

# CARTA DEI SERVIZI



CASA DI RIPOSO

**COSTANTE PATRIZI**

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

[www.casadiriposopatrizi.it](http://www.casadiriposopatrizi.it)





**PRESIDENTE FONDAZIONE COSTANTE PATRIZI**  
**Piergiordano Pasini**

*DIREZIONE*

*Direttore RSA: Claudio Tagliapietra*

*Direttore Sanitario: Maria Grazia Paindelli*

*SERVIZI*

*Infermieristico - assistenziale: Serena Moreschi*

*Fisioterapico: Paulina Wieczorek*

*Animativo - educativo: Barbara Nesina*

*Amministrativo - contabile: Monica Dell'Anna*

*Ristorazione: Maion Christian*

*Servizi complementari: Camilla D'Amato*

**ASSOCIAZIONE AMICI DELLA CASA DI RIPOSO**

**Eva Maria Redaelli, Presidente**

*Ultimo aggiornamento: Giugno 2023*

*Revisioni o modifiche della presente Carta dei Servizi verranno tempestivamente trasmesse in forma cartacea al Cliente od al proprio Referente.*





CASA DI RIPOSO  
COSTANTE PATRIZI

L'azione assistenziale della Residenza Sanitaria Casa di Riposo "Costante Patrizi" di Ponte in Valtellina da sempre si è ispirata a principi di ordine etico.

Fra questi spiccano quello della trasparenza operativa e gestionale, oltre a quelli dell'informazione e del coinvolgimento della cittadinanza.

Lo strumento, che più di altri sembra favorire il loro compimento, è la Carta dei Servizi.

Per tale motivo, a nome del Consiglio di Amministrazione della Casa, sono lieto di presentare un documento che vuole significare più di una semplice elencazione di informazioni.

Nella Carta si è cercato di trasferire ciò che è effettivamente utile agli utenti per usufruire della nostra struttura e dei suoi servizi, ma anche lo spirito generoso, coriaceo, determinato di un gruppo di lavoro che intende lavorare con e per il cittadino.

*Il Presidente*  
Piergiordano Pasini



## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Casa di Riposo Costante Patrizi, avente sede in un'antica dimora signorile, è situata nel centro storico di Ponte in Valtellina; località posta sul versante retico della Valle in posizione soleggiata e immersa nel verde dei frutteti. La struttura, ubicata in Piazza Luini, una delle principali piazze del centro storico del paese, può ospitare 61 persone. È in grado di garantire un'assistenza qualificata e continuativa assicurando il comfort di un ambiente familiare. Le camere, disposte su tre piani, sono dotate di servi igienici autonomi; ogni piano è fornito di ampi terrazzi e di spazi per la socializzazione. La struttura è dotata di giardino con romantico pergolato ideale per pomeriggi estivi. Di inequiperabile bellezza, inoltre, il salotto sulla piazza; punto d'incontro tra Ospiti e cittadini. La Casa di riposo si configura come un'istituzione inserita nella rete di protezione sociale volta a tutelare la salute e a promuovere la miglior qualità di vita possibile; si impegna inoltre ad aiutare l'ospite ad essere il più attivo e vitale possibile offrendogli l'opportunità di svolgere attività in cui momenti individuali e collettivi si abbinano. Pertanto la Casa di riposo si pone come un servizio aperto al territorio che favorisce un reciproco scambio di idee, servizi e prestazioni consentendo all'anziano di non perdere i preziosi stimoli della vita esterna.

## TIPOLOGIA DELL'OFFERTA

La RSA Costante Patrizi è attiva tutto l'anno senza interruzioni di sorta, con presenza di personale qualificato in tutte le 24 ore.

Il Medico di struttura, presente per alcune ore durante la giornata, rimane reperibile per le restanti ore diurne e notturne.

Il servizio è rivolto, prevalentemente, a persone ultrasessantacinquenni non autosufficienti con esigenze di carattere sanitario-assistenziale e riabilitativo.

La Residenza offre n. 56 posti letto accreditati dalla Regione Lombardia soggetti a finanziamento da parte del Servizio Sanitario Regionale e n. 5 posti letto autorizzati, di cui 2 di sollievo (periodi non superiori ai 3 mesi), non soggetti a finanziamento regionale.

## CARATTERISTICHE RESIDENZIALI

La RSA riconosce 3 nuclei abitativi, disposti su altrettanti piani dell'edificio, dotati complessivamente di 10 camere singole, 12 doppie e 9 triple.

Sono presenti:

- medicherie, sale da pranzo e soggiorni di nucleo
- palestra
- sala ristorante
- sala animazione
- cappella
- giardino
- terrazzi

L'accesso ai nuclei della struttura ed ai diversi locali comuni di servizio è facilitato da apposita segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione.



## SERVIZI OFFERTI E FIGURE PROFESSIONALI

### **ASSISTENZA MEDICA**

L'assistenza medica è quotidianamente assicurata dal Medico di struttura ed è finalizzata al mantenimento o miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite mediante la stesura di piani assistenziali individuali, la prescrizione di terapie, la gestione di patologie e l'eventuale richiesta di accertamenti o ricoveri.



### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

L'assistenza infermieristica è assicurata, 24 ore su 24, da un'équipe qualificata che applica le prescrizioni in materia infermieristica ed assistenziale in osservanza dei piani assistenziali individuali.

### **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Personale qualificato ASA si occupa di tutti gli aspetti assistenziali della persona: alimentazione, mobilitazione, posizionamento, igiene personale, vestizione. I bisogni espressi od inespressi e i ritmi di vita degli Ospiti, oltre al diritto alla privacy rappresentano i principali elementi condizionanti lo svolgimento dei processi assistenziali e di cura.

### **SERVIZIO RIABILITATIVO**

Il servizio fornisce trattamenti fisioterapici, riabilitativi, di terapia fisica e occupazionale. Il fine è quello del mantenimento e/o del rafforzamento di capacità motorie e manuali. Tutti gli Ospiti della RSA sono coinvolti e ci si avvale anche di apparecchiature tecniche quali il cicloergometro, TENS, ultrasuoni e infrarossi oltre che di una palestra. Il servizio fornisce il trattamento adattato ad ogni ospite autonomo, parzialmente autonomo e non autosufficiente.

### **SERVIZIO ANIMATIVO - EDUCATIVO**

Il servizio animativo-educativo coinvolge tutti Ospiti indipendentemente dal livello di gravità clinico-assistenziale. Si caratterizza per attività ludico-ricreative, culturali e di socializzazione (lettura del giornale, incontri con gruppi di volontariato, partecipazione a spettacoli interni, gioco della tombola ...) L'obiettivo è quello di stimolare cognitivamente l'assistito, favorendo il divertimento, la socializzazione ed il benessere complessivo della persona. Il servizio propone anche gite di una giornata in luoghi significativi per l'anziano, piuttosto che uscite brevi dalla struttura in ordine, ad esempio, alla richiesta di frequentazione del mercato o di celebrazioni religiose.

### **ASSISTENZA MORALE E RELIGIOSA**

L'ospite ha il diritto di praticare qualsiasi confessione religiosa. Le suore sono a disposizione degli ospiti che lo desiderano per l'assistenza morale e religiosa. Nella cappella viene celebrata la S. Messa almeno una volta la settimana.

### **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Alle ore 8.00 viene servita la colazione in sala da pranzo o in camera per gli Ospiti che necessitano di particolare assistenza. Il pranzo e la cena vengono consumati in due sale da pranzo alle ore 12.00 e alle 19.00. Il menù giornaliero, esposto in ogni nucleo, tiene conto delle esigenze nutrizionali delle persone anziane senza trascurare le preferenze e i gusti degli ospiti, proponendo anche piatti tipici valtellinesi. Su indicazione del medico di struttura vengono preparate diete speciali e, per gli ospiti con problemi di deglutizione, cibi tritati od omogeneizzati. I pasti sono di norma serviti in camera solo agli ospiti temporaneamente allettati per indisposizione.

### **SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA**

La RSA offre il servizio di lavanderia per il lavaggio degli indumenti e biancheria personale degli Ospiti. Il guardaroba provvede al ramendo e a piccole riparazioni.

### **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

L'ufficio, aperto tutta la settimana, festivi compresi, è il centro organizzativo e gestionale della RSA, interfaccia con le varie istituzioni e la cittadinanza. Ad esso fanno riferimento Ospiti, Parenti e Personale dipendente per aspetti di carattere burocratico, economico e sociale.

### **SERVIZIO PARRUCCHIERE E PEDICURE**

Settimanalmente è a disposizione degli ospiti una parrucchiere che, in uno spazio attrezzato, offre servizio di shampoo, taglio, messa in piega e colore. Agli uomini è assicurata la rasatura quotidiana. Il podologo è presente mensilmente per le problematiche del piede come ipertrofie cheratiniche o manifestazioni patologiche.



### **VOLONTARIATO**

La RSA è fiera di collaborare con l'Associazione di Volontariato denominata "Amici della Casa di Riposo Costante Patrizi di Ponte in Valtellina", costituita appositamente per fornire aiuto e supporto alle funzioni organizzative della struttura. I Volontari svolgono attività delegate sia nel campo animativo che in quello assistenziale e di conduzione di semplici attività di manutenzione.



Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento e indossano una divisa di diverso colore a seconda del ruolo ricoperto.



Asa: divisa bianca



Infermiera professionale: divisa verde acqua



Fisioterapista: divisa blu



Animatrice: divisa arancione



Coordinatore infermiere: divisa turchese



Volontari: divisa fucsia

## CODICE ETICO E METODOLOGIE DI LAVORO

La RSA è dotata di un Codice Etico che la impegna con tutta la popolazione ed in cui sono esplicitati i valori di uguaglianza, trasparenza, onestà e responsabilità che guidano quotidianamente l'azione operativa e dirigenziale dell'Ente.

La riconosciuta qualità del servizio assistenziale della Casa di Riposo è supportata da un sistema organizzativo basato su:

- organizzazione per processi;
- lavoro per obiettivi;
- coinvolgimento e responsabilizzazione dei lavoratori;
- integrazione organizzativa mediante lavoro d'équipe e formulazione di piani assistenziali individuali;
- programmazione e controllo sistematico dell'attività;
- logica di miglioramento continuo.

## GIORNATA TIPO

La giornata tipo dell'Ospite in RSA si sviluppa nel seguente modo:

**Ore 6.30/8.00:** viene eseguita l'igiene personale seguendo rigorosi protocolli rispettosi di principi igienico-sanitari e della privacy personale, oltre che delle condizioni cliniche e, possibilmente, delle esigenze individuali. Gli ospiti sono aiutati a vestirsi con abiti da giorno, salvo coloro che, per indisposizione o per malattia, sono temporaneamente allettati. L'infermiere esegue i prelievi ematici, rileva parametri vitali e somministra le terapie prescritte.



**Ore 8.00:** viene servita la prima colazione in sala da pranzo o nelle camere. Gli Ospiti non autosufficienti vengono assistiti nell'imboccamento, come in occasione dei successivi pasti.

**Ore 9.00:** l'ospite può accedere alle varie attività socio-sanitario-riabilitative o ludico-ricreative previste nei piani assistenziali, tra cui le sedute riabilitative, la cura del corpo, la lettura del giornale, la partecipazione alla santa messa, oppure utilizza liberamente il proprio tempo, riceve visite od esce dalla struttura. A metà mattina vengono servite bevande calde o fredde secondo la stagione (thè, spremute, succhi).

**Ore 12.00:** l'ospite viene accompagnato nelle sale da pranzo al primo piano o al piano terra.

**Ore 13.00:** chi lo desidera o ne ha necessità è accompagnato in camera per il riposo pomeridiano.

Al risveglio, l'Ospite viene aiutato nell'alzata dal letto ed invitato nei soggiorni per le attività animative, piuttosto che in palestra per la ginnastica di gruppo nei giorni programmati. Durante il periodo estivo si usufruisce del giardino e si organizzano uscite con il pulmino.

**Ore 19.00:** viene servita la cena

**Ore 20.00:** a fine pasto gli Ospiti vengono aiutati a prepararsi per il riposo notturno. Coloro che lo desiderano possono rimanere nei saloni comuni per poter condurre attività ludiche proprie, quali guardare la televisione, leggersi un libro o colloquiare con un altro Ospite.

**Ore 21.00:** viene distribuita in camera da letto, a chi lo gradisse, una bevanda calda.

## MENÙ TIPO

**COLAZIONE** a base di bevande calde (caffè, latte, tè), biscotti, fette biscottate, pane, marmellata.

**PRIMI PIATTI** a base di pasta, riso e gnocchi, preparati con condimenti elaborati o semplici in rapporto al gusto ed alle esigenze dell'Ospite. Si aggiungono piatti tipici valtellinesi (pizzoccheri, polenta, sciatt).

**SECONDI PIATTI** a base di carne o pesce, preparati con tecniche volte a mantenere inalterati i principi nutrizionali, formaggi locali e nazionali, oltre a svariate pietanze a base di uova, legumi e verdure.

**CONTORNI** a base di verdure di stagione sia crude che cotte.

**FRUTTA FRESCA DI STAGIONE** proveniente dal mercato locale e nazionale. Adeguatamente trattata o preparata in forma frullata o cotta.

**DOLCE** i giorni festivi e in occasione di compleanni e feste.

L'ospite ha la possibilità di scegliere fra due primi, due secondi e tre contorni. L'ospite con problemi di masticazione può richiedere cibi tritati finemente o frullati. Il medico in accordo con l'ospite può prescrivere diete personalizzate.

Il menù giornaliero viene affisso nell'entrata della sala da pranzo, dove è possibile anche acquisire informazioni scritte circa gli allergeni presenti negli alimenti confezionati in RSA. Per gli Ospiti con problemi di masticazione o deglutizione vengono preparati cibi tritati od omogeneizzati.



## REGOLAMENTO DI ACCESSO

### **ORARI VISITE**

Le visite sono liberamente consentite durante l'arco della giornata. Le aree privilegiate di incontro tra ospite e famigliari sono quelle dei soggiorni al piano terra ed al terzo piano. Si invitano parenti ed amici a non soggiornare con i propri congiunti, nelle camere o nelle aree di ristoro, prima delle ore 8.00 e dopo le ore 20.00. È vietato, altresì, accedere alle sale da pranzo durante il consumo dei pasti per motivi di ordine igienico e per evitare disturbo ai commensali. Il direttore sanitario può autorizzare, in casi particolari, visite dei parenti al di fuori degli orari prescritti.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

Per poter usufruire di posti accreditati dal Servizio Sanitario Regionale occorre presentare, presso la segreteria della RSA, la domanda d'inserimento (Modello unico per l'inserimento nei posti accreditati delle Residenze Sanitarie Assistenziali della Provincia di Sondrio) debitamente compilata nella parte anagrafica dal Richiedente o da un proprio delegato (Amministratore di Sostegno o Familiare di riferimento o Assistente Sociale) e dal Medico di medicina generale o da altro Medico curante, nella sezione sanitario-assistenziale. Nella stessa domanda può essere indicata la richiesta d'inserimento nelle liste d'attesa di altre RSA della Provincia di Sondrio.

Posizione della lista d'attesa della RSA Costante Patrizi corrisponde al seguente ordine di priorità:

1. residenza nel comune di Ponte in Valtellina;
2. priorità assoluta segnalata dal Servizio Fragilità dell'ATS: persone in stato vegetativo od affette da SLA o malattie del motoneurone. Anziani non autosufficienti la cui gravità clinico-assistenziale e/o le compromesse condizioni socio-abitative impediscono la permanenza o il ritorno, dopo un periodo di ricovero presso una struttura socio-sanitaria, al proprio domicilio;
3. situazione di ricongiungimento fra due persone conviventi;
4. residenza nel mandamento di Sondrio;
5. residenza nella Provincia di Sondrio;
6. residenza in Regione Lombardia;
7. livello di fragilità del richiedente secondo la metodologia SOSIA (DGR n°7433/08) e ricavata dal *modulo unico per l'inserimento* sopra descritto;
8. Anzianità anagrafica del richiedente.

Dalla metodologia SOSIA derivano otto (8) liste d'attesa (sia per uomini che per donne), ciascuna delle quali riconoscere una composizione riprendente tutti i criteri di cui sopra.

### **SCelta DEL CANDIDATO ALL'INGRESSO SU POSTI ACCREDITATI**

Gli accessi in RSA vengono determinati autonomamente dalla Presidenza dell'Ente, sentita la Direzione, sulla base delle condizioni socio-psico-sanitarie e della compatibilità ambientale degli anziani richiedenti, ricorrendo ad una delle otto liste d'attesa indicate nel precedente paragrafo. Le "priorità assolute" segnalate dal servizio per la Fragilità dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) prevedono, sempre compatibilmente con la tipologia di posti letto (uomo/donna) resosi libero e la compatibilità delle condizioni psico-sanitarie del richiedente al contesto residenziale, un accesso diretto senza ricorso alle liste d'attesa. Per l'ammissione su posti di sollievo, la domanda di inserimento (Modello - Domanda di ammissione su posti di sollievo) va presentata presso la RSA, compilata nella parte anagrafica ed in quella sanitaria. Il criterio unico di composizione della lista d'attesa su posti autorizzati di sollievo è rappresentato dall'ordine cronologico di presentazione della domanda.

### **ACCOGLIENZA**

Chiunque lo desidera può visitare la struttura e conoscere l'organizzazione delle attività, previo accordo con il Direttore o suo delegato che è incaricato di seguire questa fase e di accompagnare i visitatori. Prima dell'inserimento in RSA l'équipe incontra, quando possibile, l'Ospite e i propri familiari o referenti (Amministratore di Sostegno, Tutore) per raccogliere informazioni di carattere sanitario-assistenziale ad integrazione di quelle ottenute attraverso la documentazione precedentemente acquisita. L'incontro rappresenta l'occasione per comprendere le abitudini di vita, le preferenze nel mangiare e gli interessi mantenuti, al fine di predisporre al meglio l'intervento assistenziale, sin dal momento dell'accoglienza. Le informazioni di carattere sanitario sono, in genere, acquisite da relazioni redatte da medici di medicina generale, specialisti, medici ospedalieri, operatori socio-sanitari di strutture di ricovero o servizi domiciliari. L'incontro preliminare rappresenta un'utile occasione per illustrare il funzionamento della RSA, le attività che in essa si svolgono e per creare il presupposto per una futura fattiva e reciproca collaborazione. Annualmente ed ad ogni variazione sostanziale delle condizioni cliniche viene organizzato un incontro con i parenti in cui viene condivisa l'azione assistenziale e riabilitativa condotta sull'Ospite.

## **PRESA IN CARICO**

All'accoglienza, inteso come atto iniziale di acquisizione di elementi informativi segue un'azione progettuale di carattere sanitario-assistenziale e riabilitativo. I professionisti coinvolti afferiscono alla sfera medico-infermieristica, riabilitativa, educativa ed assistenziale. Il lavoro d'équipe che ne deriva produce piani assistenziali individualizzati che rappresentano le linee guida dell'azione di cura quotidiana. La RSA, allo scopo di tutelare e garantire la qualità del servizio ed il benessere di tutti gli Ospiti, prevede un periodo d'osservazione di un mese per valutare la compatibilità tra le esigenze dell'Ospite e le caratteristiche organizzative generali della struttura. In caso di evidenza di incompatibilità, la Direzione si riserva il diritto della dimissione immediata. La Direzione può decidere di assegnare all'Ospite una camera diversa da quella iniziale. Per le persone in condizioni di fragilità dovuta a carenze cognitive-intellettive, la Direzione richiede la nomina di un Amministratore di Sostegno o di un Tutore nei modi definiti dalla legge. A queste figure sarà delegata la funzione di condivisione del piano assistenziale con l'équipe socio-sanitaria.

## **ALTRE INFORMAZIONI PER L'AMMISSIONE**

E' opportuno che L'Ospite consegni all'atto dell'ingresso i seguenti documenti:

carta d'identità;

codice fiscale;

tessera sanitaria e di esenzione ticket;

documentazione sanitaria (lettere di dimissione, prescrizioni farmacologiche e certificazioni mediche, referti di esami, ecc.).

Si consiglia, inoltre, di portare in struttura eventuali ausili in dotazione, farmaci attualmente assunti ed un corredo consono alla stagione.

Per quanto concerne oggetti di valore e denaro, è attivo presso la segreteria il servizio di custodia. Si precisa, in tal senso, che l'amministrazione declina ogni responsabilità sullo smarrimento o furto di oggetti di valore custoditi nelle camere di degenza. Capi di vestiario, ausili-protesi ed effetti personali di uso quotidiano dal Cliente, non depositati presso la segreteria della RSA, non sono oggetto di custodia e responsabilità dell'Ente.

## **DIMISSIONI**

Le dimissioni possono essere richieste in qualsiasi momento dall'interessato che dovrà farne domanda scritta; l'Ente accerterà che il parente/referente sia stato informato. Nel caso in cui non vi sia una piena espres-

sione e consapevolezza da parte dell'anziano, sarà richiesto l'assenso scritto del parente/referente. Le dimissioni eventualmente richieste dal medico per gravissimi motivi sanitari o di incompatibilità dovranno comunque essere discusse e concordate con il parente/referente.

## **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

La continuità assistenziale può essere definita come la garanzia nel passaggio di presa in carico di un Ospite in trattamento sanitario-assistenziale, tale da offrire costanza e linearità nell'erogazione di prestazioni e servizi. È quindi un processo dove, individuati i bisogni dell'Ospite, viene prestata una assistenza continuativa da un livello di cura ad un altro, sia esso residenziale, ospedaliero, domiciliare o altra realtà. I protagonisti di tali settori operativi sono chiamati ad interagire trasferendosi informazioni e, all'occorrenza, materiali od attrezzature, in modo particolare nelle fasi di passaggio dell'Ospite (ricoveri ospedalieri, trasferimento ad altre strutture, rientro al domicilio), con il precipuo scopo di evitare interruzioni che potrebbero rivelarsi negative al processo di cura e riabilitazione. Strumento informativo privilegiato di comunicazione della RSA con le unità di cura ospedaliera è rappresentato dall'estratto della cartella clinica in cui sono contenute le indicazioni anamnestiche, le terapie in atto, i referti di esami ematochimici e strumentali e le modalità di conduzione clinica. A ciò si aggiungono eventuali documentazioni sanitarie personali utili allo svolgimento del processo diagnostico-curativo successivo. Il rientro dell'Ospite in RSA dopo un periodo di ricovero impone invece, ai fini della continuità, l'acquisizione della lettera di dimissione, oltre che di una riserva di farmaci necessaria per la gestione terapeutica delle prime 72 ore. La concomitante necessità di apparecchiature o strumentazioni non incluse nella dotazione obbligatoria della RSA impone la prescrizione preventiva da parte del medico specialista e la consegna alla RSA della stessa, antecedentemente la dimissione dell'Utente. Infine, la condizione di dimissione dell'Ospite dalla RSA con rientro al proprio domicilio è accompagnata dalla stesura, da parte del medico di struttura, della lettera di dimissione con specificati la condizione clinico-assistenziale del momento ed i principali passaggi diagnostico-terapeutici condotti durante il ricovero. A ciò si può aggiungere la copia della cartella clinica, previa richiesta scritta da parte dell'Ospite o di suo rappresentante. La Direzione della RSA si impegna, in tal senso, a consegnare copia del documento entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.

### CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(Regione Lombardia –D.g.r.14/12/2001 n. 7/7435)

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, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli

ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e 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 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 Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

<b>La persona anziana ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</p>	<p>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.</p>
<p>di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>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.</p>



di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## **LA 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.

## **TUTELA GIURIDICA**

La condizione di fragilità della persona assistita che necessita di tutela può essere affrontata attraverso misure di protezione giuridica, tra le quali l'Amministrazione di Sostegno. La nomina di tale figura è condotta dal Giudice Tutelare, il quale definisce il livello e le modalità di intervento su aspetti personali e patrimoniali. L'ATS territoriale, per il tramite del proprio "Ufficio di Protezione Giuridica", offre un contributo in merito alle problematiche di tutela della Persona con azioni informative e di supporto all'Utente ed alla propria famiglia.

## **DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE IN RESIDENZA**

La RSA Costante Patrizi si impegna a tutelare gli Ospiti garantendo:

- Dignità, privacy e libertà personale, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche;
- Soddisfacimento delle esigenze primarie;
- Sforzo continuo finalizzato al mantenimento o recupero delle

capacità residue, evitando o posticipando aggravamenti e decadimenti funzionali;

- Soddisfacimento delle esigenze di relazione e socializzazione per il mantenimento dei rapporti interpersonali;
- Assistenza socio-sanitaria continua e personalizzata.

L'Ospite ha diritto di:

- Essere trattato con cortesia ed umanità, senza arroganza o superficialità.
- Essere costantemente informato. Ogni informazione sul suo stato sanitario deve essere comunicato solo all'interessato od alle persone espressamente designate, nel rispetto della privacy.
- Richiedere la certificazione sulle spese sanitario-assistenziali sostenute nell'anno, secondo quanto previsto dalla DGR n.1298/2019, per consentire la detrazione della quota sanitaria.

Il comportamento dell'Ospite deve essere ispirato a criteri di tolleranza e rispetto degli altri, della dignità personale e della collettività. I Parenti e gli Amministratori di Sostegno/Tutori devono collaborare al buon andamento del servizio, adottando atteggiamenti positivi e comportamenti congrui con le finalità della Fondazione Patrizi, secondo le direttive specifiche di convivenza suggerite dalla Direzione (Regolamento di Ospitalità).

In particolare, per una serena e tranquilla convivenza, L'Ospite della RSA si impegna a:

- Documentare, all'entrata in struttura e nelle fasi successive, la propria situazione sanitaria.
- Fornire al personale sanitario tutta la collaborazione possibile, finalizzata al buon esito dell'intervento sanitario-riabilitativo.
- Assumere le terapie e rispettare le indicazioni dietetiche prescritte dal medico.
- Collaborare al fine di curare la propria immagine personale, in tutti gli aspetti, sia per la qualità di vita che per il rispetto degli altri Ospiti.
- Non arrecare disturbo agli altri Ospiti con atti molesti o con l'utilizzo di apparecchi rumorosi.
- Non fumare nei locali ove ciò non è consentito.
- Non usare in camera apparecchi ed elettrodomestici non espressamente consentiti dalla Direzione.

- Non allontanarsi dalla struttura senza permesso sottoscritto dal responsabile sanitario in turno.

Il Cliente ed i propri Familiari si impegnano, inoltre, a rispettare le condizioni indicate nel contratto di fruizione del servizio, compreso quanto indicato nel "Regolamento di Ospitalità" consegnato al momento dell'ammissione in struttura.

### **RILEVAZIONE QUALITÀ PERCEPITA**

Per valutare la soddisfazione degli ospiti e conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi e per avere un utile strumento per programmare attività di miglioramento qualitativo viene periodicamente proposto un questionario a tutti gli anziani in grado di formulare consapevolmente le proprie opinioni. Periodicamente, anche ai famigliari degli Anziani viene chiesto di esprimere la propria valutazione sull'efficacia ed efficienza dei servizi prestati e di proporre suggerimenti per il loro miglioramento. I dati emersi da tali indagini vengono valutati e discussi in sede direzionale e portati a conoscenza del Consiglio d'Amministrazione, oltre ad essere opportunamente diffusi attraverso il foglio informativo aziendale "L'epistola del saggio" e pubblicati sul sito della Fondazione ([www.casadiriposopatrizi.it](http://www.casadiriposopatrizi.it)). Il concetto di "Qualità percepita" riguarda anche i diversi professionisti occupati quotidianamente nell'attività produttivo-assistenziali. A loro viene chiesto di contribuire ad una lettura critica del contesto operativo e di esprimersi in merito al benessere organizzativo percepito. Lo strumento principe di valutazione della Qualità, nelle sue diverse espressioni, è il questionario a risposte aperte e chiuse. A questo si associano i continui momenti di confronto diretto, da parte della Presidenza e della Direzione della Fondazione, con gli Utenti ed i Dipendenti.

### **SEGNALAZIONE RECLAMI**

Al fine di garantire la tutela degli Utenti, rispetto ad eventuali disservizi, è istituita una procedura di segnalazione reclami, che prevede l'attivazione dell'esposto sia in forma scritta che verbale. Nel primo caso, si tratta di compilare una scheda messa a disposizione del pubblico, presso l'atrio di ingresso, mentre la formula verbale implica un colloquio con il Presidente e/o il Direttore generale e/o il Direttore

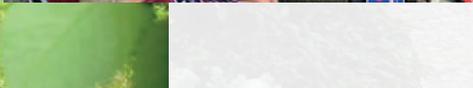
sanitario. Copia della scheda di segnalazione dei reclami è allegata alla carta dei Servizi (Allegato B). Il personale di segreteria è a disposizione dei parenti durante l'orario di apertura dell'ufficio per ricevere segnalazioni e reclami; richieste, lamentele o contestazioni devono essere indirizzate al direttore generale o al direttore sanitario. La direzione si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile, non oltre comunque i 15 giorni, e per fornire adeguate risposte.

### **DOCUMENTAZIONE PERSONALE E SANITARIA**

Il Cliente può accedere in qualsiasi momento alla propria documentazione sanitaria, previo appuntamento con il Direttore Sanitario. Può, altresì, richiedere copia cartacea della stessa tramite la richiesta scritta diretta alla Direzione dell'Ente, la quale provvederà ad evadere l'istanza entro 10 giorni lavorativi, senza costi di riproduzione. Il documento può essere trasmesso al richiedente anche attraverso posta certificata. Copie successive della documentazione sanitaria comportano un esborso, da parte del Cliente, di € 0.10 a foglio.

## **RETTE**

Le rette di degenza sono indicate nel contratto di fruizione del servizio di RSA, stipulato annualmente e oggetto di possibile revisione anche durante l'anno solare, compresa la componente economica, laddove subentrassero situazioni gestionali e/o normative non prevedibili ad inizio esercizio. Il Cliente è preventivamente informato di qualsiasi variazione apportata alla retta, e quindi al contratto. La retta comprende tutti i servizi elencati nella presente Carta dei Servizi. Rimangono esclusi i servizi di parrucchiera e di trasporto con automezzi sanitari, da e per altre realtà sanitarie od il domicilio, essendo le stesse condotte da società o professionisti non dipendenti all'Ente. Le rette di degenza sono consultabili nell'allegato A della Carta dei Servizi o sul sito della Fondazione Patrizi ([www.casadiriposopatrizi.it](http://www.casadiriposopatrizi.it)). Agli Ospiti viene rilasciata, ad inizio anno, la dichiarazione prevista dal DGR 25/02/2019 n.1298, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitario-assistenziali fruite in struttura. La retta deve essere versata entro il 10 di ogni mese presso la tesoreria della Fondazione (Banca Popolare di Sondrio filiale di Ponte). Non sono previsti depositi cauzionali.





CASA DI RIPOSO  
COSTANTE PATRIZI

Piazza Luini, 5 - 23026 Ponte in Valtellina (So)

Tel. 0342 482240 - Fax 0342 488088

[info@casadiriposopatrizi.it](mailto:info@casadiriposopatrizi.it)

[www.casadiriposopatrizi.it](http://www.casadiriposopatrizi.it)