



FONDAZIONE SAN GIUSEPPE MOSCATI ONLUS

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Via Orti, 27 – 20122 Milano – Tel. 02/55190206 – Fax 02/5517754

www.fondazionemoscati.it

CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI UTENTI E PER I LORO VISITATORI

Aggiornata al giugno 2008

Premessa

La carta dei servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la casa garantisce nel servizio alle persone anziane.

Ciò che viene presentato, non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" delle persone anziane residenti.

La condizione anziana in Italia, e anche nella nostra Milano, è oggi ad un punto di svolta, sia a causa della situazione sociale, politica, ed economica, sia in ragione di una rinnovata coscienza collettiva.

Ciò che la renderà più accettabile, sarà la qualità dei processi assistenziali e sanitari, e dei sistemi istituzionali ed interpersonali in essa coltivati. Ne deriva la necessità di un rinnovato impegno progettuale, a cui deve seguire con costanza, intelligenza ed apertura, l'organizzazione e la conduzione quotidiana dell'accoglienza e del sostegno.

Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.

La Fondazione San Giuseppe Moscati, vuole essere momento di affermazione che la speranza cristiana è la radice del coraggio e della lungimiranza necessarie a salvarsi dalle tentazioni della presunzione e della disperazione: quel coraggio e quella lungimiranza necessarie ad essere presenza autentica, a proporre la propria identità e la propria operatività, a porsi come una possibile risposta ai bisogni delle persone e delle esigenze della città, a dare il proprio contributo affinché venga concretizzato il desiderio di felicità inscritto nel cuore di ogni uomo.

SOMMARIO

Dati identificativi della Fondazione San Giuseppe Moscati.....	- 4 -
Consiglio di amministrazione.....	- 4 -
Direzione.....	- 4 -
Autorizzazione e Accreditamento	- 4 -
Come si arriva alla Fondazione San Giuseppe Moscati.....	- 4 -
Tipologia delle persone accolte e struttura della R.S.A.....	- 4 -
Servizi inclusi nella retta e servizi esclusi	- 4 -
Servizi generali.....	- 5 -
Servizio medico, infermieristico e assistenziale di base.....	- 5 -
Animazione.....	- 5 -
Fisioterapia e terapia occupazionale	- 6 -
Parrucchiere/pedicure.....	- 6 -
I giornali e la biblioteca	- 6 -
Il volontariato.....	- 6 -
Servizio Religioso.....	- 6 -
Presentazione, accoglimento domande e ingresso dell'ospite in R.S.A.....	- 6 -
Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e "Carta dei diritti della persona anziana"	- 6 -
Gestione lista di attesa.....	- 7 -
Gli orari della giornata.....	- 7 -
Gestione dei reclami e suggerimenti	- 7 -
Visite di parenti ed amici.....	- 7 -
Norme di comportamento	- 7 -
Rapporti con i familiari	- 7 -
Rilascio del fascicolo sanitario e sociale.....	- 8 -
Rilascio di certificati medici.....	- 8 -
Permessi di uscita.....	- 8 -
Trasferimenti In ospedale.....	- 8 -
Trasferimento all'interno della R.S.A.	- 8 -
Dimissioni programmate.....	- 8 -
Iniziative di miglioramento	- 8 -
ALLEGATO A: Modulo di contratto.....	- 8 -
ALLEGATO B: Menù-tipo	- 9 -
ALLEGATO C: Modello di certificazione (predisposto dalla Regione Lombardia).....	- 10 -
ALLEGATO D: Procedura di ingresso dei nuovi ospiti in casa di riposo.....	- 10 -
ALLEGATO E: Carta dei diritti della persona anziana	- 11 -
ALLEGATO F: Scheda raccolta reclami	- 13 -
ALLEGATO G: Scheda raccolta suggerimenti.....	- 14 -
ALLEGATO H: Scheda soddisfazione per l'ospite/per il parente dell'ospite	- 15 -
ALLEGATO I: Scheda livello di soddisfazione del personale.....	- 16 -

della biancheria personale sono completamente gratuiti. Per un'informazione più completa ed esaustiva si riporta nell'Allegato A, il modulo contrattuale che deve essere sottoscritto da uno o più parenti dell'ospite all'atto dell'ingresso nella struttura.

Prestazioni supplementari, in aggiunta a quelle elencate di seguito, sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari.

Servizi generali

- Cucina: garantisce la preparazione quotidiana dei pasti. Il responsabile Sanitario della Casa, oltre a segnalare particolari esigenze dietetiche, collabora con il responsabile della cucina, elaborando il menù settimanale, tenendo presenti le necessità caloriche, i gusti degli ospiti e le stagioni. E' data la possibilità, giornalmente, di poter scegliere, tra una serie di alimenti proposti, il più gradito. Si riporta in allegato il menù tipo (Allegato B).

- Lavanderia, guardaroba e tintoria: la casa mette a disposizione i servizi di lavanderia per i capi di biancheria personale; ogni capo di biancheria, deve essere numerato, o portare il nome. Esistono inoltre armadi supplementari, oltre a quelli presenti in camera, per tenere altri capi di vestiario. Il servizio di tintoria è a pagamento; il listino prezzi è esposto nelle bacheche di ogni piano.

- Pulizie: un'impresa garantisce la qualità delle pulizie in tutti gli spazi della Casa. Al personale di assistenza, viene affidata la pulizia di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza all'anziano (letto, comodino, armadio, tavolo, ...); questa scelta permette di utilizzare meglio la professionalità dell'A.S.A. nell'assistenza alle persone anziane, favorendo anche l'aspetto relazionale.

- Servizio amministrativo: è svolto da personale con adeguata preparazione tecnico-professionale, che secondo le necessità, si può avvalere di collaboratori esterni. L'Ufficio Amministrativo provvederà a rilasciare, entro i tempi previsti, il documento con il quale si certifica il versamento delle rette di degenza a carico degli ospiti con riferimento all'anno precedente, al fine di permettere la detrazione per la parte consentita nella dichiarazione dei redditi; il modello è consultabile all'Allegato C della Carta dei Servizi.

- Relazioni con il pubblico: La direttrice della Residenza, Dott.ssa Lara Bilardo, coadiuvata dall'assistente sociale, Dott.ssa Nadia Simonelli, è la responsabile del servizio relazioni con il pubblico.

E' possibile fissare colloqui e visite guidate, senza impegno, per conoscere meglio la nostra struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito.

- Norme antinfortunistiche, antincendio e sicurezza: a norma del D.L. 626/94 e seguente normativa, il personale della Fondazione San Giuseppe Moscati, è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza dei degenti.

Servizio medico, infermieristico e assistenziale di base

Sanitario-Assistenziale: questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone anziane ospitate presso la Fondazione. Le caratteristiche del servizio si riassumono nella:

- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano, sia all'ingresso che con periodica e programmata periodicità, e registrazione sul fascicolo sanitario e sociale con metodologia multidimensionale;

- ricorso a consulenze medico-specialistiche, sia programmate, che in casi di particolari necessità diagnostiche, all'interno della RSA: Allergologia, Cardiologia, Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica, Chirurgia Vascolare, Dermatologia, Dietologia, Fisiatria, Gasroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Medicina Interna, Nefrologia, Neurologia, Oculistica, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Psichiatria, Psicologia;

- ricorso ad indagini diagnostiche strumentali eseguibili all'interno della RSA: Videoendoscopia, Ecografia internistica, urologica e ginecologica, Elettrocardiografia, Spirometria, Doppler vascolare, Ecocardiogramma, Audiometria, Impedenzometria;

- rieducazione motoria e funzionale; terapie fisiche: radar, ultrasuoni, ionoforesi, T.E.N.S.;

- attenzione particolare e misure preventive per i potenziali problemi sanitari ed assistenziali connessi alla istituzionalizzazione mediante la formazione permanente del personale di assistenza, attraverso la revisione critica degli interventi via via programmati, con la preoccupazione di potenziare, e/o mantenere ogni capacità residua;

- attuazione di piani di assistenza personalizzati. L'équipe socio-sanitaria si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi. Gli operatori sono costantemente formati ed aggiornati attraverso la partecipazione a corsi sia interni che organizzati da altre agenzie del settore;

- verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali e personali, dell'alimentazione più appropriata per i singoli, comprese diete specifiche se necessarie. L'ospite non allettato permanentemente viene quotidianamente vestito con il proprio abbigliamento da giorno;

- ricorso alla ospedalizzazione solo per le situazioni non diversamente assistibili;

- i medici sono a disposizione per i colloqui con i famigliari. Il servizio sanitario è assicurato sulla struttura 24 ore al giorno, attraverso ore di presenza diurna, e reperibilità notturna.

Animazione

Il servizio, costituisce un momento forte di riferimento all'interno della casa, e per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva delle persone anziane ospitate; esso contribuisce anche con l'impegno di tutti gli operatori a ridare maggiore significato, e serenità alla vita quotidiana dell'anziano. Sono previste attività molteplici, per permettere all'ospite di vivere

momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità. Altri obiettivi del servizio: favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore; costituire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi.

Fisioterapia e terapia occupazionale

Il servizio si prende cura degli anziani programmando interventi mirati, e atti alla cura, alla prevenzione, ed alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali utilizzando metodologie adeguate. Collabora attivamente con il servizio di animazione, per attività affini e/o sinergiche. La presenza della logopedista permette inoltre, quando necessario, l'esame e la rieducazione del linguaggio.

Parrucchiere / pedicure

All'interno della Casa, un apposito spazio è adibito e attrezzato per la cura estetica della persona; gli ospiti usufruiscono gratuitamente di tali interventi in modo programmato.

I giornali e la biblioteca

Per chi lo desidera, il responsabile del reparto provvede a far recapitare quotidiani e settimanali. Esiste anche una biblioteca; per il prestito e la consultazione dei libri occorre rivolgersi al servizio di animazione.

Il volontariato

L'Amministrazione promuove e valorizza l'attività del volontariato per concorrere al mantenimento, nell'anziano, di interesse ad una socialità viva e positiva.

Inoltre, contribuendo all'organizzazione di momenti ricreativi, gite, vacanze, uscite a teatro, ecc. valorizza ed incrementa la cultura della solidarietà.

Servizio Religioso

Il servizio religioso cattolico, presente presso la Fondazione San Giuseppe Moscati, garantisce la celebrazione quotidiana della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche. Inoltre si propone anche la crescita della persona nella fede, mediante espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana. È un servizio che intende aiutare la persona a vivere con serenità e dignità questo momento della vita, e ad accogliere con fede eventi difficili e spesso dolorosi.

La presenza dei Sacerdoti si caratterizza con l'ascolto, la vicinanza, il dialogo e l'attenzione alle diverse problematiche delle persone presenti, e con la celebrazione dei Sacramenti. Settimanalmente viene tenuto un incontro di catechesi, gestito anche da persone laiche opportunamente preparate.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli ospiti aderenti ad altre religioni, possono chiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede.

Presentazione, accoglimento domande e ingresso dell'ospite in R.S.A.

Questo servizio, ha lo scopo di verificare con chi presenta la domanda di ammissione, la possibilità di un eventuale inserimento nella casa. Di seguito si riportano le fasi di presentazione della domanda di ricovero.

- Ritiro della domanda. La domanda di ricovero nella R.S.A. può essere ritirata alla Reception della Fondazione Moscati dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 19.00.

- Compilazione della domanda e documentazione richiesta. Il richiedente dovrà compilare la parte della domanda contenente i dati anagrafici e far compilare la parte contenente i dati sanitari al medico curante, corredandola dei documenti indicati sulla domanda stessa.

- Consegna della domanda. La domanda compilata in ogni sua parte e con i documenti richiesti possono essere riconsegnati alla Reception della Fondazione Moscati dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

È inoltre possibile fissare un appuntamento per eventuali approfondimenti con la Direttrice e con l'Assistente Sociale.

Verificate le condizioni per l'ingresso in R.S.A e rispettati i criteri che presidono alla gestione della lista di attesa, la domanda viene accettata. Una volta fissato il giorno del ricovero, si cerca di garantire un inserimento personalizzato della nuova persona, tenendo conto e valorizzando i suoi particolari bisogni. Si riporta in Allegato D la procedura di ingresso dei nuovi ospiti nella R.S.A..

Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e "Carta dei diritti della persona anziana"

- In adempimento al D.Lgs. 196/03, la Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

- La Fondazione San Giuseppe Moscati riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana", che allega alla presente Carta dei Servizi (Allegato E).

- Il personale operante all'interno della Casa di Riposo e la sua funzione, sono riconoscibili mediante cartellino di riconoscimento.

Gestione lista di attesa

La lista di attesa viene gestita considerando l'ordine cronologico di presentazione della domanda e l'urgenza del caso (dove per urgenza del caso s'intendono solitudine, assenza di referenti adeguati, problemi clinici tutti in concorso tra di loro).

La valutazione degli ingressi viene effettuata in équipe dal Direttore Sanitario, dalla Direttrice della RSA e dall'Assistente Sociale.

Esiste anche a tale riguardo una fattiva e proficua collaborazione con i servizi territoriali.

Gli orari della giornata

Fasce orarie	Attività
Ore 7.30 - 8.00	Sveglia e igiene personale
Ore 8.30 - 9.30	Colazione
Ore 9.30 - 11.30	Attività sanitarie, di riabilitazione, e di animazione, S. Messa
Ore 12.00 - 13.30	Pranzo
Ore 13.30 - 15.30	Riposo pomeridiano
Ore 15.30 - 18.30	Alzata, merenda, ripresa delle attività di riabilitazione, animazione e attività sanitarie
Ore 18.30 - 19.30	Cena
Dalle ore 19.30	Preparazione per la notte, riposo notturno.

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche, in relazione alle condizioni ed esigenze individuali degli ospiti.

Gestione dei reclami e suggerimenti

I reclami da parte di ospiti e parenti possono essere rivolti alla Direzione attraverso il modulo visibile all'Allegato F della Carta Servizi. Successivamente alla presentazione del reclamo, la Direzione si riunirà in équipe con il Direttore Sanitario e la Caposala per esaminare ogni singolo caso, provvedendo ad adottare tempestivamente i provvedimenti necessari.

E' inoltre prevista la possibilità di fornire suggerimenti in forma anonima al fine di migliorare il servizio reso agli ospiti; il suggerimento deve essere scritto sull'apposito modulo (Allegato G) e imbucato nella "Cassetta dei suggerimenti".

Visite di parenti ed amici

L'accesso per le visite agli ospiti è libero tra le ore 8:00 e le ore 20:00. La famiglia partecipa alla vita della casa, ed è da considerarsi la prima e naturale risorsa per la persona anziana nella continuità dei rapporti, specie di tipo affettivo.

Esigenze diverse sono da concordare con la Direzione Sanitaria.

Norme di comportamento

- L'ospite che utilizza gli spazi ed i servizi ed i servizi comuni, è invitato al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.

- L'ospite, in collaborazione e con il concreto aiuto del personale addetto, è invitato a tenere i propri armadietti personali con sufficiente ordine e pulizia. Per motivi igienici, non è consentito, conservare nei medesimi, alimenti non confezionati e deteriorabili.

- Non è consentito, adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possono risultare a rischio della propria, o della altrui incolumità.

- Non è consentito, installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza, ma si potranno usare gli apparecchi esistenti nella cucina di piano, con assistenza del personale addetto.

- E' vietato l'abuso di sostanze alcoliche.

- Gli ospiti, e i loro visitatori, non potranno fumare nelle camere di degenza, e negli altri locali dove esiste specifico divieto.

- Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore, o rilevanti somme di denaro. L'Amministrazione della Fondazione non risponde di eventuali furti. Somme di denaro, possono essere depositate presso l'Economato della Fondazione.

Rapporti con i familiari

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento con i familiari o tutore dell'ospite. I familiari o il tutore, quindi, dovranno indicare al responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il proprio, o i propri recapiti (indirizzo, telefono, fax), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

Rilascio del fascicolo sanitario e sociale

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario e sociale, occorre inoltrare la domanda alla Direzione Sanitaria, che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna, e sulla quota da versare (15 Euro) alla Cassa Economale della Fondazione San Giuseppe Moscati.

Rilascio di certificati medici

Il rilascio dei certificati medici, deve essere chiesto alla Caposala, o al responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Permessi di uscita

Famigliari od amici della persona ricoverata possono chiedere permessi di uscita giornalieri o licenze per più giorni, rivolgendosi alla Caposala.

Trasferimenti In ospedale

In caso di necessità di ricovero ospedaliero, il Medico provvede direttamente al trasferimento dell'ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari.

Trasferimento all'interno della R.S.A.

Ad insindacabile giudizio dell'équipe socio-sanitaria e della Direzione, può rendersi necessario il trasferimento dell'ospite ad altre camere o ad altro piano della Casa di Riposo a causa di motivazioni sociali e/o sanitarie. Di ciò i familiari saranno tempestivamente avvisati.

Dimissioni programmate

In caso di dimissione dalla Fondazione, decisa dall'ospite e/o dai suoi familiari, o dal tutore, va data comunicazione scritta alla Direzione, almeno 15 giorni prima della data di uscita.

Il giorno previsto verrà consegnata relazione di dimissione contenente diagnosi, cura, sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi in atto e delle sue necessità assistenziali, fotocopia delle principali indagini strumentali eseguite.

Iniziative di miglioramento

Interventi in atto per la realizzazione di un sistema di miglioramento continuo della qualità, in particolare:

- Riformulazione degli obiettivi (*mission*) della Residenza Sanitario Assistenziale soprattutto in termini di caratteristiche degli ospiti (prossima realizzazione di nucleo Alzheimer), organizzazione della struttura, gestione del personale;
- Analisi dei bisogni formativi del personale e sviluppo di formazione e riqualificazione che riguardi aspetti professionali, motivazionali, di sviluppo di competenze comunicative e relazionali;
- Riformulazione dei processi e delle competenze con particolare riguardo ai processi di: inserimento degli ospiti nella struttura; gestione sanitario-riabilitativa degli ospiti; componente assistenziale; componente amministrativa

ALLEGATO A: Modulo di contratto

Spettabile
FONDAZIONE SAN GIUSEPPE MOSCATI onlus
Via Orti n. 27
20122 MILANO

Il/la sottoscritto/a (...) nato/a a (...) il (...) abitante in Via (...) CAP (...) Città (...) tel. (...) Cod. Fiscale (...)

e

Il/la sottoscritto/a (...) nato/a a (...) il (...) abitante in Via (...) CAP (...) Città (...) tel. (...) Cod. Fiscale (...)

e

Il/la sottoscritto/a (...) nato/a a (...) il (...) abitante in Via (...) CAP (...) Città (...) tel. (...) Cod. Fiscale (...)

si obbligano, in via solidale tra loro, a corrispondere a codesta Fondazione la retta giornaliera per l'ospitalità volontaria del/la Signor/a (...) presso codesto Istituto.

I sottoscritti si obbligano a versare con scadenza mensile, in via anticipata entro il 5 di ogni mese gli importi relativi alla suddetta retta giornaliera, nonché a costituire un deposito cauzionale infruttifero nella misura equivalente a due mensilità di retta.

Gli stessi si impegnano in particolare a riconoscere:

1) che l'importo della retta viene determinato dalla Fondazione in Euro 75,70. Lo stesso potrà essere adeguato con delibera del C.d.A.

- 2) che la retta è dovuta integralmente fintanto che la Fondazione non abbia ricevuto le dimissioni scritte e comunque fino al 15° giorno successivo a quello dell'effettiva dimissione. La retta è pertanto dovuta anche nei casi di assenza temporanea dell'ospite dall'Istituto;
- 3) che in deroga a quanto detto al punto precedente la Fondazione ha facoltà di riconoscere una riduzione di retta di Euro 7,74 *pro die*, a partire dal 6° giorno di assenza, in caso di assenze di durata non superiore ai 60 giorni consecutivi;
- 4) che in caso di assenze superiori a 60 giorni, la Fondazione non garantisce la conservazione del posto letto, fatta eccezione per l'ospite costretto al ricovero ospedaliero che abbia dato idonea comunicazione al riguardo, fermo restando l'obbligo al pagamento della retta prevista al precedente punto 3);
- 5) che in caso di mancato pagamento della retta mensile entro il 10° giorno dalla scadenza, la Fondazione addebiterà interessi di mora al tasso ufficiale di sconto maggiorato da un punto percentuale;
- 6) che il mancato pagamento della retta per un periodo superiore a tre mesi determinerà la risoluzione ipso iure del rapporto, con contestuale diritto della Fondazione di far riaccompagnare l'ospite presso il seguente domicilio: (...) o comunque presso il domicilio di uno dei sottoscritti con imputazione di ogni spesa conseguente;
- 7) che la Fondazione ha piena facoltà di procedere alle dimissioni dell'ospite - facendolo riaccompagnare con le modalità di cui sopra - qualora fossero accertate forme morbose o comportamenti incompatibili, a giudizio insindacabile della Fondazione stessa, con la prosecuzione della ospitalità;
- 8) che l'eventuale disdetta dagli obblighi assunti con la presente avrà valore ove coincida con le dimissioni dell'ospite interessato e in conseguenza permarrà l'obbligo del pagamento di quanto dovuto sino a che perdurerà l'effettiva degenza;
- 9) che ove l'obbligazione al mantenimento in Fondazione venisse assunta, nel corso della degenza, dal Comune di Milano o da altra persona o Ente, la Fondazione si riserva di procedere alla stipulazione della nuova convenzione dandone tempestivo avviso ai firmatari della presente. Resta tuttavia salvo e impregiudicato il diritto della Fondazione alle dimissioni dell'ospite;
- 10) che i sottoscritti dichiarano di conoscere e integralmente approvare il regolamento della casa di riposo "Fondazione San Giuseppe Moscati", regolamento da considerarsi parte integrante della presente scrittura;
- 11) che per qualunque controversia derivante dal presente rapporto è eletto Foro giudiziario in via esclusiva quello di Milano con espressa esclusione di ogni Foro concorrente o alternativo.

Le spese del presente atto e ogni altra inerente e dipendente sono a carico dei sottoscritti, ivi comprese le spese di registro in caso di uso.

Milano, ___/___/___

F.to _____ F.to _____ F.to _____

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 c.c., dichiariamo di approvare specificamente le clausole n. 4, 6, 7, 9 e 11 della presente scrittura.

Milano, ___/___/___

F.to _____ F.to _____ F.to _____

ALLEGATO B: Menù-tipo

Colazione

Caffè latte o thé o succo di frutta e a scelta: fette biscottate o panino e n. 1 marmellatina/burrino

Pranzo

Primo piatto: piatti del giorno n. 1 - alternative fisse n. 4 (pastina in brodo, riso bianco o pasta, semolino, pasta al pomodoro)

Secondo piatto: piatti del giorno n. 1 - alternative fisse n. 4 (carne frullata, pollo lesso, affettati misti, formaggi vari)

Contorni n. 4: un contorno caldo e a scelta tra due contorni freddi (tutto a seconda della stagione), puré fisso in menù

Frutta: a scelta tra 2 varietà di frutta fresca e frutta cotta (a seconda della stagione)

Acqua minerale o aranciata o gassosa

Il dolce o dessert verrà servito 2 volte alla settimana

Merenda

Thé con fette biscottate o biscotti

Cena

Primo piatto: piatti del giorno n. 1 - alternative fisse n. 3 (pastina in brodo, riso bianco o pasta, semolino)

Secondo piatto: piatti del giorno n. 1 - alternative fisse n. 4 (carne frullata, pollo lesso, affettati misti, formaggi vari)

Contorni n. 3: a scelta tra 2 contorni caldi, 1 contorno freddo (a seconda della stagione)

Frutta: a scelta tra 2 varietà di frutta fresca e frutta cotta (a seconda della stagione)

Tisana serale

ALLEGATO C: Modello di certificazione (predisposto dalla Regione Lombardia)

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia 21.03.1997 n. 26316 "Criteri per la determinazione dei costi nelle strutture diurne e residenziali per anziani e handicappati in attuazione alle linee guida del Ministero della Sanità n. 1 del 31/3/1994", e per i fini previsti dalla legge,

SI DICHIARA

che nell'anno (...), il/la Sig. (...), C.F. (...) ha verso a titolo di retta per il soggiorno del/della Sig./Sig.ra (...), C.F. (...) presso questa struttura la somma complessiva di euro (...), di cui euro (...) per prestazioni sanitarie relative a n. (...) giornate di ricovero.

COMPOSIZIONE DELLA RETTA GIORNALIERA			
In conformità alle linee guida del Ministero della Sanità n. 1/94 del 31.03.1994			
	Col A Costi Sanitari	Col B Costi non sanitari	Col C Totale
1) Costo del servizio			
2) Contributo SSN			
3) Costi a carico dell'ospite			

Luogo e data _____

Il legale Rappresentante

ALLEGATO D: Procedura di ingresso dei nuovi ospiti in casa di riposo

La procedura di ingresso in Casa di Riposo prevede:

a) uno o più colloqui con i parenti e/o l'anziano

b) una visita domiciliare

c) una eventuale visita della struttura da parte dell'anziano e/o parenti

Il momento dell'ingresso vero e proprio è definito nelle sue modalità nel piano di lavoro individualizzato; insieme alla direzione si formulano le prime ipotesi di lavoro da discutere poi in équipe.

Il giorno dell'ingresso all'anziano (se è in grado di capire), vengono descritte le caratteristiche della sua camera e le dotazioni di cui dispone (telefono personale, uso del campanello di chiamata, televisore, servizi igienici, mobili, ecc.), l'ubicazione degli spazi comuni ed i loro utilizzi, l'indicazione delle persone a cui riferirsi per qualunque bisogno (capo-sala, infermiera, ausiliaria socio-assistenziale, medico).

Viene poi fatto conoscere agli altri ospiti del piano.

I parenti o gli accompagnatori, vengono invitati a fermarsi tutta la giornata, anche durante il pasto.

Viene poi delineata indicativamente la successione dei momenti più caratteristici della giornata: alzata, igiene, pasti, proposte di attività, riposo, visita medica, ecc.)

ALLEGATO E: 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 circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;

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

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

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

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

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno 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. E' 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.

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

La persona 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 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.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di 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 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.
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.

ALLEGATO G: Scheda raccolta suggerimenti

Da compilare a cura dell'ospite/parente	Data
SUGGERIMENTO PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	

ALLEGATO H: Scheda soddisfazione per l'ospite/per il parente dell'ospite

(Barrare n.a. se per qualsiasi motivo non vuole o non può rispondere)

	molto soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	n.a.
Il modo in cui è stato accolto all'arrivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni ricevute all'arrivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio di assistenza infermieristica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le cure mediche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La fisioterapia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rapporto umano con il personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rapporto umano con gli altri ospiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il rispetto della riservatezza e del pudore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pulizia, l'igiene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualità dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli orari delle visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità di spazio e arredi a disposizione (letto, armadio, comodino)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aspetto e l'arredamento della camera da letto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spazio e arredi degli altri ambienti (sala da pranzo, spazi comuni, sale di lettura, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La temperatura, la ventilazione degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le attività di animazione - svago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli orari della casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Data:

ALLEGATO I: Scheda livello di soddisfazione del personale

(Rispondere inserendo nell'apposito quadratino un numero variabile da 1 a 9; 1=poco, 9=molto)

Rapporti con la direzione

- Dal punto di vista organizzativo, rapportarsi con la direzione è facile?
- Ritiene che il rapporto con la direzione sia improntato sulla chiarezza e trasparenza?
- Ritiene di essere trattato/a con equità e imparzialità?
- Ritiene di essere adeguatamente informato/a?
- Ritiene di essere ascoltato/a quando esprime problemi personali?
- Ritiene di essere ascoltato/a quando esprime problemi professionali?
- Ritiene di essere valorizzato/a nelle sue competenze?
- Ritiene di essere tenuto in considerazione nel processo decisionale?
- Ritiene che i rapporti con la direzione siano impostati in modo formale e burocratico?
- Nel complesso, in che misura si ritiene soddisfatto del rapporto con la direzione?

Rapporti con i familiari

- Ritiene che i familiari comprendano le motivazioni dei suoi interventi assistenziali?
- Ritiene che sia adeguato il comportamento dei familiari nei suoi confronti?
- Ritiene di avere gli strumenti per affrontare e risolvere i problemi organizzativi del piano in cui lavora?
- Ritiene che i familiari conoscano adeguatamente il lavoro che lei svolge con gli anziani?
- Ritiene di essere apprezzato dai familiari?
- Ritiene che gli anziani stiano bene con lei?
- Nel complesso, in che misura si ritiene soddisfatto/a del rapporto con gli anziani a cui è assegnato/a?

Rapporti con i colleghi: team di lavoro

- Esiste collaborazione all'interno del suo gruppo?
- Ritiene che nell'organizzazione del gruppo le sue competenze siano valorizzate?
- Ritiene che il gruppo dia spazio a suoi personali contributi?
- Si ritiene limitata dalle decisioni assunte nel gruppo?
- Apprezza i livelli di competenza dei colleghi del gruppo?
- Ritiene equa la suddivisione dei carichi di lavoro all'interno del gruppo?
- Nei momenti di lavoro di gruppo si è trovato/a a ricoprire il ruolo di leader (positivo)?
- Ritiene che all'interno del gruppo ci siano eguali livelli di corresponsabilità nella gestione dei rapporti con le famiglie?
- Ritiene che ci sia qualcuno che tende a prevalere nei rapporti con gli ospiti?
- Nel complesso, in che misura si ritiene soddisfatto/a del funzionamento e del clima del suo gruppo?

Organizzazione dell'ambiente di lavoro: struttura

- E' soddisfatto/a dello spazio disponibile nell'ambiente di lavoro?
- E' soddisfatto/a della funzionalità degli arredi del suo piano di appartenenza?
- Ritiene soddisfacenti gli spazi comuni della casa di riposo (mensa, soggiorno, sale di ritrovo)?
- Ritiene adeguata la pulizia degli ambienti?
- Ritiene adeguate le misure di sicurezza dell'edificio?
- Ritiene sufficienti le dotazioni di materiali didattici presenti nella casa di riposo?
- Ritiene la casa di riposo sufficientemente vigilata?
- Ritiene complessivamente funzionale l'orario dei turni?
- Ritiene che l'edificio della casa di riposo sia complessivamente adeguato?

Organizzazione della casa di riposo: coordinamento interno

- Ritiene che il passaggio di informazioni nella casa di riposo sia adeguato?
- Ritiene che vi sia fattiva collaborazione con i colleghi del plesso?
- Ritiene che le figure di coordinamento interno siano utili ai fini del miglioramento dell'organizzazione?
- E' soddisfatto/a del numero e degli orari degli incontri con i colleghi?
- Si ritiene soddisfatto della quantità e della qualità degli aggiornamenti proposti nelle riunioni coi colleghi?
- Trova supporti nel materiale di documentazione prodotto dai colleghi e disponibile nella casa di riposo?
- Nel complesso, si ritiene soddisfatto dell'utilità e del funzionamento delle riunioni coi colleghi?

Data: