

FONDAZIONE "VILLA SACRO CUORE - CONIUGI PREYER - ONLUS
Via Preyer nr. 20 - 26020 Casalmorano (CR) -
Tel: 037474140/037474553 - Fax 0374374088 mail: preyer@preyer.it
Sito internet: www.preyer.it
C.F. 00814670196 - P. IVA 00814670196

CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA



Sommario

La Carta dei Servizi	Pag.	3
La Fondazione	Pag.	4
- La Storia		
- Lo Statuto		
- Il Consiglio di Amministrazione		
- Il Principio ispiratore fondamentale		
- Il Modello Organizzativo e il Codice Etico		
Cos'è la misura RSA aperta	Pag.	9
Chi sono i destinatari della misura RSA Aperta	Pag.	9
Incompatibilità all'accesso della misura RSA Aperta	Pag.	9
Come si accede alla misura RSA Aperta - La domanda di accesso	Pag.	10
- Valutazione Multidimensionale (VMD)		
- Progetto Individuale (PI) e Piano Assistenziale Individuale (PAI)		
- Periodo di funzionamento e costi del servizio RSA APERTA		
- Sospensione e interruzioni		
- La dimissione		
- Rilevazione della soddisfazione per utenti e famigliari		
Descrizione delle attività svolte	Pag.	12
La Carta dei Diritti della persona anziana	Pag.	25

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi non vuole essere solamente un semplice elenco delle prestazioni e dei servizi offerti all'utenza bensì un modo di condivisione con la massima trasparenza dei principi e dei valori che hanno ispirato la nascita della Fondazione "Villa Sacro Cuore - Coniugi Preyer" - ONLUS e che indirizzano quotidianamente i servizi, l'organizzazione, gli standard qualitativi e il costante impegno nel miglioramento.

Il presente documento integra i contenuti della Carta dei Servizi della RSA presentando nello specifico quanto offerto dalla MISURA "RSA APERTA" con cui la Fondazione si dimostra attenta alle esigenze del territorio impegnandosi ad erogare diverse tipologie di prestazioni sanitarie o sociosanitarie, sia all'interno della struttura, ma soprattutto all'esterno direttamente presso il domicilio dell'utente secondo quanto indicato dalla nuova D.G.R. nr. 7769/2018.

Si rivolge a tutti coloro vogliono conoscere questo servizio in modo approfondito e viene resa disponibile attraverso differenti canali per la richiesta di informazioni e consegnata ai nuovi utenti. E' pubblicata sul sito internet www.preyer.it nella sezione "LA FONDAZIONE - Carta dei Servizi".

Le informazioni possono essere richieste:

- contattando il numero 037474140 dal lunedì al venerdì dalle 08,30 alle 12,30 e dalle 15,30 alle 17,00, venerdì e sabato dalle ore 08,30 alle ore 12,00;
- tramite e-mail: preyer@preyer.it.

La Fondazione

La Storia

Con testamento olografo segreto del 6 aprile 1924 la signora Marianna de' Conti Donati Vedova Preyer destinava la generalità dei suoi beni alla istituzione di un Ospizio dei Vecchi e Poveri da costituirsi successivamente in Ente Morale autonomo con un proprio Consiglio di Amministrazione.

Con regio Decreto del 2 febbraio 1932 l'Opera Pia veniva riconosciuta Ente Morale e dotata di un suo Statuto. Con altre donazioni in gran parte di Casalmoranesi, nel frattempo aggiuntesi a quella originale, si arriva a mettere in funzione l'Istituzione il 1° Gennaio 1953 ospitando una ventina di anziani.

Il 1° aprile 1968 grazie all'impegno ed alla genialità dell'allora presidente parroco Don Albino Ghidetti, viene ultimata l'attuale sede della Casa di Riposo che vede, attraverso diverse trasformazioni patrimoniali effettuate e mediante ricorso al credito, la realizzazione di una moderna struttura pluripiano, a forma di Y, realizzata con i più avanzati criteri costruttivi per garantire un confortevole soggiorno agli ospiti.

Il cammino percorso dalla struttura è stato caratterizzato da significative evoluzioni nella costante ricerca di un innalzamento della qualità delle prestazioni socio - assistenziali e socio - sanitarie fornite agli ospiti.

Una gestione dinamica, non disgiunta da una avveduta amministrazione ha portato a significativi interventi di carattere strutturale e impiantistico che hanno consentito di garantire una elevata qualità dei servizi offerti.

Anche le risorse professionali hanno mantenuto un ottimo livello di adeguamento per consentire una sempre più capillare e qualificata risposta alle necessità dell'utenza, nel rispetto dei più elevati standard gestionali previsti dalla Regione.

Verso la fine degli anni novanta, in un clima di non chiarezza normativa nel panorama delle I.P.A.B., l'Ente, valutata concretamente la possibilità di depubblicizzare l'Istituto, mediante acquisizione di personalità giuridica di diritto privato ottiene, il 20 Marzo 2000, il riconoscimento giuridico di Ente Morale di diritto privato da parte della Regione Lombardia e successivamente acquista la qualifica di O.N.L.U.S., riconoscendo la propria attività fra quelle tipiche dei soggetti non lucrativi di utilità sociale.

La Fondazione ha potuto così mantenersi fedele ai propri scopi istituzionali, in totale aderenza alla natura privatistica voluta dalla Fondatrice e, al tempo stesso, rispondere alle nuove domande emergenti dal territorio.

Lo Statuto

Lo statuto della Fondazione è stato recentemente ridefinito a seguito della depubblicizzazione dell'Ente. Esso, strettamente collegato alle volontà dei fondatori ma ridisegnato secondo le finalità della Fondazione - Onlus, definisce scopi e mezzi, organi di amministrazione, norme generali di funzionamento, devoluzione patrimoniale.

Art. 3

“L'Ente, nel perseguimento dello scopo istituzionale si ispira alla Dottrina Sociale della Chiesa Cattolica secondo le indicazioni, in materia, della Conferenza Episcopale Italiana e delle Sue Commissioni.

L'Ente nel rapportarsi con i propri assistiti, promuove il perseguimento di una crescita integrale della persona umana secondo i dettami della Dottrina Cattolica.

L'Ente ha scopo esclusivo di solidarietà sociale in spirito di carità cristiana, nei confronti di persone svantaggiate per anzianità, disabilità fisica o per emarginazione sociale.

L'Ente svolge attività in relazione alla tutela dei soggetti svantaggiati oggetto del proprio scopo istituzionale nei seguenti settori:

- assistenza sociale e socio - sanitaria;
- assistenza sanitaria;
- beneficenza;
- formazione;
- ricerca scientifica.

L'Ente ha l'obbligo di non svolgere attività diverse da quelle sopracitate se non alle stesse direttamente connesse.

L'Ente non ha scopo di lucro.”

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, a norma dello Statuto presiede al governo dell'Ente.

Art. 6

“Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri.

Di questi tre sono considerati membri di diritto nelle persone de: il Parroco o un Sacerdote Suo delegato;

il Vicario Parrocchiale o un Sacerdote delegato dall'Ordinario Diocesano;

il Sindaco del Comune di Casalmorano o suo delegato.

I restanti due Consiglieri sono nominati dai Membri di diritto, a maggioranza.

Tutti e cinque i Consiglieri hanno parità di diritti e doveri.

Il Consiglio permane in carica per quattro anni dall'insediamento.

L'esercizio delle funzioni di Consigliere dà adito al riconoscimento di un'indennità di presenza determinata dal Consiglio di Amministrazione nei limiti di cui ai riconoscimenti indennitari in Enti aventi natura pubblica, nei limiti di cui all'art.10, 6° comma lett. C del D. Lgs. nr. 460/97.

In caso di ritardo nelle designazioni i membri scaduti restano in carica sino all'atto di designazione del relativo successore.”

Il Principio ispiratore fondamentale

Filosofia dominante della Fondazione è d'investire sulla "persona" come emerge dalla Dottrina Cattolica, dalla Costituzione Italiana e dalla Carta dei Diritti dell'Anziano.

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico - fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora 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.

Recita il Sussidio dell'Ufficio nazionale per la pastorale della sanità che "la presenza e l'azione delle istituzioni sanitarie cattoliche costituiscono una specifica modalità con cui la comunità ecclesiale mette in pratica il mandato di "curare gli infermi" (art. 2893) nell'ottica che ogni problema venga compreso e affrontato a partire sempre dalla centralità effettiva della persona e da una relazione empatica con la sua condizione di vita (art. 2897).

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:

- 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 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 formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

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

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

La persona anziana al centro di diritti e doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al

rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La filosofia ispiratrice si concretizza:

- ◆ NELL'ATTITUDINE ALL'ACCOGLIENZA
- ◆ NEL CLIMA FAMILIARE DELL'AMBIENTE
- ◆ NELL'ASSISTENZA RELIGIOSA

◆ ATTITUDINE ALL'ACCOGLIENZA

In una visione globale della persona si considerano imprescindibili:

Stima e rispetto

Si traducono in atteggiamenti e gesti di sincera comprensione, di pazienza, di delicatezza di fronte ai problemi che quotidianamente le persone anziane incontrano.

Fiducia e ottimismo

Inducono a contare sugli sforzi delle persone, ad attenderne pazientemente i frutti e ad apprezzare sempre i risultati raggiunti anche quando possono sembrare poco significativi.

Confidenza e dialogo

La disponibilità all'ascolto porta ad instaurare un dialogo spontaneo per favorire in tutti il naturale bisogno di comunicare.

Semplicità

Non è segno di superficialità né artificiosità di comportamento, ma contegno naturale e spontaneo nella relazione con la persona anziana.

Flessibilità

Come ricchezza per coniugare le singole diversità.

◆ IL CLIMA DELL'AMBIENTE

Deve essere caratterizzato da:

Familiarità

E' l'atmosfera che rende attraente lo stare insieme e fa sentire le persone anziane a proprio agio.

Impegno e serenità

Sono il frutto della disponibilità paziente del personale e dell'intervento premuroso e collaborante dei familiari per favorire il superamento delle difficoltà o tensioni che l'ospite può incontrare.

Moralità e religiosità

Nel riconoscimento dei bisogni umani dell'ospite, che non sono solo quelli fisici o psichici ma anche quelli morali e religiosi, si riconosce, rispetta e valorizza la dignità propria di ognuno.

Realismo

Nella programmazione, attuazione e verifica dei progetti si avrà cura di partire dai bisogni, dai problemi, dalle esigenze e dalle possibilità reali del singolo e del gruppo, cercando di non creare attese a cui presumibilmente non si potrà offrire risposta ma privilegiando l'aspetto qualitativo del vivere, anche se, a volte, segnato da forti limitazioni.

Valorizzazione del quotidiano

Senza trascurare opportunità particolari, si valorizzano le possibilità offerte dalla vita quotidiana con i suoi ritmi; ogni situazione ed ogni avvenimento sono importanti e significativi come occasione per scoprire le potenzialità per un proprio ed altrui miglioramento.

Partecipazione attiva

L'attività dell'Istituto si avvale delle capacità professionali e umane dei singoli operatori, ma ottiene i suoi risultati migliori solo con una armonica composizione delle individualità in una sinergia di intenti e di progettazione.

Valorizzazione del contesto socio - culturale

Considerando il contesto socio - culturale, come humus in cui gli individui sono radicati che condiziona più o meno fortemente, e a volte determina, i diversi comportamenti, favorendo un dialogo con le realtà di provenienza degli ospiti e con il territorio in cui la struttura agisce ed opera.

Collaborazione con la famiglia e la società

L'attività dell'Istituto non vuole sostituirsi al ruolo e alle responsabilità della famiglia e della società, ma mettersi al loro fianco per incoraggiarle e sostenerle. Riconoscendo alla famiglia e alla società un ruolo primario nella promozione delle persone anziane, si offrono risposte ai bisogni a cui esse non sanno o non possono provvedere.

Il Modello Organizzativo e il Codice Etico

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Modello Organizzativo in data 18/12/2012 e s.m.i., e con delibera del Consiglio di Amministrazione ha nominato dall'anno 2012 il proprio Organismo di Vigilanza nella persona dell'Avv. Anna Fadenti di Brescia, come stabilito dal Decreto Legislativo nr. 231/2001.

Detto modello introduce una nuova disciplina della responsabilità amministrativa dell'Ente, inteso come personalità giuridica per alcuni reati commessi nell'interesse o vantaggio dell'Ente da persone che operano quali titolari di funzione di rappresentanza, di amministrazione o di direzione.

Al Modello Organizzativo è stato allegato il Codice Etico, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 30/05/2012 con delibera nr. 73/2012 e s.m.i..

Il Codice Etico rappresenta l'insieme delle linee guida e dei principi ispiratori dell'agire di ogni persona, a qualsiasi titolo, operante nella struttura.

La Fondazione ha lo scopo esclusivo di solidarietà sociale in spirito di carità cristiana, nei confronti di persone svantaggiate per anzianità, disabilità fisica o per emarginazione sociale. Nel perseguire il suddetto scopo ispira la propria azione alla Dottrina Sociale della Chiesa Cattolica secondo le indicazioni, in materia, della Conferenza Episcopale Italiana e delle sue Commissioni. Inoltre la Fondazione ispira la propria azione ai principi della legalità, della trasparenza e della correttezza gestionale, della fiducia e cooperazione con tutti gli stakeholders.

Il raggiungimento dell'obiettivo istituzionale, previsto nello Statuto, è perseguito da parte di tutti coloro che operano nella Fondazione, con lealtà, serietà, onestà, competenza e trasparenza, nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e di ogni altra normativa, anche amministrativa, applicabile ai settori di cui la Fondazione opera. La convinzione di agire in qualche modo a vantaggio della Fondazione non giustifica nessun tipo di comportamento in contrasto con i suddetti principi.

Tutti coloro che agiscono per la Fondazione senza distinzioni ed eccezioni, sono tenuti ad osservare e far osservare questi principi nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità. Il Codice Etico afferma i valori a cui tutti i collaboratori della Fondazione devono adeguarsi, siano essi amministratori, dipendenti o collaboratori a vario titolo: essi assumono la personale responsabilità verso l'interno e verso l'esterno della Fondazione.

Il Codice Etico costituisce il presupposto fondamentale sia del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del Decreto Legislativo nr. 231/2001 e s.m.i., sia del sistema sanzionatorio, completando il sistema normativo al quale la Fondazione è sottoposta.

La Fondazione si impegna a promuovere la conoscenza e l'osservanza del Codice Etico tra tutti i soggetti operanti nel suo ambito e si impegna a richiedere agli stessi soggetti il rispetto delle sue regole, prevedendo, in caso di inosservanza, adeguate sanzioni disciplinari e/o contrattuali. Tali soggetti sono pertanto tenuti a conoscere il contenuto del Codice Etico e a osservarlo contribuendo alla sua attuazione, segnalando eventuali carenze e violazioni di cui siamo tenuti a conoscenza.

La versione integrale del Codice Etico è pubblicata sul sito della Fondazione: www.preyer.it

Cos'è la misura RSA APERTA

RSA APERTA è una misura introdotta da Regione Lombardia, con DGR nr. 856/2013 e confermata con DGR nr. 7769/2018, a sostegno delle famiglie che, al domicilio, si prendono cura di anziani non autosufficienti.

Consiste nell'offerta di prestazioni domiciliari e semi-residenziali rivolte a persone anziane (affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza riconosciuti invalidi al 100%), con una situazione di fragilità della rete di supporto familiare e sociale.

La misura RSA APERTA si propone di aiutare le famiglie e i suoi componenti fragili, attraverso il coinvolgimento attivo di soggetti già operanti nella rete dei servizi socio-sanitari che hanno dato disponibilità ad essere Enti Gestori ed Erogatori di prestazioni e interventi domiciliari.

Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura.

Il servizio RSA APERTA è completamente gratuito.

OBIETTIVI E FINALITÀ' RSA APERTA

- Mantenere la persona anziana al domicilio;
- Sostenere il caregiver e/o chi lo sostituisce nella sua funzione di cura.

CHI SI OCCUPA DELLA RSA APERTA IN FONDAZIONE

Il personale medico, la caposala, gli operatori socio-assistenziali e socio-sanitari, il fisioterapista, gli educatori, l'ufficio relazioni con il pubblico.

Il servizio può essere contattato per informazioni e richieste di chiarimento attraverso:

e-mail: preyer@preyer.it

telefono: al numero 0374/74140 - 0374/74553 dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,30.

Chi sono i destinatari della misura RSA APERTA

E' un intervento che si rivolge a

- persone affette da demenza, in possesso di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD;
- anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi al 100%.

Essendo la misura finalizzata a sostenere la permanenza degli utenti il più a lungo possibile presso il proprio domicilio, in entrambi i casi **le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale** che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Condizioni necessarie sono la residenza in Regione Lombardia e l'iscrizione al Servizio Sanitario Regionale.

Incompatibilità all'accesso della misura RSA APERTA

Risulta incompatibile:

- la fruizione contemporanea di RSA APERTA e di altre misure, e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete socio-sanitaria, eccezion fatta per gli interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni C-DOM (se non complementari).

Come si accede alla misura RSA APERTA - La domanda di accesso

Gli utenti che intendono usufruire del servizio devono rivolgersi direttamente alla Fondazione per il ritiro della domanda di attivazione, oppure utilizzare il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi RSA APERTA (Allegato 1).

La domanda di accesso alla misura RSA APERTA può essere presentata da:

- interessato;
- tutore, curatore, amministratore di sostegno, procuratore (nel caso la persona versi in

uno stato di impedimento permanente);

- caregiver di riferimento.

Alla domanda vanno allegati:

- 1) Certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (solo per persone affette da demenza);
- 2) Copia del verbale di Invalidità Civile (per persone anziane non autosufficienti);
- 3) Copia del documento di identità in corso di validità dell'interessato all'erogazione della misura;
- 4) Copia del documento di identità in corso di validità di chi firma la domanda (se diverso dall'interessato al beneficio della misura);
- 5) Copia dell'eventuale documentazione sanitaria e socio-sanitaria attestante le condizioni clinico-funzionali (solo se già posseduta).

La presentazione della domanda alla Fondazione può avvenire:

- per posta elettronica all'indirizzo mail: preyer@preyer.it;
- direttamente all'U.R.P. della Fondazione dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30.

Una volta presentata la domanda completa di tutta la documentazione richiesta, entro 5 giorni lavorativi, verrà effettuata la verifica dei requisiti di accesso alla valutazione. In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio dovrà essere effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

In caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale la R.S.A. procede alla definizione del Progetto Individualizzato (PI) di assistenza che sarà redatto con l'indicazione della data prevista per l'attivazione del servizio che, di norma, dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

Il PI dovrà prevedere, obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte e verrà indicata la durata del servizio (comunque non superiore a 3 mesi).

Il Progetto dovrà essere condiviso con la persona o suo Amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi.

Sospensioni, interruzioni e chiusura del servizio

Le interruzioni della misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, ma vanno documentate nel Fascicolo.

Interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico, mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico.

La dimissione

Abitualmente il voucher ha una durata trimestrale e può essere rinnovato fino ad esaurimento del budget assegnato.

Rilevazione della soddisfazione per utenti e familiari

Alla conclusione di ogni progetto viene consegnato un questionario (Allegato 2), per la rilevazione della qualità percepita, intesa come lettura soggettiva da parte del destinatario del servizio della capacità di soddisfare i propri bisogni.

I risultati raccolti vengono poi elaborati al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati.

Al presente documento si allega inoltre il modulo per la segnalazione di eventuali Reclami o Apprezzamenti (Allegato 3).

La Carta dei Diritti della persona anziana

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

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 partecipazione alla 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 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 "egualianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma 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 circoscrivibile ad 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 a cui vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti alla persona;
- il principio "del diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione 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.

La persona anziana ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere;
 - di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
 - di vivere con chi desidera;
 - di avere una vita di relazione;
 - di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
 - di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
 - 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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- 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 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 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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- 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 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 contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- 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 creazione della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e della educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera 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 (U.P.T.) e l'ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). 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 U.P.T. e agli U.R.P. 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.

Allegato 1: DOMANDA DI ACCESSO ALLA MISURA RSA APERTA

Allegato 2: QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DI SODDISFAZIONE DELL'ASSISTENZA RSA APERTA

Allegato 3: MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI/APPREZZAMENTI

Allegato 1

**DOMANDA DI ACCESSO ALLA MISURA
RSA APERTA**

All'Ente Gestore della RSA Fondazione "Villa Sacro Cuore - Coniugi Preyer" - ONLUS - via Preyer nr. 20 - 26020 Casalmorano (CR)

**DATI RIFERITI ALLA PERSONA PER LA QUALE SI RICHIEDONO GLI
INTERVENTI DELLA MISURA**

Il Sig/La Sig.ra _____
Data di nascita _____ Età _____ Luogo di nascita _____
prov. (____) Codice Fiscale: _____ Tessera Sanitaria
_____ residente in _____
prov. (____) CAP _____ via _____ nr. ____
Telefono: _____ e-mail _____

Compilare solo qualora il domicilio non coincida con la residenza

Comune di domicilio _____ prov. (____) CAP
_____ via e nr. _____

**DATI RIFERITI ALLA PERSONA CHE FIRMA LA DOMANDA
(COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)**

Cognome _____ Nome _____
residente in _____ prov. (____) CAP _____
via _____ nr. _____ Telefono: _____
e-mail _____

C H I E D E

l'accesso alla valutazione prevista per la fruizione degli interventi offerti dalla **Misura RSA APERTA**.

D I C H I A R A

consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi:

1. di non beneficiare/che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non beneficia di misure (compresa la presente) e/o interventi regionali incompatibili ovvero di rinunciarvi/rinuncerà al momento dell'attivazione di RSA APERTA;
2. di non fruire/che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non fruisce di altri servizi/unità d'offerta semiresidenziali della rete socio-sanitaria;
3. di non avere in corso altre richieste per la misura RSA aperta.

ALLEGA

- Certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (solo per persone affette da demenza);
- Copia del verbale di Invalidità Civile (per persone anziane non autosufficienti);
- Copia del documento di identità in corso di validità dell'interessato all'erogazione della misura;
- Copia del documento di identità in corso di validità di chi firma la domanda (se diverso dall'interessato al beneficio della misura);
- Copia dell'eventuale documentazione sanitaria e socio-sanitaria attestante le condizioni clinico-funzionali (solo se già posseduta);

(COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)

- di essere il coniuge o il convivente o il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale (indicare relazione di parentela): _____
- di essere altro care giver (indicare legame con il richiedente: amico, conoscente): _____
- di essere amministratore di sostegno del beneficiario (indicare estremi del provvedimento di nomina: _____)
- di essere tutore del beneficiario (indicare estremi del provvedimento di nomina: _____)
- di essere curatore del beneficiario (indicare estremi del provvedimento di nomina: _____)

Luogo e data: _____

FIRMA

Allegato 2

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLA ASSISTENZA RSA APERTA

1. Come ha giudicato la risposta della Fondazione alla sua richiesta di informazioni sul servizio di RSA APERTA?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente Molto scarsa

2. Come ha giudicato la qualità del servizio erogato?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente Molto scarsa

3. Come considera il rapporto umano con gli operatori intervenuti (attenzione, premure, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

Eccellente Buono Sufficiente Insufficiente Molto scarso

4. Come valuta la professionalità degli operatori intervenuti?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente Molto scarsa

5. Come valuta l'utilità del servizio in relazione ai suoi bisogni?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente Molto scarsa

6. In caso di necessità, pensa di rivolgersi ancora alla Fondazione Villa Sacro Cuore?

Sicuramente Forse Non saprei Solo in mancanza di alternative Mai più

7. Come valuta complessivamente l'immagine della Fondazione Villa Sacro Cuore?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente Molto scarsa

Considerazioni, Suggerimenti:

Data compilazione _____

