



Carta dei Servizi

Quando è il momento
di farsi sostenere



ente morale con personalità giuridica
di diritto privato fondato nel 1594

DAL 1594
Istituti
Riuniti
Airoldi e
Muzzi
onlus

Indice

La carta dei servizi				
- Uno strumento indispensabile	pag. 1			
Gli Istituti Riuniti Airoldi e Muzzi onlus				
- La mission	» 3			
- La storia				
- La sede attuale				
- Come si arriva	» 4			
- La Residenza Sanitaria Assistenziale: RSA				
- Il Nucleo Alzheimer				
- Il Centro Diurno Integrato: CDI				
- L'Assistenza Domiciliare Integrata: ADI				
- Organigramma				
- Figure religiose				
- Riconoscimento degli operatori				
Le procedure di ammissione, accoglienza e presa in carico				
- Ammissione e visite guidate	» 5			
- Orari apertura Reception, GAO e URP				
- La documentazione necessaria per la domanda di ammissione				
- Inoltro della domanda				
- Valutazione sanitaria	» 6			
- Valutazione amministrativa: rette e contratto				
- Lista d'attesa	» 7			
- Contratto				
- Accoglienza	» 8			
- Accettazione e presa in carico				
- Il Piano Assistenziale Individualizzato PAI				
La gestione dell'Ospite				
- Vita quotidiana	» 9			
- Giornata tipo				
- Servizio medico	» 10			
- Servizio infermieristico				
- Servizio riabilitativo				
- Servizi socio-sanitari e socio-assistenziali	» 11			
- Servizio di animazione				
- Continuità del servizio				
- Altri servizi			pag. 11	
- Volontariato				
- Culto religioso				
- La giornata alimentare				
- Variazione orario pasti			» 12	
- Scelta menù				
- Esempio di menù invernale				
- Esempio di menù estivo			» 13	
- Personalizzazione delle camere				
- Denaro e oggetti di valore				
- Biblioteca			» 14	
- Animazione e attività di svago				
- Visite				
Procedure di dimissione				
- Provvedimenti			» 15	
- Dimissioni da ricovero a tempo determinato				
- Dimissioni da ricovero a tempo indeterminato				
- Decesso				
- Dimissioni nel primo e nel secondo mese di degenza				
- Gli effetti personali				
- Lettera di dimissioni				
- Modulo di valutazione del ricovero				
Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti			» 16	
Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori			» 20	
Moduli utili				
- Scheda di segnalazione			» 24	
La carta dei diritti della persona anziana			» 26	
Allegati				
- Rette di ospitalità in vigore				
- Prescrizioni vestiario				
- Domanda di accoglimento				

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è indirizzata **al cittadino che intenda essere accolto presso gli Istituti Riuniti Airoldi e Muzzi onlus** con lo scopo di fornire le informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità che regolano i rapporti degli ospiti e dei loro familiari.

Gli Istituti desiderano creare un rapporto di fiducia, dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'Ospite e i suoi familiari, per migliorare la qualità dei servizi erogati, rendendoli più efficienti, tempestivi e vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

Nella speranza che la nostra Carta dei Servizi possa rispondere in modo esauriente alle Vostre esigenze informative, assicuriamo il nostro sforzo continuo per migliorarci e garantire sempre l'eccellenza delle prestazioni.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Uno strumento
indispensabile



Gli Istituti Riuniti Airoldi e Muzzi onlus

La mission

Gli Istituti Airoldi e Muzzi, fondati con ispirazione ai valori della carità cristiana, sono un ente senza scopo di lucro (onlus), a servizio della persona anziana. Prestano la loro attività nel pieno rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione ed efficacia. Garantiscono l'impegno a preservare il mantenimento delle capacità residue dell'Ospite favorendone l'espressione e il libero arbitrio, a offrire prestazioni medico-specialistiche-riabilitative volte a prevenire, risolvere o ritardare l'insorgenza di eventi invalidanti, a rispettare il diritto alla privacy, a definire e aggiornare i progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo con il contributo indispensabile di tutte le professionalità, a diffondere nei propri operatori l'attitudine all'attenzione e all'ascolto, ad aggiornare in modo permanente il personale, a riconoscere e rispettare il ruolo della persona anziana favorendo il mantenimento dei legami con la famiglia, gli amici e la società.

La storia

Gli Istituti nascono dall'unione della "Casa di Ricovero per i vecchi poveri del territorio di Lecco", nata nel 1594 per volontà testamentaria di Giovanni Antonio Airoldi, con la "Società di Beneficenza Antonio Muzzi", costituita in Lecco nel 1888, e con il "Legato Isidoro Calloni", disposto da quest'ultimo con testamento del 1901.

Un'ampia ricostruzione storica delle vicende che hanno portato alla realtà odierna è stata documentata da Angelo Sala nel volume "1594-1994 - Istituti Riuniti Airoldi e Muzzi. Quattrocento anni vissuti nella storia", disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

La sede attuale

La sede attuale si trova nel rione di Germanedo a Lecco, a soli 500 metri dall'Ospedale Alessandro Manzoni. Inserita in un parco secolare di 50.000 mq, risale agli inizi degli anni '30 e si è evoluta nel tempo attraverso ampliamenti e ristrutturazioni.

La tranquillità del luogo e il contesto architettonico-paesaggistico permettono di godere dell'armonia della bellezza naturale.

Situata nel parco, la Chiesa è dedicata al Redentore e a Santa Caterina da Siena; progettata dall'architetto Mario Cereghini ospita un importante affresco di Ennio Morlotti e costituisce un luogo di culto che offre occasioni di raccoglimento e preghiera.

Come si arriva

La città di Lecco è raggiungibile:

- con l'auto da Bergamo (30 km), da Como (30 km), da Milano (50 km), da Sondrio (70 km). Gli Istituti dispongono di un parcheggio gratuito situato nelle vicinanze.

- con le seguenti linee ferroviarie:

Milano - Sondrio - Tirano, Brescia - Bergamo - Lecco

Sesto San Giovanni - Lecco, Como - Molteno - Lecco.

Dalla stazione ferroviaria di Lecco gli Istituti sono raggiungibili tramite gli autobus di linea della città: la linea 8 "Rancio/Germanedo" ferma in via Lombardia, a poche decine di metri dall'ingresso.

La Residenza Sanitaria Assistenziale: RSA

L'offerta residenziale, di 350 posti letto, autorizzata al funzionamento dalla Provincia di Lecco e accreditata dalla Regione Lombardia, è distribuita su 4 strutture composte da più nuclei abitativi pensati per riproporre al meglio l'ambiente familiare: accanto alle camere e ai bagni personali, sono sempre presenti spazi comuni e di servizio.

Il Nucleo Alzheimer

Il Nucleo Alzheimer dispone di circa 20 posti letto per soggetti affetti da demenza in forma grave, con disturbi del comportamento.

Il Centro Diurno Integrato: CDI

Un'ulteriore offerta è costituita dal Centro Diurno Integrato (CDI) in grado di ospitare 15 cittadini anziani non autosufficienti nelle ore diurne dei giorni feriali. È previsto il trasporto dal domicilio agli Istituti e viceversa.

L'Assistenza Domiciliare Integrata: ADI

Gli Istituti prestano sul territorio il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), rivolta a tutte le persone in una situazione di non autosufficienza permanente o temporanea.

Organigramma

Gli Istituti sono un'ente senza scopo di lucro, diretto da un Consiglio di Amministrazione (CdA) che si avvale della collaborazione della Direzione Generale, Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria, nonché delle relative strutture.

Figure religiose

All'interno degli Istituti sono presenti anche una comunità delle "Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa" dette "Suore di Maria Bambina" e un cappellano.

Riconoscimento degli operatori

Gli operatori, dotati del titolo professionale richiesto per il loro ruolo, sono identificabili tramite tesserino di riconoscimento che riporta il logo degli Istituti, nome e cognome, qualifica e fotografia.

Le procedure di ammissione, accoglienza e presa in carico

L'ospitalità nelle RSA è consentita ai soli residenti in Regione Lombardia. Su richiesta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è possibile essere accompagnati da personale incaricato a visitare la struttura per prendere preventivamente visione degli ambienti di vita collettiva e privata. Anche in tale occasione vengono fornite tutte le informazioni relative alle modalità di erogazione dei servizi e alle procedure per l'ingresso per consentire, prima dell'inserimento, di capirne il funzionamento e di conoscere gli operatori.

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

- **Reception** (per informazioni tel. 0341 497172)
tutti i giorni della settimana orario continuato sulle 24 ore.
- **Ufficio Relazioni col Pubblico** (URP)
dal lunedì al venerdì, ore 9.00 - 12.00 e ore 13.00 - 16.00.
- **Gestione Amministrativa Ospiti** (GAO)
dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 12.30 e ore 14.00 - 15.00.

La documentazione per la richiesta di ammissione è disponibile presso la Reception o sul sito www.airoldiemuzzi.it e comprende:

1. **Modulo unico di ingresso per inserimento nelle R.S.A. accreditate della provincia di Lecco** che va firmato dall'Ospite o da un rappresentante legale.
Notizie utili per l'ingresso e autorizzazione al trattamento dei dati personali (Lg. 196/03) che va compilato da chi si prende cura dell'anziano (un familiare di riferimento).
2. **Certificazione medica di accesso a RSA**
che va compilata dal medico di medicina generale che conosce la situazione complessiva del soggetto (può anche essere redatta da un altro medico, come lo specialista del reparto di degenza nel caso di persona ricoverata in ospedale o da un sanitario di un'altra RSA nel caso di provenienza da tale struttura).

La modulistica, debitamente compilata, va consegnata all'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP), direttamente o via fax. Fa seguito, nello stesso giorno, la sua registrazione.

Ammissione
e visite guidate

Orari apertura
Reception,
GAO e URP

La documentazione
necessaria per
la domanda
di ammissione

Inoltre
della domanda

Valutazione sanitaria

Nei giorni successivi la domanda viene esaminata dal Direttore Sanitario o da un altro medico delegato allo scopo, con l'obiettivo di valutare la congruità delle informazioni rilasciate e quindi l'accogliibilità del richiedente. Timbro e firma del medico valutatore attestano l'accoglimento e l'inserimento in lista di attesa.

Se il medico valutatore riscontra carenze o incongruenze nella documentazione esibita può richiedere, tramite il servizio Gestione Amministrativa Ospiti, le necessarie integrazioni (dimissioni ospedaliere, referti di visite mediche, esami radiologici e di laboratorio, certificazioni). Nell'attesa di riscontro la domanda di ingresso rimane in sospeso e viene valutata nuovamente alla presentazione della documentazione integrativa, in assenza della quale viene invece respinta. La domanda di ricovero può non essere accolta a insindacabile giudizio del Direttore Sanitario degli Istituti. L'eventuale mancata accettazione della domanda sarà comunicata entro 10 giorni lavorativi in forma scritta. Oltre a quella sanitaria, viene fatta anche la valutazione amministrativa.

Valutazione amministrativa: rette e contratto

Le rette di ospitalità, in vigore come da allegato, comprendono tutte le prestazioni di natura tutelare e sanitaria. In particolare a livello sanitario:

- assistenza medica generale
- assistenza infermieristica e riabilitativa
- attività di animazione e tempo libero
- ausili per incontinenti (pannolini, pannoloni e traverse)
- farmaci, gas medicale e materiale sanitario.

A livello alberghiero la retta non comprende:

- lavaggio degli effetti personali, che può essere effettuato o da una lavanderia convenzionata o dai familiari, con rinnovo in via continuativa dei capi di corredo puliti necessari per l'abbigliamento dell'Ospite (il corredo personale è a carico dell'Ospite come da allegato)
- trasporto con autoambulanza, fatturato dall'Associazione interessata.

La RSA è fornita di automezzo idoneo al trasporto di soggetti in carrozzina. Compatibilmente con le risorse umane presenti e di norma in ambito provinciale, viene assicurato gratuitamente il trasporto per visite mediche o accertamenti diagnostici non eseguibili in sede; il trasporto dell'Ospite da parte dell'Ente non esime dall'accompagnamento da parte dei familiari.

Il trasporto per occasioni di svago proposte dal servizio di animazione non comporta alcun aggravio economico.

Il valore della retta è di norma ridefinito periodicamente ogni anno con comunicazione scritta da parte dell'Amministrazione. Il pagamento è

previsto tramite domiciliazione bancaria (RID), bollettino precompilato (MAV) o bonifico bancario.

In caso di assenza temporanea motivata dell'Ospite (ricovero ospedaliero, permanenza presso parenti ecc.), dal 6° giorno verrà applicata la riduzione del 20% della retta giornaliera sui giorni d'assenza.

In presenza di particolari condizioni economiche, l'interessato può rivolgersi al proprio Comune di residenza per richiedere il contributo per la copertura totale o parziale della retta.

Le spese sanitarie relative al ricovero in RSA sono fiscalmente deducibili (DGR - Lombardia n° 26316 del 21.03.1997). Il beneficiario della deduzione fiscale è l'intestatario delle fatture emesse al quale, su richiesta, viene rilasciata idonea certificazione dalla Gestione Amministrativa Ospiti (GAO).

All'ingresso viene richiesto un deposito cauzionale pari a 30 giorni di retta pagabile in contanti o assegno. In caso di permanenza inferiore a 30 giorni nel primo mese è dovuto il pagamento di una mensilità.

La retta deve essere pagata entro i primi quindici giorni del mese successivo. Il mancato pagamento alle prescritte scadenze per due mesi consecutivi comporta di diritto le dimissioni.

A fine degenza l'importo viene dedotto dall'ultima mensilità. Le spettanze del mese di dimissione vengono compensate per quanto necessita dalla cauzione.

Al fine del computo delle giornate di presenza, il giorno d'ingresso e d'uscita sono considerati due giorni.

Se l'esito della valutazione risulta positivo, il richiedente entra in lista d'attesa, redatta in base ai seguenti criteri:

- domanda di ingresso a tempo indeterminato o determinato
- preferenze di camera singola o a più letti.

La lista d'attesa viene gestita e aggiornata quotidianamente secondo i criteri indicati dalla Regione Lombardia, cioè seguendo l'ordine cronologico e dando priorità ad alcune situazioni straordinarie (condizioni sociali e sanitarie di particolare gravità).

Quando un posto letto si rende libero, la Gestione Amministrativa Ospiti contatta il richiedente per la stipulazione del contratto di ricovero e definisce la data per la visita medica di ingresso agli Istituti.

Il giorno precedente o quello d'ingresso deve essere effettuato il disbrigo delle pratiche amministrative. L'utente deve consegnare: carta d'identità in corso di validità, codice fiscale, tessera sanitaria, verbale di invalidità

Lista d'attesa

Contratto

civile o copia dell'istanza eventualmente già presentata all'autorità competente, tessera elettorale.

Accoglienza **L'accoglienza** in RSA è un passaggio delicato sia per l'utente e i suoi familiari che per gli operatori del nucleo abitativo del quale il soggetto diverrà Ospite, in quanto incide molto sulle successive fasi di inserimento e sull'intero periodo di degenza. Durante l'accoglienza è necessario:

1. fornire informazioni complete sia al futuro Ospite che ai familiari di riferimento anche con la consegna della Carta dei Servizi
2. coinvolgere tutte le figure professionali interessate al piano assistenziale in modo da garantire la necessaria interdisciplinarietà.

Accettazione e presa in carico Il nuovo Ospite viene accompagnato al nucleo abitativo per essere accolto dall'équipe di reparto che effettua l'accettazione.

L'accettazione e la presa in carico prevedono che all'ingresso l'utente consegni la documentazione clinica relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere, i referti di accertamenti diagnostici, visite specialistiche e notizie sanitarie in genere, al medico il quale, dopo un'accurata anamnesi e un esame obiettivo, in collaborazione con l'équipe, redige una prima valutazione multidimensionale del soggetto e un **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** provvisorio.

**Il Piano
Assistenziale
Individualizzato
PAI**

Nei giorni successivi, di norma entro due settimane, la valutazione viene completata e viene redatto il PAI definitivo che elenca:

- **le aree problematiche** di ciascun soggetto
- **gli obiettivi** che si intendono perseguire
- **gli strumenti** tramite i quali raggiungere gli obiettivi indicati
- **le verifiche** che ci si prefigge di effettuare e la loro tempistica.

Il PAI è condiviso con l'Ospite e/o con i suoi familiari di riferimento o il tutore/amministratore di sostegno. Periodicamente la condizione del soggetto viene rivalutata e il PAI modificato alla luce delle novità emerse in caso di eventi significativi sul piano clinico, funzionale, cognitivo e comportamentale. La revisione del PAI è fatta in équipe. La riunione dello staff è fissata settimanalmente in giorni ed orari prestabiliti.

La gestione dell'Ospite

La presa in carico globale del soggetto fa riferimento a protocolli di intervento nella gestione delle attività della vita quotidiana:

Vita quotidiana

- igiene e cura della cute, con particolare attenzione alla gestione dell'incontinenza e alla prevenzione delle lesioni da pressione
- cura della persona e abbigliamento (ogni Ospite non allettato viene vestito con i propri abiti)
- alzata, posizionamento su sedia/carrozzella, cammino
- consumo dei pasti
- prevenzione e monitoraggio delle cadute
- uso di dispositivi di protezione e tutela.

Le esigenze organizzative delle attività assistenziali consentono la definizione di una "giornata tipo" in RSA. Poiché ciascun Ospite presenta bisogni, desideri, propensioni proprie, la predisposizione del Piano di Assistenza Individuale risponde alla necessità di organizzare le attività giornaliere rispettando le caratteristiche della singola persona.

Giornata tipo

- ore 6.00 - 9.00 - risveglio, cura e igiene, vestizione, alzata
- attività sanitario-infermieristiche
(eventuali prelievi per esami di laboratorio, somministrazione di terapie)
- ore 7.45 - 8.15 - prima colazione in sala da pranzo
(vedasi giornata alimentare)
può essere consumata a letto
in particolari condizioni cliniche
- ore 8.30 - 12.00 - visite mediche periodiche e occasionali
- attività sanitario-infermieristiche
(es. medicazioni/terapie)
- attività assistenziali (es. bagno assistito)
- attività riabilitative individuali e di gruppo
- attività di socializzazione, animazione,
- terapia occupazionale e di tipo educativo
- assistenza religiosa
- ore 9.30 circa - distribuzione di una bevanda a scelta (spuntino)
- ore 12.00 - pranzo (vedasi giornata alimentare)
- dalle ore 13.00 - riposo pomeridiano e successiva alzata (da PAI)
- interventi di igiene personale

- ore 14.00 - 18.00
 - visite mediche periodiche e occasionali
 - attività sanitario-infermieristiche (es. medicazioni/terapie)
 - attività assistenziali (es. bagno assistito)
 - attività riabilitative individuali e di gruppo
 - attività di socializzazione, animazione,
 - terapia occupazionale e di tipo educativo
- ore 15.30 circa
 - merenda
- ore 19.00
 - cena (vedasi giornata alimentare)
- ore 19.30 - 22.00
 - attività sanitario-infermieristiche
 - attività assistenziali di preparazione per la notte (messa a letto, cura e igiene personale)
- ore 22.00 - 6.00
 - attività assistenziali di sorveglianza ed eventuale aiuto
 - attività sanitario-infermieristiche e mediche in caso di necessità

Servizio medico

La Direzione Sanitaria si avvale, per gli aspetti medico-clinici, di un gruppo di medici, la cui presenza nei nuclei abitativi della RSA è assicurata ogni giorno di regola nelle ore diurne, mentre nelle ore notturne il servizio medico è garantito in regime di reperibilità. Il nominativo dei medici è esposto nella bacheca di ciascun piano, accanto allo studio medico-infermieristico, con l'indicazione degli orari di ricevimento.

Tenuto conto della tipologia di Ospite, attualmente negli Istituti sono a disposizione del medico della RSA anche alcuni consulenti specialisti: fisiatra, psichiatra, dermatologo, cardiologo e pneumologo.

Presso la RSA è assicurata attualmente l'esecuzione di esami elettrocardiografici, ECG delle 24 ore secondo Holter, ecocardiogramma, monitoraggio della PA 24 ore, saturimetria.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico ed assistenziale fornisce le prestazioni igienico-sanitarie che comportano la preparazione e la somministrazione delle terapie, delle medicazioni, dei prelievi di sangue. Interpreta i bisogni assistenziali e sanitari degli ospiti, contribuendo alla stesura e all'applicazione dei progetti individuali di trattamento. È attivo 24 ore su 24.

Servizio riabilitativo

La terapia della riabilitazione riguarda l'attività di ciascun Ospite nel proprio nucleo abitativo: il posizionamento a letto, il trasferimento dal letto alla sedia/poltrona/carrozzina, la postura seduta, il cammino con relativi presidi e ausili. Si occupa anche dei trattamenti individuali in palestra,

dei trattamenti di gruppo, delle attività collaterali (lavorazione della creta nell'atelier di arte terapia, cucito in ambito di terapia occupazionale), sempre in accordo con il medico di nucleo.

In funzione del livello di dipendenza o autonomia, ogni Ospite viene assistito nell'igiene, nella cura della cute, nei disagi dell'incontinenza, nella vestizione, nell'attività durante le ore diurne secondo le sue possibilità e volontà, nei pasti, nel coricarsi per la notte. Durante tali attività la il personale è sollecito nell'instaurare relazioni significative.

Presso la RSA è attivo un servizio di animazione, con il compito di valutare i bisogni sociali di ognuno, di promuovere attività sia singole che di gruppo. Ciò favorisce la qualità della vita quotidiana dell'Ospite con l'obiettivo di incrementare il suo benessere psicofisico.

Il livello assistenziale, sia sotto il profilo professionale che numerico, è maggiore rispetto a quello vigente in Regione Lombardia per le strutture protette per anziani non autosufficienti. Gli operatori hanno un contratto di lavoro dipendente che garantisce un'adeguata continuità di servizio, requisito fondamentale nella cura dell'anziano non autosufficiente.

Altre figure professionali svolgono funzioni generali o di supporto non vincolato a parametri standardizzati: operatori amministrativi, addetti al servizio di cucina, pulizia, guardaroba, manutenzioni. È attivo un servizio di parrucchiere. La cura delle pulizie degli spazi collettivi, delle camere e dei relativi servizi è assicurata da personale incaricato.

La legge 1/86 della Regione Lombardia definisce volontariato il "servizio reso dai cittadini in modo continuativo, senza fini di lucro, attraverso prestazioni personali, volontarie e gratuite, individualmente o in gruppo, nell'ambito delle strutture pubbliche o private di assistenza o in proprio". I volontari forniscono un valido supporto agli animatori sia nei nuclei abitativi con attività come l'aiuto durante i pasti, sia nell'organizzazione di momenti ricreativi all'interno o all'esterno (gite, uscite, ecc.). La loro collaborazione viene promossa e valorizzata dall'Ente.

Viene garantito ad ogni Ospite libertà di culto: per chi professa la religione cattolica è disponibile la chiesa degli Istituti.

La RSA si avvale di una dietista dipendente a tempo pieno, che opera in collaborazione con la società che eroga in regime di appalto il servizio di cucina. I menù proposti prevedono una rotazione stagionale. È facoltà del medico richiedere diete particolari.

Servizi
socio-sanitari e
socio-assistenziali

Servizio di
animazione

Continuità
del servizio

Altri servizi

Volontariato

Culto religioso

La giornata
alimentare

Variazione orario pasti

Il medico responsabile di ciascun nucleo abitativo può richiedere per alcuni propri assistiti, in particolari condizioni di difficoltà, un'anticipazione del pranzo e della cena rispetto all'orario normale.

Scelta menù

È predisposto un registro delle scelte effettuate da ogni Ospite che viene verificato dal coordinatore (o in sua assenza da un infermiere) prima dell'invio in cucina.

I pasti di norma vengono consumati nell'apposita sala da pranzo.

Il porzionamento e la distribuzione dei pasti viene eseguito solo dal personale incaricato in rispetto e salvaguardia delle normative sanitarie vigenti.

Esempio di menù invernale

Colazione

- Tè
- Caffè d'orzo
- Caffè latte
- Panini
- Fette biscottate
- Biscotti

Merenda

- Yogurt alla frutta
- Yogurt naturale
- Tè con biscotti
- Succo di frutta
- Gelato

Pane

- Panini
- Panini integrali
- Grissini

Bibite

- Acqua minerale naturale
- Acqua minerale frizzante
- Vino bianco
- Vino rosso
- Birra
- Succo di frutta

Pranzo

Primi piatti

- Pennette delicate
- Crema di patate
- Lasagne
- Risotto

Secondi piatti

- Filetto di persico burro e salvia
- Coniglio arrosto
- Bistecca di vitello
- Bresaola
- Uova sode
- Emmenthal
- Formaggini
- Frullato di filetto persico

Contorni

- Zucchine trifolate
- Insalata
- Patate lesse
- Frullato di zucchine trifolate

Frutta/Dessert

- Frutta fresca
- Frutta cotta
- Frullato di frutta

Cena

Primi piatti

- Vellutata di piselli
- Pastina in brodo
- Riso in bianco
- Spaghetti in bianco

Secondi piatti

- Crespella
- Taleggio
- Crescenza
- Prosciutto crudo o cotto
- Frullata di crespella
- Bollito
- Pollo lesso

Contorni

- Erbette all'olio
- Purè di patate
- Insalata
- Frullata di erbette all'olio

Frutta/Dessert

- Budino al cioccolato
- Frutta cotta
- Frullato di frutta

Colazione

- Tè
- Caffè d'orzo
- Caffè latte
- Panini
- Fette biscottate
- Biscotti

Merenda

- Yogurt alla frutta
- Yogurt naturale
- Tè con biscotti
- Succo di frutta
- Gelato

Pane

- Panini
- Panini integrali
- Grissini

Bibite

- Acqua minerale naturale
- Acqua minerale frizzante
- Vino bianco
- Vino rosso
- Birra
- Succo di frutta

Pranzo

Primi piatti

- Pasta al sugo fresco
- Crema di patate
- Pastina in brodo
- Pasta in bianco

Secondi piatti

- Insalata viennese (con würstel)
- Hamburger
- Vitello lessato
- Prosciutto crudo
- Tonno all'olio di oliva
- Emmenthal
- Formaggini
- Frullato arrosto

Contorni

- Erbette all'olio
- Insalata
- Carote bollite
- Frullato di carote

Frutta/Dessert

- Frutta fresca
- Frutta cotta
- Frullato di frutta

Cena

Primi piatti

- Raviolini in brodo
- Riso in brodo
- Ditalini all'olio
- Frullato di raviolini in brodo

Secondi piatti

- Frittata semplice
- Asiago
- Crescenza
- Bresaola
- Prosciutto cotto
- Frullata di frittata

Contorni

- Melanzane alla pizzaiola
- Insalata
- Purè di patate

Frutta/Dessert

- Macedonia
- Frutta cotta
- Frullato di frutta

Esempio di menù estivo

La Direzione permette e incoraggia la personalizzazione delle camere, purché siano abbellite in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza. Ogni modifica deve essere preventivamente consentita. È vietato introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche non autorizzate o a gas per i possibili incidenti che potrebbero causare.

Personalizzazione delle camere

Si consiglia vivamente di non tenere presso di sé somme di denaro e oggetti di valore; si declina ogni tipo di responsabilità da parte del personale e dell'amministrazione per eventuali smarrimenti o furti.

Denaro e oggetti di valore

Biblioteca Nei soggiorni e nello spazio di socializzazione sono a disposizione giornali, riviste e libri per gli Ospiti che desiderano consultarli. Inoltre al piano terra della Residenza Le Grigne c'è la ricca biblioteca degli Istituti.

**Animazione
e attività di svago**

Nell'ambito degli Istituti sono disponibili:

- un locale bar e ritrovo "La Gerla d'Oro" dove poter consumare, nella bella stagione anche all'aperto, bevande e dolci
- uno spazio di animazione dove vengono tenuti concerti, rappresentazioni teatrali, momenti vari di svago come ballo e canto, giochi di gruppo come quiz, ascolto guidato di opere liriche.
- le sale di terapia occupazionale, arte terapia e musicoterapia per gli ospiti dediti a queste attività.

Visite

Uno dei compiti della RSA è quello di favorire l'accoglienza e la partecipazione di familiari e conoscenti alla vita della struttura. È pertanto garantita la libertà di accesso dalle ore 8.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni, salvo le limitazioni transitorie nel rispetto della privacy (visite mediche, igiene personale, interventi assistenziali) o la sanificazione degli ambienti.

Per motivi igienici e sanitari è vietato sedersi sui letti, affollare le camere e usare i servizi igienici riservati agli ospiti.

Nella fascia oraria tra le ore 20.00 e le 8.00 del mattino successivo le visite sono regolamentate per garantire:

- la tranquillità degli ospiti durante il riposo notturno
- l'accudimento nelle prime ore mattutine relativo all'igiene, la vestizione e l'alzata.

Nel caso in cui le condizioni cliniche di un paziente fossero di gravità tali da rendere opportuna la presenza di familiari anche nelle ore notturne, il medico responsabile della Residenza (o in sua assenza altro sanitario), dietro richiesta dei parenti, rilascia attestazione scritta.

Ogni visitatore è tenuto a un comportamento consono allo stile di vita e alla tranquillità degli ospiti; inoltre è opportuno che si informi di eventuali prescrizioni cui è assoggettato il proprio congiunto a tutela della sua salute ed incolumità.

È rigorosamente vietato introdurre bevande alcoliche, cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.

Ai sensi della Legge n°3 art. 51 del 16/01/2003, in tutti i locali della struttura è vietato fumare.

Procedure di dimissione

Le dimissioni possono essere volontarie o stabilite dall'Ente nel caso di comportamenti tali da non consentire la prosecuzione del soggiorno o per mancato pagamento della retta di degenza o di quant'altro dovuto.

Al termine di un ricovero a tempo determinato, viene redatta la lettera di dimissioni con le principali informazioni del periodo trascorso. Allo scopo di facilitare il rientro al domicilio dell'Ospite sono opportuni contatti frequenti tra gli operatori della struttura e quelli del territorio (medico di medicina generale, servizi sociali del comune di residenza).

Nel caso di ricovero a tempo indeterminato non è prevista una data di termine. È compito dell'Ospite e/o dei suoi familiari avvertire della volontà di dimissioni anticipandole tramite comunicazione scritta come indicato sotto.

In caso di decesso, la retta da corrispondere sarà conteggiata sui giorni di effettiva presenza nella struttura.

Qualora l'uscita (al domicilio o altra RSA) avvenga entro i primi 30 giorni di degenza, viene trattenuta tutta la mensilità anticipata (eccezion fatta per il decesso e il ricovero ospedaliero senza mantenimento del posto letto al momento dell'inizio della degenza in ospedale). Se la decisione di non mantenere il posto letto è presa successivamente, viene trattenuta la cifra corrispondente alla retta del numero di giorni intercorsi. Qualora l'uscita avvenga a partire dal 2° mese di degenza, senza comunicazione scritta precedente di almeno 10 giorni, viene trattenuto dalla mensilità anticipata all'ingresso la cifra corrispondente alla retta dei 10 giorni.

La rimozione degli effetti personali dell'Ospite è compito dei familiari e va effettuata il giorno stesso delle dimissioni, salvo il pagamento della retta corrispondente al numero dei giorni di occupazione successiva.

Al momento della dimissione viene consegnata una lettera con le informazioni relative al ricovero.

Nei giorni precedenti la dimissione viene consegnata a ogni utente un modulo di valutazione del ricovero (vedi pag. 15), che rappresenta uno strumento utile per una costante ottimizzazione del servizio alla persona.

Provvedimenti

Dimissioni da ricovero a tempo determinato

Dimissioni da ricovero a tempo indeterminato

Decesso

Dimissioni nel primo e nel secondo mese di degenza

Gli effetti personali

Lettera di dimissioni

Modulo di valutazione del ricovero

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti

Gent.li Ospiti e Familiari

L'ASL della Provincia di Lecco ha realizzato il questionario che segue, distribuito e utilizzato in tutte le RSA del territorio, per raccogliere, in forma anonima, indicazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura in cui risiede, al fine di impostare azioni di miglioramento dei servizi anche per le persone che ne usufruiranno in futuro. I dati vengono raccolti ed elaborati a scadenza semestrale e la loro diffusione all'interno dell'Istituto viene effettuata secondo le modalità definite dal Consiglio di Amministrazione.

Le chiediamo di barrare con un "X" la risposta che le sembra più adatta.

Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella struttura. La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

Età

Sesso maschio femmina

Vive nella residenza da:

meno di 6 mesi

da 6 mesi a 2 anni

più di 2 anni

più di 4 anni

Indicare la persona che compila il presente questionario

ospite

familiare

operatore

volontario

1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'arrivo in residenza?

molto

abbastanza

poco

molto poco

Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)

molto

abbastanza

poco

molto poco



Orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici informazioni

molto abbastanza poco molto poco

2. È soddisfatto dell'ambiente e delle strutture fisiche presenti?

molto abbastanza poco molto poco

Aspetto, comodità, temperatura, ventilazione,
luminosità degli ambienti comuni

molto abbastanza poco molto poco

Quantità di spazio personale messo a disposizione

molto abbastanza poco molto poco

3. È soddisfatto della pulizia e della cura dell'igiene?

molto abbastanza poco molto poco

Cura dedicata all'igiene personale

molto abbastanza poco molto poco

Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

molto abbastanza poco molto poco

4. È soddisfatto del servizio di ristorazione?

molto abbastanza poco molto poco

Qualità dei pasti

molto abbastanza poco molto poco

Quantità dei pasti

molto abbastanza poco molto poco

Varietà nel menu

molto abbastanza poco molto poco



5. È soddisfatto dell'organizzazione degli orari?

molto abbastanza poco molto poco

Orari apertura alle visite

molto abbastanza poco molto poco

Orari pranzo/cena

molto abbastanza poco molto poco

Orari sonno/veglia

molto abbastanza poco molto poco

6. È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?

molto abbastanza poco molto poco

Personale ausiliario

molto abbastanza poco molto poco

Infermieri professionali

molto abbastanza poco molto poco

Personale medico

molto abbastanza poco molto poco

Fisioterapisti

molto abbastanza poco molto poco

Animatori

molto abbastanza poco molto poco

7. È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?

molto abbastanza poco molto poco



8. Come percepisce l'atmosfera e il clima emotivo?

gioiosa triste

È soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti?

molto abbastanza poco molto poco

È soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?

molto abbastanza poco molto poco

Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?

sì no

9. Ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell'assistenza ricevuta?

sì no

Importante. Le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio "troppo lungo", "superficiale", "non è stato indagato questo aspetto", ecc.).



Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno analizzati a cura del Dipartimento Programmazione, Acquisto e Controllo (P.A.C.) - Servizio Accreditamento e Vigilanza Strutture e Prestazioni socio-sanitarie.

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re

Il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla strutture in cui lavora.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una "X" la risposta che Le sembra più adatta.

Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella struttura.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire..

Età 18-30 30-50 più di 50

Sesso maschio femmina

Anzianità di servizio

meno di 1 anno 1-4 anni più di 4 anni

Professione asa/oss inf. pro.le medico

fisioterapista animatore altro

1. È soddisfatto dell'accuratezza e tempistica delle informazioni che le giungono?

molto abbastanza poco molto poco

Informazioni in merito agli aspetti organizzativi

molto abbastanza poco molto poco

Informazioni relative ai piani assistenziali

molto abbastanza poco molto poco



2. È soddisfatto del rapporto con i suoi collaboratori?

molto abbastanza poco molto poco

Percepisce rispetto del suo ruolo,
sostegno e comprensione dai suoi collaboratori?

molto abbastanza poco molto poco

In base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone
che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione
d'equipe?

molto abbastanza poco molto poco

È soddisfatto del clima relazionale e del coinvolgimento in équipe
con i suoi collaboratori?

molto abbastanza poco molto poco

È soddisfatto dal grado di coordinamento tra il suo lavoro
e quello dei suoi collaboratori?

molto abbastanza poco molto poco

3. È soddisfatto della gestione dei conflitti che insorgono tra operatori e tra operatori e referenti?

molto abbastanza poco molto poco

4. Le è chiaro quali sono le persone responsabili/di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro?

sì no

5. È soddisfatto del grado di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il suo lavoro?

molto abbastanza poco molto poco

6. La sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti?

sì no



Se ha risposto positivamente alla domanda precedente,
come valuta in percentuale la quantità di tempo che riesce
a dedicare alla relazione con l'Ospite?

meno del 50% più del 50% 100%

Vive serenamente la relazione con l'Ospite?

sì no

**7. Riesce ad instaurare con i familiari degli Ospiti
un rapporto di collaborazione?**

sì no

Pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento
delle richieste dei familiari?

sì no

8. È soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro?

molto abbastanza poco molto poco

Ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti
messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro?

sì no

9. È soddisfatto dei suoi orari di lavoro?

molto abbastanza poco molto poco

È soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?

molto abbastanza poco molto poco

È soddisfatto del rapporto tra numero di operatori
per reparto, servizio/numero di ospiti

molto abbastanza poco molto poco

È soddisfatto della disponibilità dell'ente per cui lavora
nei confronti delle esigenze personali degli operatori?

molto abbastanza poco molto poco



10. Ritieni necessari corsi di aggiornamento?

sì no

Argomento

11. Complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato dal suo lavoro?

molto abbastanza poco molto poco

12. Consiglierebbe ad un suo amico di lavorare in questa RSA?

sì no

13. Se in futuro lei o un suo parente avesse bisogno di essere ospitato in RSA, lei sceglierebbe questa?

sì no

Importante. Le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio “troppo lungo”, “superficiale”, “non è stato indagato questo aspetto”, ecc.).



Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno analizzati a cura del Dipartimento Programmazione, Acquisto e Controllo (P.A.C.) - Servizio Accreditamento e Vigilanza Strutture e Prestazioni socio-sanitarie.

Moduli utili

Gli Istituti ricercano continuamente il coinvolgimento attivo di tutti gli interessati, ospiti, familiari, volontari, operatori.

Il sistema di valutazione della soddisfazione di Ospiti, Famiglie ed Operatori è rappresentato oltre che dal questionario di soddisfazione anche dalla presente “scheda di segnalazione” tramite la quale inoltrare suggerimenti, apprezzamenti o reclami. Essa, debitamente compilata, va inoltrata all’Ufficio Rapporti con il Pubblico (URP) che provvederà alla successiva evasione nell’arco di 10 giorni lavorativi.

Scheda di segnalazione

Motivo della segnalazione

- suggerimenti**
- apprezzamenti**
- reclami**

Data

Cognome/Nome

Data di nascita

Indirizzo

Città

Provincia

Telefono abitazione

Cellulare

Email

Titolo di studio

Professione



La carta dei diritti della persona anziana

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono 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 l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

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

- **il principio "di solidarietà"**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua perso-

nalità, 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).

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

La persona anziana
al centro di diritti
e di doveri

La persona ha il diritto

1. di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
2. di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti
3. 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
4. di conservare la libertà di scegliere dove vivere
5. di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa
6. di vivere con chi desidera
7. di avere una vita di relazione
8. di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività
9. di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
10. di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

1. 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
2. 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

3. 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
4. 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
5. 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
6. di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
7. 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
8. 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
9. di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
10. di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

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.



dal 1994
Istituti
Riuniti
Airoldi e
Muzzi
onlus

23900 Lecco (Lc)
via Airoldi e Muzzi, 2
tel. 0341 497172
fax 0341 250354
info@airoldiemuzzi.it
www.airoldiemuzzi.it