



**AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA
VALSASINO**

San Colombano al Lambro (MI)

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

**CARTA DEI SERVIZI
DELLA RSA APERTA**



Egregio Signore, Gentile Signora,

LA CARTA DEI SERVIZI è redatta secondo le indicazioni in materia emanate dalla Regione Lombardia e fornisce notizie ed informazioni sul servizio offerto. Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute e, comunque, almeno una volta all'anno. Dell'avvenuta modifica viene data comunicazione all'utenza mediante pubblicazione sul sito aziendale www.aspvalsasino.it; il documento aggiornato viene affisso nelle bacheche di reparto ed è disponibile per la visione presso l'U.R.P. , dove è possibile ritirarne copia. L' A. S. P. VALSASINO è un'azienda pubblica senza scopo di lucro e costituisce un centro di eccellenza nella erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi rivolti in special modo alle persone anziane non autosufficienti e a rischio di perdita di autonomia.,

L'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi RSA APERTA" gestita dall'AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA VALSASINO di San Colombano al Lambro (MI).

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

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

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

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

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti i nostri Utenti, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Il Legale Rappresentante e Direttore Generale
Roberto Midali

CARTA DEI SERVIZI **Guida per l'utente**

Indice

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

Allegati

- Modulo per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami
- Carta dei diritti della persona anziani
- Questionario di gradimento del servizio

Legenda

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

CARTA DEI SERVIZI **Guida per l'utente**

Chi siamo

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

CENNI STORICI

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

MISSIONE ISTITUZIONALE

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

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

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

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

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

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

Si tratta di un centro polivalente che dispone di:

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

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

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

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

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

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

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITÀ

L'attività socio-sanitaria all'interno dell'ASP si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

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

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

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

Partecipazione: L'Istituto garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

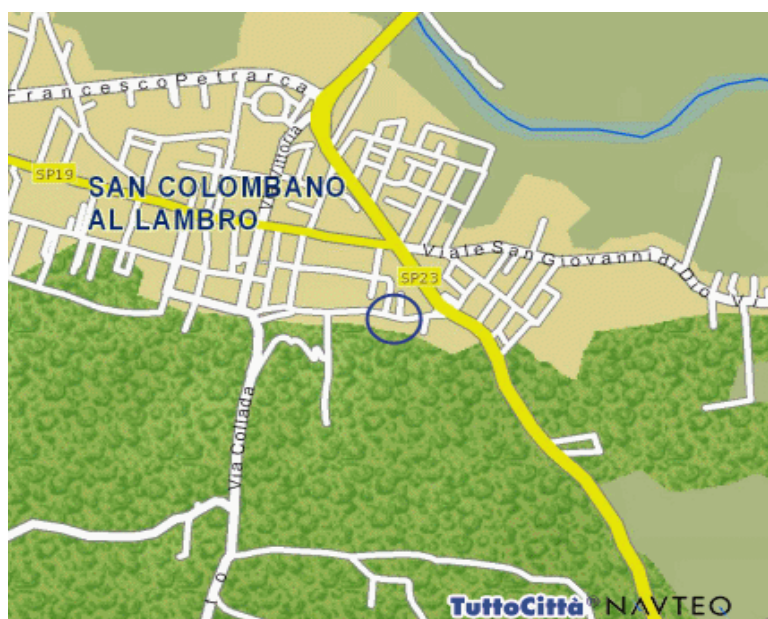
- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Efficienza, efficacia, economicità: Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

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

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



CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

Progetti e Programmi

MISURA RSA APERTA

A seguito dell'emanazione della Dgr. 116 del 14.05.2013 "Determinazioni in ordine all'istituzione del fondo regionale a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili" e della Dgr. 1185/2013 con cui sono state definite le regole attuative gestionali del sistema sanitario e sociosanitario regionale, l'ASP ha aderito alla MISURA "RSA APERTA" inizialmente con i servizi offerti dalle Dgr 856/2013 e 740/2013 ed in seguito secondo gli aggiornamenti normativi regionali.

La recente Dgr 7769/2018 ha integralmente sostituito le Dgr 856/2013 e 740/2013.

La misura consiste nell'offerta di prestazioni di natura sociosanitaria, tipiche delle RSA, finalizzate a supportare la permanenza al domicilio delle persone affette da demenze certificate e/o di anziani di età pari o superiore ai 75 anni, in condizioni di non autosufficienza. L'ASP ha deciso di espletare tali prestazioni tipiche delle RSA esclusivamente nelle fasce diurne presso il domicilio.

La misura è incompatibile e quindi non erogabile se l'utente già usufruisce di altre misure o servizi della rete sociosanitaria, (es. ADI, CDI, RSA, ecc..) ad esclusione dei servizi di tipo ambulatoriale.

L'eventuale erogazione di ADI comporta la sospensione della misura ad eccezione per l'ADI prestazionale (prelievi, cambio catetere, ecc.), mentre le Cure Palliative domiciliari possono essere erogate contestualmente alla misura.

La misura è compatibile con altre misure nazionali o locali di carattere socioassistenziale come ad es. misura B2, SAD comunale, FNA, ecc.

1. SEDE

La sede operativa della misura RSA Aperta è a San Colombano al Lambro (MI) in via Valsasino 116. Il servizio si colloca negli uffici amministrativi dell'ente al piano terra. Responsabile della misura per l'ASP è il Direttore Medico della struttura.

Referente è l'Assistente Sociale.

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle h 9.00 alle h 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 per informazioni o comunicazioni varie.

I recapiti sono i seguenti:

Telefono: 03712900247

Fax: 037189044

Indirizzo Mail: direzione.medica@aspvalsasino.it oppure assistentesociale@aspvalsasino.it

Internet: www.aspvalsasino.it

2. MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso alla misura avviene presentando domanda da parte dell'utente o caregiver direttamente alla RSA. L'elenco delle strutture erogatrici è consultabile sul sito di ATS Città Metropolitana di Milano e il modulo di domanda è scaricabile dallo stesso sito.

La RSA individuata dal cittadino dovrà effettuare la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità.

3. A CHI È DESTINATO

Le persone destinatarie del servizio di RSA APERTA sono i cittadini residenti in Lombardia iscritti al Servizio Sanitario Regionale. In particolare i servizi sono rivolti:

- Anziani non autosufficienti, di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% e con un punteggio della scala di valutazione Barthel Index Modificata (BIM) compreso tra 0-24.
- Anziani affetti da demenze certificate rilasciate da medico specialista geriatra/neurologo operante in strutture accreditate o nell'equipe (ex U.V.A.) CDCD.

Fattore determinante è che le persone che possano usufruire della misura abbiano un caregiver familiare e/o professionale che presti assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Il servizio è attivo 365 giorni l'anno, comprese le festività, su tutto il territorio lodigiano.

4. VERIFICA POSITIVA DEI REQUISITI DI ACCESSO E PERCORSO

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, l'ente erogatore individuato dal cittadino effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona.

La valutazione multidimensionale verrà effettuata entro 10 gg lavorativi da un medico e da un'altra figura professionale, solitamente dall' assistente sociale.

5. PRESA IN CARICO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

A seguito dell'esito positivo della valutazione multidimensionale all'idoneità della misura del paziente, verrà redatto il Progetto Individuale P.I. che conterrà la data prevista per l'erogazione degli interventi che, di norma, dovrà avvenire entro i successivi 30 gg.

Il Progetto che esplicherà la durata (mai superiore ai 3 mesi), gli obiettivi, le aree di intervento, e i tempi e le figure professionali coinvolte, verrà condiviso con la persona o ADS e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi. In oltre ad ogni accesso l'utente o

caregiver è tenuto a controfirmare il diario multidisciplinare compilato dagli operatori e la scheda di accesso ad attestazione dell'avvenuto intervento.

Tutti gli operatori sono tenuti ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, assicurando il massimo rispetto delle informazioni riguardanti le condizioni di salute, sociali, economiche, di orientamento religioso di ogni assistito. In caso di necessità è possibile richiedere copia del FASAS (cartella clinica e socio-assistenziale) con modulo prestampato, da ritirare all'ufficio URP dell'Ente. Il rilascio della copia del FASAS avverrà in busta chiusa a cura dell'ufficio URP stesso ed entro 7 giorni al costo di 30 euro. L'utente ha diritto ad esporre reclami, vedasi modulo allegato alla presente, che saranno sollecitamente esaminati, e a essere informato sugli esiti degli stessi.

6. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Il servizio di RSA APERTA prevede una serie di prestazioni e di interventi a seconda del target di utenza in cui viene attivato il servizio (anziani affetti da demenza/anziani non autosufficienti, erogabili a domicilio).

Tutte le prestazioni erogate sono gratuite.

Gli interventi di seguito elencati possono essere erogati con frequenza e tempi diversi anche a seconda del punteggio ottenuto dalla scala CDR (anziani affetti da demenza)

INTERVENTI PREVISTE PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA con CDR da 0.5 a 5.0

I servizi attivabili sono:

- interventi di stimolazione cognitiva;
- interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento;
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- interventi di supporto psicologico al caregiver;
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- interventi di riabilitazione motoria;
- nursing (consulenza alla famiglia nella gestione delle soluzioni più adatte nell'assistenza quotidiana);
- igiene personale completa;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzioni danni terziari.

INTERVENTI PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI

- interventi di mantenimento della abilità residua;
- Consulenza e addestramento alla famiglia/CAREGIVER PER LA PROTESIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI ABITATIVI;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche e relative all'alimentazione;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche e relative all'igiene personale;
- interventi a domicilio occasionali e limitati nel tempo per la sostituzione al caregiver.

Standard di qualità. Impegni e programmi

IMPEGNI E PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'utente.

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

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

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

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

FORMAZIONE

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

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

STRUMENTI DI VERIFICA E DI INFORMAZIONE

La valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari/care givers viene effettuata principalmente mediante la compilazione del questionario di gradimento consegnato al care giver e conservato nel FASAS al domicilio del paziente, proposto al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

L'A.S.P. garantisce:

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

CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

Tutela e Partecipazione

Funzioni di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e verifica

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

TRASPARENZA

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

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi) costituisce uno dei principali canali di informazione, integrato dalla possibilità di accedere ad ulteriori informazioni sulle attività dell'A.S.P. attraverso il sito internet aziendale www.aspvalsasino.it. Sono attivati periodicamente specifici corsi di formazione del personale al fine di migliorare la capacità di ascolto e comunicazione con gli utenti e la qualità delle prestazioni erogate.

TUTELA

L'A.S.P. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, il quale può – anche per il tramite di propri familiari - formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) aziendale. L'Ufficio provvede a dare nel più breve tempo possibile, risposta al cittadino-utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria.

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

- a.) colloquio con gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- b.) richiesta di colloquio con il Direttore Medico (per gli aspetti sanitari)
- c.) richiesta di colloquio con il Direttore Generale (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale)
- d.) lettera in carta semplice
- e.) segnalazione a mezzo fax al n. 0371.200342
- f.) segnalazione a mezzo posta elettronica: direzione.generale@aspvalsasino.it
- g.) compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'U.R.P.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è attivato presso la Direzione Medica da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00.

PARTECIPAZIONE E VERIFICA

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

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

MODULO PER SEGNALAZIONI – SUGGERIMENTI - RECLAMI

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

Fax 0371.200342

e-mail: direzione.amministrativa@aspvalsasino.it

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

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

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

DESIDERA SUGGERIRE quanto segue (esprimere eventuali suggerimenti):

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

Data,

Firma

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

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Il principio di "solidarietà", enunciato nell'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA VALSASINO
CARTA DEI SERVIZI R.S.A. APERTA

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

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

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

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

La persona ha il diritto	la Società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente dalla sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se no lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente e curata che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA VALSASINO
CARTA DEI SERVIZI R.S.A. APERTA

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

La tutela dei diritti riconosciuti

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

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

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

* * * * *