino, compatibilmente con lo stato di salute delle ospiti, previo avviso e compilazione apposito modulo disponibile presso il reparto, portare fuori il proprio congiunto.

IL FUMO

Per il necessario rispetto della normativa, per la tutela della salute di tutti e per ragioni di sicurezza all'interno dell'istituto è vietato fumare sia nei reparti di degenza che negli spazi aperti al pubblico (bar, corridoi, ascensori, ecc.)

Codice Etico

La Struttura ha adottato un Codice etico che è la carta dei valori che ispirano le scelte strategiche e l'operatività quotidiana dei servizi. Alla coerenza con tali valori sono chiamati tutti coloro che, a vario titolo, operano all'interno dei servizi e i soggetti che interagiscono con la Struttura.

Accesso alla Documentazione

In riferimento al D.Lgs 241/90 si informa che è possibile accedere alla documentazione clinica previa compilazione apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Amministrativo, i tempi di evasione della richiesta sono di 45 giorni, il servizio è gratuito.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può 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 che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

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

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporto 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'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere

l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio “di salute”, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare al salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

<i>La persona ha diritto</i>	<i>La società e le Istituzioni hanno il dovere</i>
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 venire 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.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.
--	---

La tutela dei diritti riconosciuti.

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

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

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

ALLEGATI

SCHEDA CUSTOMER SATISFACTION

SCHEDA RECLAMI/APPREZZAMENTI

MENU' TIPO