



# **CARTA DEI SERVIZI**

**Casa di Riposo Carlo e Elisa Frigerio Onlus**

Sistema Socio Sanitario



**Regione  
Lombardia**

rev. del 01.07.2024

# SOMMARIO

Premessa .....	3
Notizie storiche.....	4
Ubicazione della RSA e accesso.....	5
Informazioni generali.....	5
Organigramma.....	6
Servizi Amministrativi e URP .....	6
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	6
Servizio Amministrativo.....	6
Servizi erogati.....	7
Servizio Medico.....	7
Servizio Infermieristico.....	7
Servizio Assistenziale .....	7
Servizio di Fisioterapia.....	7
Servizio Educativo e di Animazione .....	7
Servizio di Ristorazione.....	8
Servizio di Lavanderia .....	8
Servizio di Pulizia degli Ambienti.....	8
Servizio Parrucchiera .....	8
Servizio di Assistenza Religiosa .....	8
Climatizzazione .....	8
Custodia dei beni.....	8
Ausili e presidi.....	8
Riconoscimento degli Operatori.....	9
Procedure di Ammissione, Accoglienza e Presa in Carico.....	9
Regole di ammissione .....	9
Visite guidate .....	9
Domanda di ingresso in RSA.....	9
Lista d'attesa .....	9
Modalità di accesso, di visita e di uscita.....	10
Dimissione.....	10
Modalità di accesso ai dati.....	10
Giornata tipo dell'Ospite in RSA.....	11
Rette .....	12
Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver .....	13
Reclami .....	13
Allegati .....	13

## Premessa

La Carta dei Servizi è indirizzata al cittadino che intende essere ospitato nella "Casa di Riposo Frigerio Onlus" di Brivio e ha lo scopo di fornire preventivamente informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità che regolano i rapporti degli Ospiti e dei loro Familiari con la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA, ndr.).

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni; è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Attraverso di essa la RSA crea un rapporto di fiducia, dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'Ospite e i suoi Familiari/Caregiver, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati, rendendoli più efficienti, tempestivi e vicini alle esigenze reali di quanti ne usufruiscono.

Nell'erogazione dei servizi la RSA si ispira ai seguenti principi:

- eguaglianza dei diritti degli Ospiti;
- imparzialità e continuità nell'erogazione dell'assistenza;
- partecipazione dei Familiari, favorendo la collaborazione e recependo suggerimenti circa il miglioramento dei servizi;
- garanzia di accesso alle informazioni che riguardano l'Ospite.

Per aiutare la Persona anziana nelle difficoltà connesse al momento del passaggio dalla propria abitazione in una RSA, la Casa di Riposo ritiene essenziale la collaborazione dei Familiari per integrare, con intelligenza e sensibilità, il lavoro svolto dagli Operatori verso l'Ospite.

Il nostro Ente per assicurare la presenza delle professionalità previste dalla normativa regionale per l'assistenza all'Ospite si avvale anche della collaborazione di figure di supporto esterno quali Medici, Infermieri, Ausiliari Socio Assistenziali (ASA), Operatori Socio Sanitari (OSS), Fisioterapisti ed Educatori.

La Carta dei Servizi consente inoltre al cittadino di verificare come sono evasi gli impegni assunti e come sono erogati i servizi offerti, eventualmente tutelandosi facendo ricorso ai soggetti preposti. Si evidenzia che gli Operatori, per la loro specifica professionalità, esperienza e costante presenza, conoscono meglio le necessità dell'Ospite.

Il Presidente, la Direzione Generale e la Direzione Sanitaria sono disponibili a fornire informazioni e chiarimenti, a prendere in considerazione proposte, suggerimenti ed eventuali reclami relativi al servizio per un miglioramento della qualità dell'assistenza e quindi della vita.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Arch. Dante PEREGO

## Notizie storiche

L'idea di far sorgere a Brivio una "Pia Casa di Ricovero per Vecchi Poveri" è nata fin dal lontano 1911 con il nobile scopo di provvedere alla vecchiaia di persone bisognose, offrendo loro alloggio e tutta l'assistenza necessaria. Si costituì così un "Comitato Promotore" che si riunì la prima volta il 12 gennaio 1911 presso la casa parrocchiale e, trovando subito chi offrì il terreno e chi si assunse le spese per la costruzione del fabbricato, decise di lanciare un appello alla carità pubblica invitando a concorrere con offerte al mantenimento e al funzionamento della istituzione, trovando larghi consensi. Nel 1927 il Cav. Uff. Antonio Gerosa rilanciò l'iniziativa elencando le disponibilità finanziarie che si erano create in seguito alle nuove adesioni pervenute sino all'anno 1926.

Vista la decisa volontà dei briviesi, sostenuti e incoraggiati dal prevosto Don G. Battista Viganò, il comune mise a disposizione l'appezzamento di terreno comunale, costituito dall'area del vecchio cimitero, e il 3 aprile 1927 in una riunione tenutasi presso gli uffici comunali venne costituito un "Comitato d'Onore". Venne allora redatto un primo schema dello Statuto che avrebbe dovuto regolare il funzionamento della Casa, chiedendo che l'Opera Pia venisse eretta in Ente Morale e tenendo conto delle intenzioni e dei desideri espressi dai donatori più generosi: i coniugi Comm. Carlo Frigerio e la moglie Elisa Caffi, i quali a loro spese fecero erigere l'edificio, fornirono l'arredamento necessario e contribuirono con significative oblazioni alle spese relative al funzionamento della Casa che all'apertura, avvenuta il 30 gennaio 1932, poteva ospitare 12 persone in due stanze da 6 letti ciascuna e disponeva di altri locali per i vari servizi (cucina, refettorio, alloggio suore).

Nella riunione del 16 novembre 1933 il Comitato rinnovò la richiesta alle autorità competenti perché l'Istituto venisse eretto come Ente Morale e il 9 marzo 1936 con R.D. n. 570 arrivò l'autorizzazione. I tempi incalzanti per il rinnovamento di istituzioni di questo tipo e la necessità di dare agli anziani ogni possibile conforto, spinsero i consiglieri ad acquistare un appezzamento di terreno adiacente alla sede e si diede inizio allo studio per una realizzazione moderna e confortevole; nel 1971 venne realizzato un corpo centrale composto da tre piani. Nel 1982, dopo la costruzione del corpo principale e la ristrutturazione integrale del vecchio stabile, fu realizzato un reparto di lungodegenza composto da 25 posti letto, dedicandolo alla sig.na Anita Moneta che lasciava la sua casa di Milano alla Casa di Riposo, primo gettito per la costruzione del reparto lungodegenti. Con Deliberazione Giunta Regione Lombardia 15894 del 2003 è stata disposta la trasformazione in Fondazione di diritto privato senza scopo di lucro, con conseguente riconoscimento alla stessa della personalità giuridica di diritto privato.

Negli anni dal 2005 al 2009, anche per disposizioni della Regione Lombardia, si sono eseguiti lavori di ampliamento, ristrutturazione e riqualificazione su quasi la totalità del fabbricato, realizzando un secondo piano su parte della struttura, ampliando gli spazi a disposizione per gli Ospiti ed edificando un salone polifunzionale, dotando le zone interessate dai lavori di raffrescamento. Nel 2010 la RSA ha ottenuto l'autorizzazione definitiva al funzionamento e nel 2014 - inizio 2015 viene ristrutturato parte del corpo centrale.

## Contatti

**Indirizzo:** via Cartiglio 2, 23883 Brivio (Lc)  
**Codice Fiscale:** 85000810136  
**e-mail:** [urp@rsabrivio.it](mailto:urp@rsabrivio.it)  
**Sito internet:** [www.rsabrivio.it](http://www.rsabrivio.it)

**Telefono:** 039 53.20.100  
**Partita IVA:** 01391860135  
**pec:** [casariposobrivio@pec.it](mailto:casariposobrivio@pec.it)

## Ubicazione della RSA e accesso

La Casa di Riposo Carlo e Elisa Frigerio Onlus è collocata nel comune di Brivio (Lc), in via Cartiglio n. 2 ed è raggiungibile con mezzi propri o pubblici:

- **in treno:** attraverso
  - stazione ferroviaria di Calco-Olgiate-Brivio, per poi usufruire del servizio autobus linea Olgiate-Brivio;
  - stazione ferroviaria di Cisano Bergamasco, per poi usufruire del servizio autobus linea Cisano Bergamasco-Brivio;
- **in autobus:** linea Lecco-Bergamo o linea Como-Bergamo.

L'ingresso è in via Cartiglio n. 2, di fronte è presente un parcheggio pubblico oltre ad un parcheggio della struttura ad uso pubblico nelle ore diurne situato in via Cartiglio, dopo la RSA.

## Informazioni generali

La RSA è in possesso dell'autorizzazione definitiva al funzionamento rilasciata dall'ATS di Lecco con deliberazione n. 51 del 03/02/2010 per complessivi n. 128 posti letto, di cui 106 a contratto.

Ai cittadini in condizioni fisiche e psichiche di non-autosufficienza, incapaci di autogestirsi, l'Ente fornisce assistenza medica e infermieristica, oltre alle comuni prestazioni assistenziali ed alberghiere finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari.

La RSA opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'Ospite di seguito indicati:

- libera scelta della residenza;
- informazioni comprensibili sullo stato di salute e sulle cure proposte;
- interventi socio-assistenziali personalizzati, cure sanitarie;
- compartecipazione al programma assistenziale di recupero;
- continuità delle prestazioni sanitarie e riabilitative prescritte;
- riservatezza e tutela delle informazioni personali;
- imparzialità di trattamento;
- efficienza dei servizi;
- tutela della Persona.

La RSA opera in regime di accreditamento con la Regione Lombardia attraverso la ATS di Lecco, che accerta periodicamente il rispetto degli standard regionali e ne controlla il corretto funzionamento.

Al piano seminterrato trovano spazio la cucina, gli spogliatoi del personale, i magazzini, i locali del servizio lavanderia e pulizie, le camere mortuarie, l'officina.

Al piano terra è situato l'ufficio amministrativo, l'ufficio del Direttore Generale, l'ufficio Medico e due nuclei abitativi (Nucleo Azalea e Primula) dotato di una sala da pranzo, un soggiorno per le attività, un ambulatorio, un angolo ristoro e un locale per il bagno assistito per ciascun Nucleo.

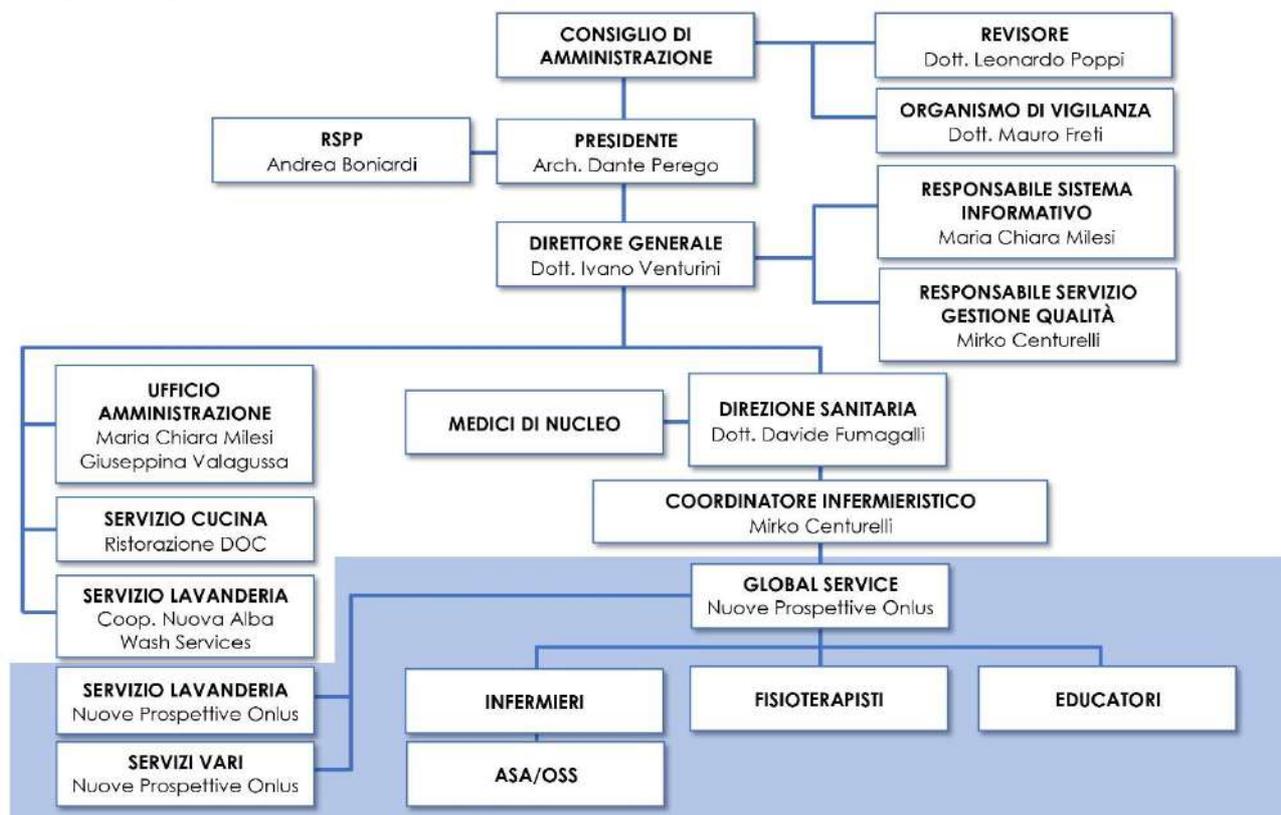
Al primo e al secondo piano sono situati 4 nuclei abitativi (al primo piano Tulipano e Margherita, al secondo piano Rosa e Girasole) dotati per ciascun piano di una sala da pranzo, un soggiorno per le attività, un ambulatorio e un angolo ristoro, oltre ad un locale per il bagno assistito per ciascun Nucleo. Sempre al primo piano sono situati l'ufficio del Direttore Sanitario, del Coordinatore Infermieristico e della Cooperativa.

Sono disponibili 58 camere, di cui 1 singola, 49 doppie, 3 triple e 5 quaduple, tutte luminose e dotate di letti sanitari articolati a tre snodi; per gli Ospiti a rischio di lesioni da pressione si provvede, su valutazione del personale infermieristico e medico, alla dotazione di materassi e cuscini antidecubito. In ogni stanza è presente un dispositivo di chiamata dotato di

segnaletica luminosa e sonora; è possibile installare un televisore, ogni camera ha una presa antenna. Gli Ospiti possono personalizzare la propria camera con piccole suppellettili dal valore affettivo.

È presente un giardino esterno delimitato dalla recinzione e dai cancelli di ingresso, dotato di gazebi e panchine.

## Organigramma



## Servizi Amministrativi e URP

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

**Tel.:** 039 53.20.100 **e-mail:** urp@rsabrivio.it

L'ufficio amministrativo e il Coordinatore Infermieristico forniscono assistenza all'Ospite e ai suoi Familiari, a partire dalla domanda di ammissione, fino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'Ospite in RSA. Inoltre il Coordinatore Infermieristico è incaricato alle visite guidate alla Struttura, previo accordo.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;
- il terzo sabato del mese dalle ore 9.00 alle 12.00.

### Servizio Amministrativo

**Tel.:** 039 53.20.100 **e-mail:** amministrazione@rsabrivio.it **direzione generale@rsabrivio.it**

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;
- il terzo sabato del mese dalle ore 9.00 alle 12.00.

Eventuali variazioni (chiusure per ponti, festività ecc.) sono comunicati preventivamente tramite informative. L'ufficio rilascia agli Utenti la dichiarazione prevista ai fini fiscali, disponibile nella prima metà dell'anno successivo in Amministrazione.

## Servizi erogati

### Servizio Medico

**Direttore Sanitario:** dott. Davide Fumagalli **e-mail:** [direzionesanitaria@rsabrivio.it](mailto:direzionesanitaria@rsabrivio.it)

**Divisa:** camice bianco

La RSA dispone di Medici che hanno la responsabilità, alla presa in carico dell'Ospite, sia della salute che della eventuale malattia con attuazioni di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) di sostegno globale alla Persona, predisposto ed attuato dalla équipe multidisciplinare.

La presenza dei Medici è diurna dal lunedì al venerdì, con servizio di reperibilità nelle ore notturne e nei giorni festivi e prefestivi. I nominativi, gli orari di presenza in Struttura e di ricevimento sono esposti in bacheca, presso l'Ufficio Medico all'ingresso e presso gli uffici infermieristici di nucleo.

In caso di necessita di appuntamento con il Direttore Sanitario o con il Medico di Nucleo, concordare lo stesso tramite l'Ufficio Amministrativo.

### Servizio Infermieristico

**Coordinatore Infermieristico:** Mirko Centurelli **e-mail:** [coordinatore@rsabrivio.it](mailto:coordinatore@rsabrivio.it)

**Divisa:** bianca

La RSA fornisce assistenza infermieristica 24 ore su 24 attraverso la preparazione e la somministrazione delle terapie, l'effettuazione di medicazioni e di esami ematochimici, effettuati direttamente dal personale infermieristico due giorni alla settimana su richiesta del Medico; per le analisi ci si avvale della collaborazione di un laboratorio esterno.

### Servizio Assistenziale

**Divisa:** bianca con colletto verde

Il personale socio assistenziale della RSA (ASA e OSS) garantisce 24 ore su 24 aiuto ed assistenza agli Ospiti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana, secondo un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) formulato in équipe e periodicamente aggiornato. Inoltre provvede alla sorveglianza, collabora e partecipa all'attività di socializzazione e animazione svolte nella residenza, si occupa della pulizia e dell'igiene dell'ambiente, della cura dell'abbigliamento e della dotazione personale dell'Ospite.

### Servizio di Fisioterapia

**e-mail:** [fisioterapia@rsabrivio.it](mailto:fisioterapia@rsabrivio.it)

**Divisa:** polo bianca

Le prestazioni di Fisioterapia e di Riabilitazione sono praticate nella palestra della RSA posta al primo piano oppure al letto dell'Ospite, a seconda delle indicazioni del piano riabilitativo e assistenziale formulato dal Medico di Nucleo in collaborazione con il Fisiatra. Il trattamento fisioterapico può essere eseguito con l'ausilio di appositi apparecchi elettro-medicali: ultrasuonoterapia, ionoforesi e Tens. La RSA offre inoltre la consulenza di un medico Fisiatra.

### Servizio Educativo e di Animazione

**e-mail:** [educatori@rsabrivio.it](mailto:educatori@rsabrivio.it)

**Divisa:** bianca con colletto giallo

L'attività di Animazione viene svolta dall'Educatore secondo programmi predisposti periodicamente. Le attività proposte hanno lo scopo di favorire la socializzazione, l'integrazione ed il benessere psicofisico della Persona e si rivolgono a tutti gli Ospiti della struttura attraverso interventi diversificati e personalizzati (attività di gruppo, giochi, progetti di recupero e mantenimento delle cognitivtà, feste, animazioni, colloqui individuali, lettura del giornale, gite nei mesi estivi ...).

## **Servizio di Ristorazione**

Il servizio di Ristorazione prevede un menù settimanale stagionale con variazioni giornaliere e alternative fisse per pranzo e cena. In occasione delle festività vengono proposti menù speciali. Sono inoltre previste merende e bevande a metà mattina e pomeriggio, secondo i programmi di idratazione.

È attiva la possibilità di diete speciali, in base alle indicazioni dell'equipe Medica. I menù settimanali vengono esposti nelle sale da pranzo e possono prenderne visione Ospiti e Familiari. In allegato alla presente Carta dei Servizi è possibile visionare un esempio di menù tipo (all. 2).

## **Servizio di Lavanderia**

Il lavaggio della biancheria piana e dei capi personali degli Ospiti è affidato ad una ditta esterna incaricata. È bene che ogni Ospite sia fornito di un corredo di vestiti ad uso personale, costituito almeno da sette capi per ogni tipologia. La ditta esterna incaricata provvede, al primo invio dei capi, all'applicazione di microchip sui capi, riconducibili al proprio Caro: ogni Ospite ha a disposizione n. 70 microchip.

## **Servizio di Pulizia degli Ambienti**

**Divisa:** polo blu

Il lavaggio e la sanificazione delle camere e degli spazi comuni sono garantiti dal personale addetto alla Pulizia degli Ambienti.

## **Servizio Parrucchiera**

È messo a disposizione per gli Ospiti il servizio di taglio, piega, tinta e permanente. Orari e costi sono indicati all'ingresso del locale Parrucchiera, posta all'ingresso della RSA.

## **Servizio di Assistenza Religiosa**

Al salone polifunzionale del primo piano, il lunedì pomeriggio viene celebrata la S. Messa. Un luogo di culto è disponibile al primo piano, nei pressi del salottino antistante l'ascensore. Se l'Ospite è di religione acattolica, nel rispetto della libertà religiosa qualora lo desideri si provvede a contattare un ministro della propria religione.

## **Climatizzazione**

In tutta la Struttura è attivo il sistema di riscaldamento e di raffrescamento dell'aria.

## **Custodia dei beni**

Si consiglia vivamente di non tenere con sé somme di denaro e oggetti di valore. La RSA declina ogni tipo di responsabilità per eventuali smarrimenti o furti, salvo per quei beni consegnati per la custodia direttamente all'Ufficio Amministrativo.

## **Ausili e presidi**

Sono a carico della RSA i presidi per l'incontinenza e per la prevenzione delle lesioni da decubito (materassini antidecubito, cuscini antidecubito). Sono altresì forniti piccoli ausili per aumentare l'indipendenza e migliorare la sicurezza nello svolgimento delle attività semplici di vita quotidiana (comode, bastoni, tripod, deambulatori, stoviglie particolari, tavoli d'appoggio). Altri presidi ed ausili sono richiesti alla ATS attraverso la formulazione di un piano terapeutico-riabilitativo (carrozine, sistemi di postura, ecc.).

Il Fisioterapista si adopera per l'addestramento dell'Ospite e del Personale all'utilizzo dell'ausilio consigliato, verificandone l'efficacia e la funzionalità.

## Riconoscimento degli Operatori

Gli Operatori sono riconoscibili tramite un cartellino identificativo, ben visibile in cui è riportata la foto, il nome, il cognome e la qualifica ricoperta.

## Procedure di Ammissione, Accoglienza e Presa in Carico

### Regole di ammissione

L'ospitalità nella RSA è consentita ai soli residenti in Regione Lombardia. Il requisito fondamentale per l'accesso è il compimento dei sessantacinque anni d'età; tuttavia possono essere inseriti utenti di età inferiore previa autorizzazione dell'ATS di Lecco.

### Visite guidate

Per consentire all'Utente una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi erogati è possibile effettuare una visita preventiva della Struttura previo appuntamento con il Coordinatore, in occasione della quale vengono presentati la struttura, i servizi erogati e vengono fornite tutte le informazioni circa l'ingresso in RSA. In questa occasione può anche essere consegnata la documentazione necessaria per poter presentare la domanda di ingresso in RSA.

### Domanda di ingresso in RSA

Il modulo unico di ingresso in RSA predisposto dall'ATS è un modello unico valido per tutte le RSA della Provincia di Lecco e può essere ritirato e consegnato anche presso i servizi sociali dell'ATS o dei Comuni. È disponibile in formato cartaceo presso l'Ufficio Amministrativo della RSA ed in formato digitale sul sito [www.rsabrivio.it](http://www.rsabrivio.it).

La domanda debitamente compilata va consegnata all'Ufficio Amministrativo, direttamente o via e-mail all'indirizzo [urp@rsabrivio.it](mailto:urp@rsabrivio.it).

La domanda verrà esaminata dalla Direzione Sanitaria, con l'obiettivo di valutare la congruità delle informazioni rilasciate. La domanda non è accolta quando riguarda Ospiti in stato vegetativo persistente, malattia di Alzheimer in fase di wandering (ove sono richiesti specifici reparti, attualmente non presenti presso questa Struttura) e/o con manifesti e gravi episodi di eteroaggressività.

### Lista d'attesa

Nel seguito vengono descritti i criteri di formazione e le modalità di gestione della lista di attesa presso la RSA.

Non sono previsti ricoveri temporanei. La lista di attesa è gestita dall'Ufficio Amministrativo, unitamente alla Direzione Sanitaria ed al Coordinatore, secondo il criterio di trasparenza e viene costituita valutando:

- gli aspetti sanitari;
- gli aspetti sociali;
- la residenza anagrafica.

Tra gli aspetti sanitari le malattie infettive con alto rischio di contagio e i disturbi comportamentali gravi costituiscono impedimento assoluto all'inserimento in lista d'attesa. Dopo la valutazione della documentazione, se ritenuto idoneo, il potenziale Ospite viene inserito nella lista di attesa. Le persone in lista vengono chiamate dall'Ufficio Amministrativo con almeno un giorno di anticipo. Nel caso in cui la famiglia rifiuti il ricovero, la domanda del potenziale Ospite verrà chiusa e tolta dalla lista d'attesa.

La priorità all'ingresso in RSA viene data ai residenti del comune di Brivio. Si considerano poi le domande dai residenti nella Provincia di Lecco e, infine, dai residenti in altre province

lombarde. I tempi e le liste d'attesa non sono determinabili in quanto dipendono da fattori non prevedibili.

## **Modalità di accesso, di visita e di uscita**

La RSA è aperta tutti i giorni dalle ore 09.30 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 18.00, mentre l'accesso nelle restanti ore del giorno deve essere autorizzato dal Direttore Sanitario. L'accesso ai nuclei può avvenire nei medesimi orari, ma non è consentito sostare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale, delle attività sanitarie e del riposo, né è consentito sostare nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti. Tuttavia è possibile valutare richieste particolari per la permanenza nei nuclei in tali orari per prestare assistenza ed aiuto al proprio parente, sempre su autorizzazione del Direttore Sanitario.

Il Direttore Sanitario, valutate le condizioni psico-fisiche di ciascun Ospite, può accordare la possibilità di entrare ed uscire dalla RSA in autonomia previa comunicazione all'Ufficio Amministrativo.

## **Dimissione**

Le dimissioni possono avvenire a cura della Direzione e del Consiglio di Amministrazione oppure possono essere volontarie da parte dell'Ospite/Familiare.

La dimissione da parte della Direzione potrà avvenire nei seguenti casi:

- per un giudizio di sopravvenuta inadeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità della Persona;
- qualora l'Ospite tenga un comportamento non conforme allo spirito comunitario, divenga pericoloso per sé e per gli altri Ospiti residenti;
- qualora l'Ospite commetta gravi infrazioni al regolamento, reiterati furti, violenza o minacce a danno di altri Ospiti o del personale di servizio;
- qualora risulti moroso per un periodo superiore a giorni 60 (sessanta);
- qualora venga rilevato il perdurare di ingiustificati ritardi del pagamento della retta. In quest'ultimo caso la RSA si attiverà in modo che le dimissioni avvengano in forma assistita da parte del comune di provenienza dell'Ospite.

In caso di dimissione volontaria dell'Ospite si richiede un preavviso scritto di almeno 15 giorni da consegnare all'Ufficio Amministrativo, in modo che il personale competente possa programmare le dimissioni e un nuovo inserimento. Non si effettuano dimissioni nei giorni festivi.

Alla dimissione si consegneranno al Familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione, per garantire la continuità assistenziale;
- i documenti personali dell'Ospite (tessera sanitaria e libretti di esenzione);
- gli effetti personali dell'Ospite.

In tutti i casi in cui è eventualmente richiesto, la dimissione potrà avvenire in forma assistita e protetta al fine di garantire la continuità assistenziale.

## **Modalità di accesso ai dati**

La RSA garantisce il diritto di accesso agli Atti, come da ex Legge 241/1990 e ex art. 4 Legge 24 dell'08/03/2017. La modulistica per la richiesta è in allegato alla presente Carta dei Servizi (all. 3), anche disponibile presso l'Ufficio Amministrativo. Il successivo rilascio di copia, se autorizzata, è previsto in tempo non inferiore a 7 (sette) giorni; eventuali integrazioni saranno fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla presentazione della richiesta. È previsto un rimborso del costo di riproduzione:

- fino a 60 fogli: € 20,00;
- dal 61° foglio in poi: € 0,20 per ogni foglio.

Le copie ordinate devono essere ritirate al massimo entro 120 giorni. In caso di mancato ritiro, verrà comunque trattenuto il costo fisso.

## Giornata tipo dell'Ospite in RSA

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della RSA è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti ragionevoli, orari e modalità vicini alle abitudini degli Ospiti. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione, così come il servizio di Animazione, in grado di migliorare la qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno.

Nella vita della RSA vi sono, inoltre, momenti di aggregazione ai quali gli Ospiti sono invitati a partecipare con il coinvolgimento dei propri Familiari.

Orario	Descrizione
7.00 – 8.00	Sveglia degli Ospiti, cure igieniche personali e relativo cambio della biancheria individuale (vestiario), trasferimento in sala da pranzo per le colazioni.
8.00 – 9.00	Colazione servita in sala da pranzo (in camera da letto per gli Ospiti allettati) con somministrazione della terapia farmacologica.
9.00 – 11.45	Gli Operatori preposti seguono gli Ospiti in base ai progetti personalizzati: deambulazione, orientamento, ecc. <i>Fisioterapia:</i> il Fisioterapista esegue terapie individuali e/o di gruppo in palestra. <i>Servizio Educativo:</i> l'Educatore svolge l'attività secondo il programma giornaliero e settimanale. <i>Cura della persona:</i> nei giorni previsti, gli Ospiti che lo desiderano sono accompagnati dal parrucchiere e dal podologo. Nel frattempo, il Personale ASA/OSS esegue con continuità l'idratazione degli Ospiti e, al bisogno, li accompagna in bagno o effettua il cambio dei presidi assorbenti.
11.45 – 12.45	Gli Ospiti autonomi consumano il pasto in sala da pranzo, gli allettati in camera con assistenza attiva del Personale assistenziale ed assumono la terapia farmacologica.
12.45 – 14.15	Durante l'orario del riposo pomeridiano è garantita l'assistenza attiva e passiva agli Ospiti a cura degli Operatori assistenziali.
14.15 – 17.45	Gli Ospiti vengono mobilizzati previa igiene e sostituzione dei presidi assorbenti. Somministrazione della merenda. Trattamenti riabilitativi individuali degli Ospiti. Attività animative secondo programmazione settimanale e mensile.
17.45 – 18.45	Gli Ospiti autonomi consumano il pasto in sala da pranzo, gli allettati in camera con assistenza attiva del Personale assistenziale ed assumono la terapia farmacologica.
18.45 – 22.00	Messa a letto: gli Ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
22.00 – 7.00	Durante la notte è assicurata l'assistenza attiva e passiva, l'igiene, la sostituzione dei presidi assorbenti e la mobilitazione degli Ospiti.

## Rette

L'Anziano o chi per esso ammesso alla RSA deve versare il contributo stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione, comunicato all'ingresso dell'Ospite. La retta decorre dal giorno successivo la sottoscrizione del contratto d'ingresso. Di seguito le rette in vigore:

Tipologia posto letto	Retta mensile
Posto letto accreditato con contributo regionale (106 posti)	€ 2.120,00
Posto letto accreditato senza contributo regionale (22 posti)	€ 2.380,00

La retta comprende:

- assistenza Medica generica e specialistica;
- assistenza Infermieristica diurna e notturna;
- assistenza alla Persona diurna e notturna con Personale socio-sanitario qualificato (OSS/ASA);
- fornitura e somministrazione di farmaci per ospiti con contributo regionale;
- fornitura di presidi per l'incontinenza;
- prestazioni fisioterapiche;
- percorso educativo e di animazione, con momenti ludici e socializzanti;
- fornitura di pasti principali, colazioni e merende, con eventuale dieta personalizzata secondo prescrizione medica;
- trasporto per visite in carattere di urgenza, rientri da ricoveri in Pronto Soccorso e/o ospedalieri per acuzie, visite richieste dal personale medico interno alla RSA;
- lavanderia e stireria degli indumenti personali;
- custodia dei beni personali dell'Ospite (ove richiesto).

La retta NON comprende:

- onorari e compensi per prestazioni private/a pagamento richieste dall'Utente o dai suoi Familiari (visite specialistiche, visite Mediche e Infermieristiche effettuate da professionisti non convenzionati) non fornite e non prescritte direttamente dalla Struttura. Anche il trasporto per tali interventi è a carico dell'Utente;
- ticket per le prestazioni non coperte da esenzione per patologie/invalidità civile;
- fornitura e somministrazione di farmaci per Ospiti senza contributo regionale;
- servizio di Parrucchiera;
- servizio di Estetista/Podologo;
- trasporto per visite programmate e di routine, esami richiesti dall'Ospite, familiari o aventi titolo, per visite di invalidità, di ingresso dal domicilio/ospedale/luogo di cura alla RSA, di uscite temporanee al domicilio o altro;
- ogni altra prestazione non prevista espressamente dalla documentazione allegata.

Nel caso di assenze temporanee superiori a 7 (sette) giorni viene prevista una riduzione giornaliera della retta, deliberata dal Consiglio di Amministrazione, di € 10,00 giornalieri. L'Anziano e/o il suo Familiare di riferimento dovrà inoltre versare una cauzione pari alla retta mensile, la quale sarà infruttifera.

Qualora dovesse cessare il rapporto di ospitalità presso la RSA per qualsiasi motivo (ritorno in famiglia, dimissioni ...) l'Ospite, o chi per esso, dovrà pagare metà della retta mensile, con il rispetto del preavviso di giorni 15 (quindici).

In caso di decesso, il Familiare di riferimento dell'Ospite dovrà versare la retta giornaliera fino al giorno del decesso compreso.

## Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver

La RSA annualmente svolge indagini finalizzate alla valutazione della qualità dei servizi erogati e delle prestazioni usufruite dall'Utente nonché la rilevazione dei disservizi.

In particolare, vengono somministrate tre differenti tipologie di questionario, una per gli Ospiti, una per i loro Familiari ed una per gli Operatori. I questionari compilati in forma anonima vengono raccolti in apposite urne chiuse posizionate all'ingresso della Struttura. Una volta elaborati i dati, per esporre i risultati dell'indagine viene convocata un'assemblea alla quale sono invitati Ospiti, Parenti e Operatori. I dati ricavati dai questionari vengono, inoltre, esposti nelle bacheche in libera consultazione. Sulla base dei risultati ottenuti, la Struttura provvederà ad attuare tutte le azioni necessarie al miglioramento dei servizi offerti.

### Reclami

La Struttura ricerca continuamente il coinvolgimento attivo di tutti gli interessati, Ospiti, Familiari, Operatori; a tale scopo è possibile inoltrare suggerimenti, apprezzamenti o reclami.

La scheda di segnalazione è allegata alla presente Carta dei Servizi (all. 4) ed è anche reperibile presso l'ufficio amministrativo e scaricabile dal sito web [www.rsabrivio.it](http://www.rsabrivio.it). Una volta compilata, la scheda può essere imbucata nella cassetta postale posiziona fuori dall'ufficio amministrativo o inviata via mail all'indirizzo [urp@rsabrivio.it](mailto:urp@rsabrivio.it).

Ogni segnalazione, se non anonima, riceverà una risposta nell'arco di 30 (trenta) giorni.

Ogni scheda pervenuta viene analizzata ed archiviata, al fine d'identificare eventuali azioni di miglioramento.

### Allegati

- All. 1: **Carta dei Diritti dell'Anziano**
- All. 2: **Menù tipo**
- All. 3: **Modulo di richiesta di accesso agli atti**
- All. 4: **Scheda per la segnalazione di encomi, suggerimenti o disservizi**

# CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

## Allegato 1 Carta dei Servizi

### 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 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 sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, in più 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 circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società 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 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 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 vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

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

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

## MENÙ TIPO

### Allegato 2 Carta dei Servizi

	Pranzo	Cena
<b>Lunedì</b>	Gnocchi al pomodoro Frittata con verdure Broccoletti Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Minestra di legumi e orzo Mozzarella Speck o prosciutto cotto Fagiolini Crescenza Frutta frullata
<b>Martedì</b>	Risotto alla parmigiana Crocchette rustiche Zucchine Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Pastina in brodo Merluzzo olio e limone Bieta Prosciutto cotto Crescenza Yogurt
<b>Mercoledì</b>	Insalata di riso Arista al forno Finocchi Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Tortellini in brodo Salame o prosciutto cotto Caciotta Spinaci Crescenza Frutta frullata
<b>Giovedì</b>	Pasta al ragù Pollo al forno Carote Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Pastina in brodo Mortadella o prosciutto cotto Spalmabile Macedonia di verdura Crescenza Budino
<b>Venerdì</b>	Risotto alla pescatora Platessa gratinata Fagiolini Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Passato di verdura Torta pasqualina Carote Prosciutto cotto Crescenza Frutta frullata
<b>Sabato</b>	Pasta all'ortolana Scaloppine al vino bianco Cavolfiore Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Pastina in brodo Rosetta di ricotta Fagiolini Prosciutto cotto Crescenza Frutta sciroppata
<b>Domenica</b>	Lasagne alla bolognese Polpettone con verdure Patate arrosto Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Minestrone alla Lombarda Crudo o prosciutto cotto Taleggio Zucchine Crescenza Dolce

# MODULO DI RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI

## Allegato 3 Carta dei Servizi

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_

in qualità di:  diretto interessato

erede legittimo (compilare dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà)

Amministratore di Sostegno (consegnare copia di nomina Amm. di Sostegno)

Tutore e/o curatore (compilare dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà)  
dell'Ospite \_\_\_\_\_

### **RICHIESTE COPIA DEL FASCICOLO SOCIO-SANITARIO**

in toto  dei seguenti documenti/sezioni: \_\_\_\_\_

Brivio, lì \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

#### **A cura del Direttore Sanitario**

Visto, il Direttore Sanitario \_\_\_\_\_  
*timbro e firma*

Brivio, lì \_\_\_\_\_

#### **A cura del personale che consegna la copia**

Si consegna a \_\_\_\_\_  
*Cognome e nome*

in qualità di:  diretto interessato

erede legittimo  Amministratore di Sostegno  Tutore e/o curatore

dell'Ospite \_\_\_\_\_

**COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DEL FASCICOLO SOCIO-SANITARIO,  
composto da n. \_\_\_\_\_ pagine vidimate.**

Brivio, lì \_\_\_\_\_ Firma del personale \_\_\_\_\_

Il fascicolo socio sanitario può essere richiesto, in toto o in parte, direttamente o tramite delega sottoscritta solo dall'intestatario del fascicolo, oppure dai legali rappresentanti o dagli eredi legittimi **mediante compilazione della modulistica allegata alla presente richiesta.**

# DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETÀ

(Art. 5 e 47 del D.P.R. 445 del 28/12/2000)  
da produrre agli organi della Pubblica Amministrazione  
o ai Gestori di Pubblici Servizi

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) in via \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni mendaci e della decadenza dei benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base di dichiarazioni mendaci non veritiere, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, sotto la mia responsabilità

## DICHIARO CHE

il/La sig./ra \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_

è deceduto/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

senza fare testamento, lasciando i seguenti eredi legittimi:

N.	Cognome e nome	Luogo di nascita	Data di nascita	Parentela
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

\_\_\_\_\_, lì \_\_\_\_\_ Firma\* \_\_\_\_\_

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati sopra riportati sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati esclusivamente per tale scopo.

*\* Quando la dichiarazione è sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto a ricevere la documentazione o prodotta unitamente a copia fotostatica di un documento di identità valido del sottoscrittore, non è soggetta all'autenticazione della firma.*

# DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETÀ

(Art. 5 e 47 del D.P.R. 445 del 28/12/2000)

Resa dal Tutore da produrre agli organi della Pubblica Amministrazione  
o ai Gestori di Pubblici Servizi

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) in via \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

in qualità di tutore (indicare gli estremi del provvedimento di nomina alla tutela) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ del/la sig./ra \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) in via \_\_\_\_\_

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti,  
richiamate dall'art. 76 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000,

## DICHIARA

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, lì \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000 la dichiarazione è sottoscritta dall'interessato in presenza del Dipendente addetto ovvero sottoscritta e inviata unitamente a copia fotostatica, non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, all'ufficio competente via fax, tramite un incaricato oppure a mezzo posta. Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati sopra riportati sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati esclusivamente per tale scopo.

## SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI ENCOMI, SUGGERIMENTI O DISSERVIZI

### Allegato 4 Carta dei Servizi

Se nel corso della Sua degenza ha riscontrato qualche disservizio o difficoltà che intende segnalare alla Direzione, oppure vuole esprimere un elogio, può compilare e imbucare la presente scheda di reclamo nella casella collocata vicino all'Ufficio Amministrativo. Non saranno valutati i reclami anonimi.

Il reclamo sarà valutato per permettere di individuare carenze sia organizzative che di risorse. L'Ente raccoglierà la segnalazione e identificherà la tracciabilità dei disservizi, provvedendo alle azioni di miglioramento. Ogni segnalazione avrà una risposta da parte della RSA entro 30 (trenta) giorni dalla data di compilazione.

Cognome e Nome del compilatore \_\_\_\_\_

indirizzo \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

dati dell'Ospite \_\_\_\_\_ reparto \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

l'evento è avvenuto in data \_\_\_\_\_

gli Operatori coinvolti sono:     Medici     Infermieri     Fisioterapisti     ASA/OSS  
 Educatori     Amministrativi     Addetti Cucina     Addetti Pulizie e Lavanderia

Oggetto della segnalazione

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Brivio, lì \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

# CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

## Allegato 1 Carta dei Servizi

### 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 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 sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, in più 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 circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società 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 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 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 vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

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

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



## MENÙ TIPO

### Allegato 2 Carta dei Servizi

	<b>Pranzo</b>	<b>Cena</b>
<b>Lunedì</b>	Gnocchi al pomodoro Frittata con verdure Broccoletti Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Minestra di legumi e orzo Mozzarella Speck o prosciutto cotto Fagiolini Crescenza Frutta frullata
<b>Martedì</b>	Risotto alla parmigiana Crocchette rustiche Zucchine Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Pastina in brodo Merluzzo olio e limone Bieta Prosciutto cotto Crescenza Yogurt
<b>Mercoledì</b>	Insalata di riso Arista al forno Finocchi Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Tortellini in brodo Salame o prosciutto cotto Caciotta Spinaci Crescenza Frutta frullata
<b>Giovedì</b>	Pasta al ragù Pollo al forno Carote Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Pastina in brodo Mortadella o prosciutto cotto Spalmabile Macedonia di verdura Crescenza Budino
<b>Venerdì</b>	Risotto alla pescatora Platessa gratinata Fagiolini Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Passato di verdura Torta pasqualina Carote Prosciutto cotto Crescenza Frutta frullata
<b>Sabato</b>	Pasta all'ortolana Scaloppine al vino bianco Cavolfiore Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Pastina in brodo Rosetta di ricotta Fagiolini Prosciutto cotto Crescenza Frutta sciroppata
<b>Domenica</b>	Lasagne alla bolognese Polpettone con verdure Patate arrosto Purè Insalata Frutta fresca o yogurt	Minestrone alla Lombarda Crudo o prosciutto cotto Taleggio Zucchine Crescenza Dolce



# MODULO DI RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI

## Allegato 3 Carta dei Servizi

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_

in qualità di:  diretto interessato

erede legittimo (compilare dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà)

Amministratore di Sostegno (consegnare copia di nomina Amm. di Sostegno)

Tutore e/o curatore (compilare dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà)

dell'Ospite \_\_\_\_\_

### **RICHIESTE COPIA DEL FASCICOLO SOCIO-SANITARIO**

in toto  dei seguenti documenti/sezioni: \_\_\_\_\_

Brivio, lì \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

#### **A cura del Direttore Sanitario**

Visto, il Direttore Sanitario \_\_\_\_\_

*timbro e firma*

Brivio, lì \_\_\_\_\_

#### **A cura del personale che consegna la copia**

Si consegna a \_\_\_\_\_

*Cognome e nome*

in qualità di:  diretto interessato

erede legittimo  Amministratore di Sostegno  Tutore e/o curatore

dell'Ospite \_\_\_\_\_

**COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DEL FASCICOLO SOCIO-SANITARIO,  
composto da n. \_\_\_\_\_ pagine vidimate.**

Brivio, lì \_\_\_\_\_ Firma del personale \_\_\_\_\_

Il fascicolo socio sanitario può essere richiesto, in toto o in parte, direttamente o tramite delega sottoscritta solo dall'intestatario del fascicolo, oppure dai legali rappresentanti o dagli eredi legittimi **mediante compilazione della modulistica allegata alla presente richiesta.**

# DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETÀ

(Art. 5 e 47 del D.P.R. 445 del 28/12/2000)

da produrre agli organi della Pubblica Amministrazione  
o ai Gestori di Pubblici Servizi

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) in via \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni mendaci e della decadenza dei benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base di dichiarazioni mendaci non veritiere, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, sotto la mia responsabilità

## DICHIARO CHE

il/La sig./ra \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_

è deceduto/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

senza fare testamento, lasciando i seguenti eredi legittimi:

N.	Cognome e nome	Luogo di nascita	Data di nascita	Parentela
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

\_\_\_\_\_, lì \_\_\_\_\_ Firma\* \_\_\_\_\_

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati sopra riportati sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati esclusivamente per tale scopo.

\* Quando la dichiarazione è sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto a ricevere la documentazione o prodotta unitamente a copia fotostatica di un documento di identità valido del sottoscrittore, non è soggetta all'autenticazione della firma.

# DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETÀ

(Art. 5 e 47 del D.P.R. 445 del 28/12/2000)

Resa dal Tutore da produrre agli organi della Pubblica Amministrazione  
o ai Gestori di Pubblici Servizi

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) in via \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

in qualità di tutore (indicare gli estremi del provvedimento di nomina alla tutela) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ del/la sig./ra \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) in via \_\_\_\_\_

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti,  
richiamate dall'art. 76 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000,

## DICHIARA

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, lì \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000 la dichiarazione è sottoscritta dall'interessato in presenza del Dipendente addetto ovvero sottoscritta e inviata unitamente a copia fotostatica, non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, all'ufficio competente via fax, tramite un incaricato oppure a mezzo posta. Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati sopra riportati sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati esclusivamente per tale scopo.

# SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI ENCOMI, SUGGERIMENTI O DISSERVIZI

## Allegato 4 Carta dei Servizi

Se nel corso della Sua degenza ha riscontrato qualche disservizio o difficoltà che intende segnalare alla Direzione, oppure vuole esprimere un elogio, può compilare e imbucare la presente scheda di reclamo nella casella collocata vicino all'Ufficio Amministrativo. Non saranno valutati i reclami anonimi.

Il reclamo sarà valutato per permettere di individuare carenze sia organizzative che di risorse. L'Ente raccoglierà la segnalazione e identificherà la tracciabilità dei disservizi, provvedendo alle azioni di miglioramento. Ogni segnalazione avrà una risposta da parte della RSA entro 30 (trenta) giorni dalla data di compilazione.

Cognome e Nome del compilatore \_\_\_\_\_

indirizzo \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

dati dell'Ospite \_\_\_\_\_ reparto \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

l'evento è avvenuto in data \_\_\_\_\_

gli Operatori coinvolti sono:     Medici     Infermieri     Fisioterapisti     ASA/OSS  
 Educatori     Amministrativi     Addetti Cucina     Addetti Pulizie e Lavanderia

Oggetto della segnalazione

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Brivio, lì \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_