"Il bene bisogna farlo bene"

Beato Giuseppe Baldo

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitario Assistenziale "Casa Don Baldo"

Congregazione Piccole Figlie di San Giuseppe
Via XXV Aprile, 1 - 25080 PUEGNAGO del GARDA (BS)
Tel. 0365/65.10.63 - Fax 0365/56.08.56
E-mail: casadonbaldobs@piccolefigliesg.it
www.casadiriposopuegnago.it

Sommario

0. GUIDA PER L'UTENTE 4
1. PRESENTAZIONE DELLA R.S.A. "CASA DON BALDO" 5
1.1 STORIA DELLA CASA 5
1.2 LE PICCOLE FIGLIE DI SAN GIUSEPPE 5
1.3 LA NOSTRA MISSIONE 6
1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA' 6
1.5 CODICE ETICO 6
2. UBICAZIONE E CONTATTI 7
2.1 POSIZIONE DELLA CASA 7
2.2 RIFERIMENTI 7
3. INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI 8
3.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO 8
3.2 MODALITA' DI AMMISSIONE 9
3.3 LA PRESA IN CARICO DELL'OSPITE 10
3.3.1 IL P.A.I. (PROGETTO ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATA) 10
3.4 I SERVIZI OFFERTI 10
3.4.1 IL SERVIZIO MEDICO 10
3.4.2 IL SERVIZIO INFERMIERISTICO 11
3.4.3 IL SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE 11
3.4.4 IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA 12
3.4.5 IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE 12
3.4.6 IL SERVIZIO RELIGIOSO 12
3.4.7 FORNITURA DI PRESIDI SANITARI E AUSILI 12
3.4.8 IL SERVIZIO DI PEDICURE E PARRUCCHIERE 12
3.4.9 IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE 13
3.4.10 IL SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI 13
3.4.11 IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA 13
3.4.12 IL SERVIZIO TRASPORTO 13
3.4.13 L'ASSISTENZA OSPEDALIERA 14
3.5 CONFORT ALBERGHIERI 14
3.5.1 GLI OGGETTI PERSONALI 14
3.5.2 LA CORRISPONDENZA 14
3.5.3 IL TELEFONO 14
3.5.4 LA TELEVISIONE E LA RADIO 14
3.6 LA GIORNATA TIPO IN R.S.A. 15

3.7 DIMISSIONI 16
4. TUTELA DEL CLIENTE: DIRITTI E DOVERI 16
4.1 QUALCHE REGOLA A TUTELA DI TUTTI 16
4.1.1 ORARI DI VISITA 16
4.1.2 LE USCITE 16
4.1.3 FUMO 17
4.2 DIRITTI DEL CLIENTE 17
4.2.1 FOTOCOPIA DELLA CARTELLA CLINICA 17
4.2.2 CONSENSO INFORMATO 17
4.2.3 TUTELA DELLA PRIVACY (Regolamento UE 679/2016 e D. Lgs. 196/2003) 17
4.2.4 EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE 18
4.3 TUTELA E TRASPARENZA 18
4.3.1 RETTE APPLICATE 18
4.3.2 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE 18
4.3.3 SISTEMA DI COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE PER SEGNALAZIONE DI PROBLEMATICHE DI SERVIZIO E ALTRE INFORMAZIONI 19
5. I DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA 19
5.1 LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI 20
5.2 LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI 20
5.3 CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO 20

ALLEGATI:

A. RETTA DEGENZA ANNO IN CORSO
B. CODICE ETICO
C. QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI
D. QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI
E. MENU' PRIMAVERA-ESTATE
F. MENU' AUTUNNO-INVERNO
G. MODULO SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI – RECLAMO
H. MODULO RICHIESTA CARTELLA CLINICA
I. INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 REGOLAMENTO UE 679/2016 ("GDPR") E DEL D.LGS. 196/2003 E S.M.I.;
J. INFORMATIVA ATS BRESCIA "TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE"
K. MOD. 01 - regolamento INSERIMENTO IN RSA E LISTA D'ATTESA (COVID-19) – 2020
L. MOD. 18 - PATTO CONDIVISIONE DEL RISCHIO

0. GUIDA PER L'UTENTE

Gentile Signore/a,

Le viene presentata la "Carta dei Servizi" della R.S.A. "Casa Don Baldo" di Puegnago del Garda (Bs).

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i Servizi offerti e gli Obiettivi che la "Casa Don Baldo" si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi è uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda.
A Lei e ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura.
La invitiamo quindi a offrirci i Suoi consigli e a segnalarci eventuali disservizi.

La "Casa Don Baldo" farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Ospiti della Casa, perché questo è lo scopo del nostro servizio.

La Carta dei Servizi viene distribuita a ogni persona che ne faccia richiesta, consegnata insieme al contratto di accoglimento a nuovo utente o al famigliare di riferimento e diffusa al personale. Una copia è disponibile presso l'ingresso per la consultazione di chiunque entri in struttura.

Con la Carta dei Servizi all'utente viene data la possibilità di esercitare tre diritti fondamentali:

- ***Diritto all'INFORMAZIONE***
- ***Diritto alla PARTECIPAZIONE***
- ***Diritto all'AUTOTUTELA***

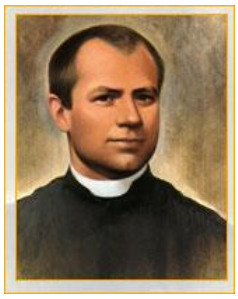
e si sanciscono tre concetti basilari:

- ***LA QUALITA'***
- ***GLI STANDARD***
- ***IL DIRITTO DI SCELTA***

1. PRESENTAZIONE DELLA R.S.A. "CASA DON BALDO"

1.1 STORIA DELLA CASA

La Residenza Sanitario Assistenziale è denominata "Casa Don Baldo" perché luogo di nascita del fondatore della Congregazione delle Piccole Figlie di San Giuseppe.



La Residenza è sorta circa vent'anni fa, nella stessa casa dove nel febbraio del 1843 è nato il fondatore, Don Giuseppe Baldo. La casa del fondatore è stata completamente ristrutturata e integrata con la nuova struttura dove vivono gli anziani ospiti.

Oggi la R.S.A. "Casa Don Baldo" è una struttura riconosciuta dalla Regione Lombardia che dispone di **30 posti letto Autorizzati, Accreditati e Contrattualizzati[1].**

1.2 LE PICCOLE FIGLIE DI SAN GIUSEPPE

- L'opera delle Piccole Figlie di S. Giuseppe all'interno della "Casa Don Baldo", in linea con il Magistero della Chiesa, nell'approccio con gli infermi e al mistero della sofferenza, è guidata da una precisa concezione della persona umana in tutta la sua integralità, vigilando affinché la vita venga rispettata e difesa anche nella sua fase terminale e i servizi vengano prestati con quella carica di umanizzazione indicata dai principi cristiani. Nel condurre la propria opera la comunità crea un clima familiare e un ambiente accogliente in grado di offrire serenità agli ospiti. I principi fondamentali dei vari servizi prestati vengono esplicitati nella Carta dei Servizi.

- In ossequio ai principi del Sistema Sanitario Nazionale, l'opera si qualifica come Struttura confessionale cattolica nella quale le Piccole Figlie di San Giuseppe si pongono come garanti della Comunità sanante per porre in risalto il primato dell'ospite, la promozione della persona e la partecipazione attiva e condivisa di utenti, collaboratori, parenti e volontari.

- Un punto di forza della Struttura è la promozione e l'attuazione di programmi di formazione e di aggiornamento professionale di tutto il personale.

- Gli aspetti formativi riguardano soprattutto la sensibilizzazione degli operatori alla consapevolezza che la loro attività ha l'alto valore di "servizio alla vita". Un impegno profondamente umano e cristiano, assunto e svolto come attività non solo tecnica ma di dedizione e amore al prossimo. Questo sta a significare che la persona anziana non è mai soltanto un caso clinico, ma sempre una persona verso cui adottare un sincero atteggiamento di "empatia" espressa come amore, disponibilità, attenzione, comprensione, condivisione, benevolenza, pazienza, dialogo.

[1] Gli anziani non autosufficienti accolti in posto "accreditato" hanno diritto alla compartecipazione di spesa sanitaria da parte della Regione Lombardia il cui importo, erogato alla R.S.A., varia in funzione del livello di autonomia riconosciuto dalla scheda SOSIA. Resta in carico all'anziano il pagamento alla R.S.A. della quota alberghiera e dell'integrazione della quota sanitaria.

1.3 LA NOSTRA MISSIONE

La Residenza Sanitario Assistenziale "Casa Don Baldo" si pone come fine l'obiettivo di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità della Residenza "Casa Don Baldo" si sostanzia nei seguenti indirizzi fondamentali:

- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica della conservazione, del ripristino o dello sviluppo delle capacità funzionali residue dell'anziano;
- progettare, realizzare, aggiornare e verificare, per ogni ospite, i relativi piani assistenziali e Progetti assistenziali volti a raggiungere specifici obiettivi/risultati, grazie a valutazioni multidimensionali e multidisciplinari, puntando alla massima personalizzazione degli interventi;
- garantire un'assistenza qualificata, grazie a un'efficiente organizzazione e a un processo di formazione continua del personale capace di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- perseguire l'apertura al territorio potenziando l'integrazione con le ATS, i Comuni e con altre istituzioni, come scuole, organizzazioni di volontariato, per la realizzazione di progetti di effettiva collaborazione, intesi come investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- garantire le migliori condizioni di salute, sicurezza e privacy per ospiti e personale, attraverso interventi costanti e solleciti su ambienti, metodi e strumenti di lavoro.

1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'

- **EGUAGLIANZA**
  Ogni ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche, tenendo ben presente l'unicità di ciascuno che dimora all'interno della R.S.A. "Casa Don Baldo".
- **IMPARZIALITA'**
  I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **CONTINUITA'**
  La R.S.A. "Casa Don Baldo" assicura l'assistenza 24 ore su 24 per garantire continuità e regolarità nelle cure. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio, vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **PARTECIPAZIONE**
  La R.S.A. "Casa Don Baldo" garantisce all'utente gli strumenti necessari per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della Struttura in modo da esprimere la propria valutazione, sia essa negativa che positiva.
- **EFFICIENZA**
  Per efficienza si intende la capacità di un sistema organizzativo di realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse. Per efficacia si intende la capacità di un sistema organizzativo di realizzare i fini che si è proposto.
  Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

1.5 CODICE ETICO

La R.S.A. "Casa Don Baldo" si è dotata di codice etico nei contenuti del quale tutto il personale della residenza si riconosce. Il codice etico viene consegnato al momento della stipula del contratto di lavoro dei nuovi assunti ed una copia è a disposizione di tutto il personale presso l'ufficio di coordinamento. Per gli ospiti il codice etico viene allegato alla presente Carta dei Servizi.

2. UBICAZIONE E CONTATTI

Residenza Sanitario Assistenziale "Casa Don Baldo"

Via XXV Aprile, 1 - 25080 PUEGNAGO DEL GARDA (BS)

tel. 0365.65.10.63
fax 0365.56.08.56

Sito internet: www.casadiriposopuegnago.it

2.1 POSIZIONE DELLA CASA

La R.S.A. "Casa Don Baldo", sita in una tranquilla posizione nel centro del paese di Puegnago del Garda, immersa tra ulivi e vigneti, circondata da uno splendido parco dove gli anziani possono fare delle belle passeggiate è raggiungibile con mezzi privati e pubblici:

- IN AUTOMOBILE: dall'uscita del casello A4 (MI/VE) di Desenzano del Garda imboccare la rotonda seguendo le indicazioni "Lago di Garda OVEST" in direzione del centro Città. Percorrere Viale G. Marconi e proseguire sulla SS11 fino al Comune di Raffa di Puegnago, alla rotonda svoltare a sinistra in Via Aldo Merler e seguire le indicazioni per "Puegnago del Garda".
  Giunti allo stop svoltare a sinistra e immediatamente a destra in Via Valle, successivamente svoltare a destra in Via XXV Aprile, proseguire per c.a. 350 mt., la R.S.A. è ubicata sulla destra, al civico 1. Distanza totale c.a. 17 km, 30 min.
- IN TRENO: linea ferroviaria Milano-Venezia, Stazione di Desenzano del Garda. Dalla stazione raggiungere la fermata degli autobus ubicata a c.a. 100 mt. e prendere la Linea LN006. Scendere alla fermata situata nei pressi di Via Valle, successivamente svoltare a destra in Via XXV Aprile, proseguire per c.a. 350 mt., la R.S.A. è ubicata sulla destra, al civico 1. Per le informazioni sulle linee, sui percorsi e sugli orari, consultare il sito internet: https://brescia.arriva.it/, www.trenitalia.com.
- AUTOBUS INTERURBANO: è possibile raggiungere Puegnago del Garda utilizzando la linea di autobus interurbano Linea LN006. Scendere alla fermata situata nei pressi di Via Valle, successivamente svoltare a destra in Via XXV Aprile, proseguire per c.a. 350 mt., la R.S.A. è ubicata sulla destra, al civico 1. Per le informazioni sulle linee, sui percorsi e sugli orari, consultare il sito internet: www.trasportibrescia.

2.2 RIFERIMENTI

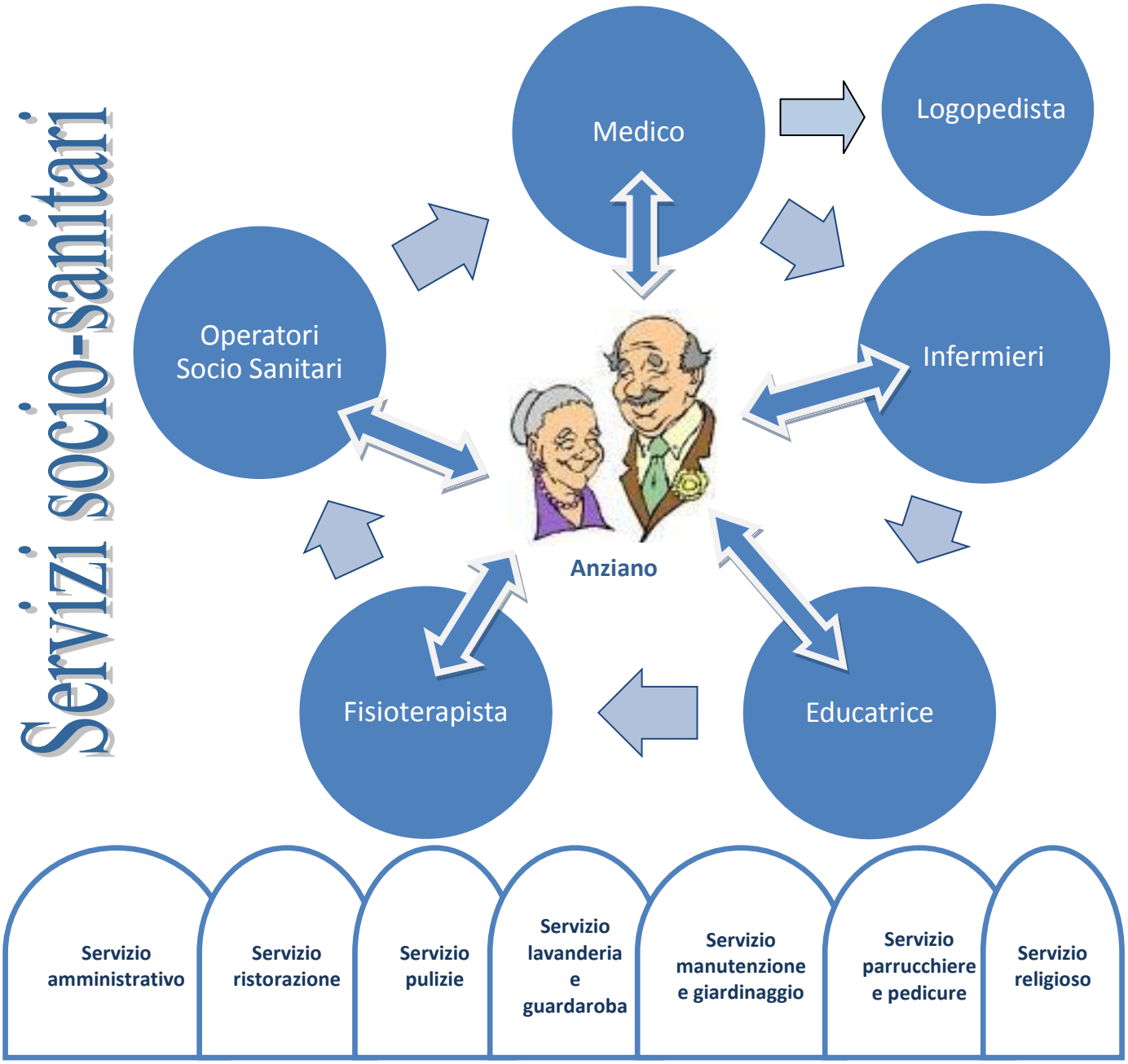
Per informazioni e visite della struttura i riferimenti sono i seguenti:

- Superiora della Casa: Suor Marialinda.
- Coordinatrice: 0365.65.10.63 int. 5 – Email: coordinazionepuegnago@piccolefigliesg.it
- Ufficio Amministrativo: 0365.65.10.63 int. 3 – Email: casadonbaldobs@piccolefigliesg.it
- Coordinatrice Sanitaria: 0365.65.10.63 int. 4 – Email: coordsanitariapuegnago@piccolefigliesg.it

3. INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

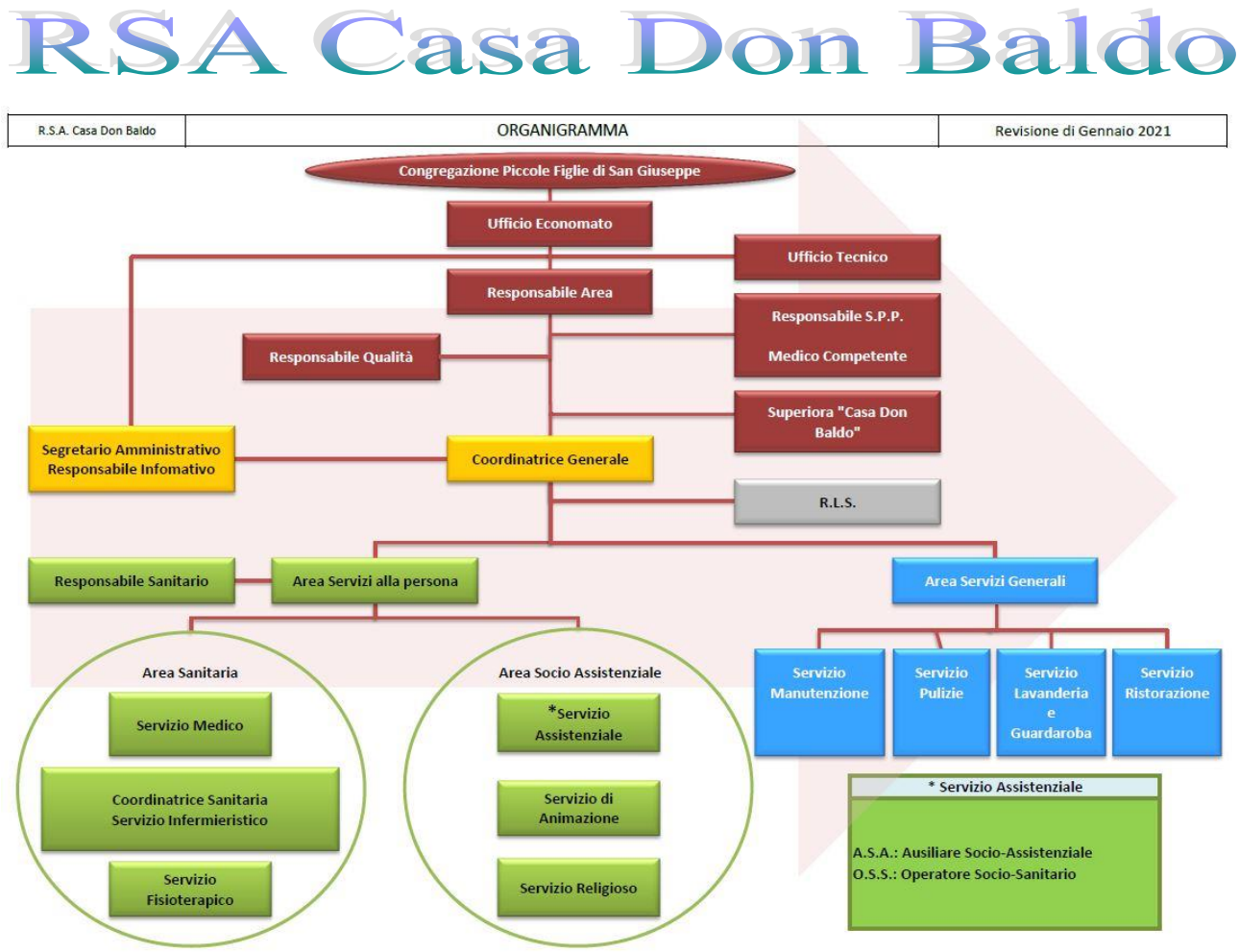
3.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La R.S.A. "Casa Don Baldo" accoglie 30 ospiti anziani non autosufficienti.
Gli Ospiti beneficiano del supporto di personale qualificato e formato nel campo dell'assistenza agli anziani. Relativamente alle professionalità sanitarie e socio-assistenziali, la normativa regionale prevede che le prestazioni siano erogate in maniera standardizzata e obbligatoriamente mantenute nei livelli minimi.
Il servizio garantisce gli standard previsti dalla Regione Lombardia.



Per quanto riguarda il restante personale (impiegati, cuochi, ecc.) la Struttura ne dispone in numero adeguato.
Al fine di renderlo identificabile da ospiti e parenti, tutto il personale è provvisto di divisa con nome e mansione.

L'organizzazione è rappresentata nell'organigramma a seguire:



3.2 MODALITA' DI AMMISSIONE

Il cittadino interessato ad accedere alla R.S.A. "Casa Don Baldo", deve presentare richiesta su apposita modulistica ritirabile direttamente presso gli uffici amministrativi della Struttura o scaricabile dal sito internet www.casadiriposopuegnago.it.

La domanda di ingresso deve essere corredata di tutti i suoi allegati:

1. Scheda sanitaria (modulo fornito dalla struttura che deve essere compilato dal medico curante).
2. Copia del documento di identità e del codice fiscale.
3. Stato di famiglia della persona di cui si richiede l'accoglimento.
4. Certificato di residenza della persona di cui si richiede l'accoglimento.

Per i punti 3 e 4 è possibile, in alternativa, la compilazione del documento di autocertificazione.

La "Casa Don Baldo", ricevuta tutta la documentazione e sentita l'équipe sanitaria, valuta la compatibilità dei bisogni dell'anziano con la propria capacità di rispondervi. Se viene definita una idoneità della struttura alla ricezione della persona questa viene inserita nella lista d'attesa gestita direttamente dalla struttura. Qualora la valutazione dia esito negativo, la struttura comunicherà tale decisione a chi ha inoltrato la domanda di accoglimento.

La lista di attesa, differenziata tra uomini e donne, viene disciplinata come indicato nell'allegato:

- 5. K MOD. 01 - Regolamento INSERIMENTO IN RSA E LISTA D'ATTESA (COVID-19) - 2020

Al momento dell'accoglimento in struttura, l'ospite dovrà inoltre fornire la seguente documentazione:

- Tesserino sanitario.
- Verbale di invalidità (se presente).
- Documentazione sanitaria.

3.3 LA PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

3.3.1 IL P.A.I. (PROGETTO ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATA)

Per ogni ospite della R.S.A. viene redatto un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) a cura dell'équipe multidisciplinare interna coordinata dal Responsabile Sanitario.
Il PAI riporta i dati identificativi dell'ospite e raccoglie le seguenti informazioni:

- Analisi della situazione / bisogni.
- Obiettivi ed indicatori di verifica.
- Modalità di intervento personalizzate.
- Risorse attivabili e prestazioni.
- Strategie.
- Pianificazione delle attività di verifica e riesame.

Successivamente alla valutazione vengono definiti o rivisti gli obiettivi da perseguire, che possono riguardare uno o più bisogni a seconda della situazione dell'ospite e delle risorse a disposizione, nonché le modalità di intervento e si definisce chi deve intervenire in modo specifico.
Con la frequenza stabilita in base al bisogno e all'obiettivo perseguito ogni figura professionale coinvolta nell'attività ha il compito di attuare gli obiettivi prefigurati, di verificare, registrando le attività svolte, il raggiungimento dei risultati, proponendo eventualmente le azioni da intraprendere, con il monitoraggio e l'approvazione da parte del Direttore Sanitario.

3.4 I SERVIZI OFFERTI

3.4.1 IL SERVIZIO MEDICO

E' garantita la presenza in struttura del medico dal lunedì al venerdì, per un totale di 11 ore settimanali, con orario esposto presso la struttura indicante anche gli orari di ricevimento dei familiari.
Nelle restanti ore, la copertura del servizio è garantita dal servizio di reperibilità che copre le 24 ore.
Le visite specialistiche vengono eseguite su indicazioni del medico e, se richieste, previo parere dello stesso.
Per le prestazioni specialistiche (in quanto non rientranti tra i servizi propri della R.S.A.) la struttura si avvale del servizio offerto dai presidi ospedalieri limitrofi.
Ogni ospite viene sottoposto ad uno screening di base che comprende gli esami generali del sangue, delle urine, radiologici, specifici in relazione alle patologie.
In presenza di cadute e traumi si eseguono sempre e immediatamente gli esami necessari.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard atteso
Monitoraggio sanitario	Screening in ingresso: • Esami generali del sangue • Esame delle urine • ECG	Esami effettuati entro la 1ª settimana
	Periodicità dello screening di base: • Esami generali del sangue • Esame delle urine • ECG	Ogni 6 mesi
	Periodicità della rivalutazione sanitaria	Ogni 2 mesi
Valutazione del livello cognitivo	Periodicità di somministrazione della scala MMSE	Ogni 6 mesi

3.4.2 IL SERVIZIO INFERMIERISTICO

La persona anziana non autosufficiente che entra in struttura, ha un elevato bisogno di assistenza sanitaria che, per sua natura, è solitamente destinato a crescere.
Il livello di intervento dell'infermiere e di conseguenza le sue attività variano a seconda dello stato di salute dell'ospite e sono conseguenza diretta delle indicazioni date dal medico.
Il servizio infermieristico viene erogato dalle ore 7:00 alle ore 21:00, mentre durante la fascia notturna (dalle ore 21:00 alle ore 7:00) l'assistenza è garantita dalla reperibilità infermieristica.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard atteso
Monitoraggio sanitario	Periodicità rilevazione PA	Settimanale
	Periodicità rilevazione Saturazione	Mensilmente
Valutazione del livello di autonomia	Periodicità di somministrazione della scala BARTHEL	Ogni 6 mesi
Valutazione del rischio decubiti	Periodicità di somministrazione della scala NORTON	Ogni 6 mesi

3.4.3 IL SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

La persona anziana non autosufficiente che entra in struttura, ha bisogno di un supporto continuo per soddisfare i propri bisogni primari.
Il livello di intervento degli operatori addetti all'assistenza varia a seconda del livello di autonomia dell'ospite e va da una supervisione sull'utente durante lo svolgimento delle attività ad una totale sostituzione dello stesso laddove questi non sia più in grado di provvedere autonomamente.
L'assistenza è garantita nelle 24 ore nel pieno rispetto delle esigenze individuali.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard atteso
Igiene e cura dell'ospite	Periodicità bagno assistito con messa in piega e cura manie e piedi	Settimanale
	Servizio barba	Quotidiano
Attenzione all'alimentazione ed idratazione	Idratazione extra pasto Merenda	2 volte al giorno e al bisogno 1 volta al giorno e al bisogno
Pulizia ed igiene dell'unità ospite	Cambio letto Rifacimento letto	Settimanale in corrispondenza del bagno assistito Ogni volta che il letto viene utilizzato

3.4.4 IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il/la fisioterapista è presente per un totale di 15 ore settimanali suddivise in almeno 4 giornate a settimana. Si occupa di erogare servizi rivolti ai singoli (su indicazione dell'équipe e/o del medico) e al gruppo con momenti di ginnastica in collaborazione con l'animazione.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard atteso
Coinvolgimento del gruppo	Momenti pianificati di ginnastica di gruppo	1 volta alla settimana per 50 minuti o in assenza dell'Educatrice ogni giorno dal lunedì al venerdì
Deambulazione assistita	Cartella Socio-Sanitaria	Ogni giorno di presenza in struttura
Rieducazione specifica	Cartella Socio-Sanitaria	Al bisogno
Valutazione del livello di autonomia motoria	Periodicità di somministrazione della scala TINETTI	Ogni 6 mesi

3.4.5 IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione è presente per un totale di 15 ore settimanali, suddivise in 4 giornate a settimana. In occasioni particolari è erogato anche nei giorni festivi.
L'educatrice si occupa di organizzare:

- attività di gruppo ed individuali;
- attività di stimolo e mantenimento di capacità residue;

Ogni mattina viene esposto il piano di animazione in modo che sia gli ospiti che i loro familiari siano sempre informati sulle attività proposte.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard atteso
Mantenimento dei rapporti con il territorio	Organizzazione di eventi con altri soggetti del territorio che sono ospitati presso la casa	6 all'anno
Organizzazione eventi e feste	Festa dei compleanni	Mensile (12 all'anno)
Coinvolgimento delle famiglie	Pranzo aperto ai familiari	2 volte all'anno in occasione del Natale e dell'Estate

3.4.6 IL SERVIZIO RELIGIOSO

E' garantita assistenza spirituale cattolica agli ospiti che lo desiderano. E' attiva una cappella interna alla struttura, dove è celebrata la S. Messa quotidianamente e nelle festività sono inoltre garantiti i riti religiosi.
Le Suore presenti presso la Casa offrono inoltre agli ospiti e ai familiari momenti di ascolto.

3.4.7 FORNITURA DI PRESIDI SANITARI E AUSILI

La R.S.A. provvede alla fornitura di farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannolini, cateteri vescicali, uroline), per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito) e per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.).

3.4.8 IL SERVIZIO DI PEDICURE E PARRUCCHIERE

Il personale della R.S.A. assicura prestazioni di base (rasatura, pedicure e manicure).
In caso di necessità, il servizio di pedicure è a cura di personale esterno incaricato in accordo con l'Ente.
Le spese della pedicure sono a carico della struttura.
Il servizio di parrucchiera è a cura di personale esterno incaricato in accordo con l'Ente. Le spese della parrucchiera sono a carico dell'ospite secondo il listino di seguito esposto:

- Taglio: €. 10,00.

- Piega: €. 9,00.
- Permanente: €. 26,00.
- Colore: €. 25,00.
- Fissativo – Varie: €. 2,00.
- Taglio Uomo: €. 12,00.

3.4.9 IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La struttura è dotata di cucina interna organizzata per la preparazione completa dei pasti.
Il menù è allegato alla presente Carta dei Servizi ed è strutturato in 2 periodi: primavera-estate ed autunno-inverno per un ciclo di sei settimane.
Il menù tiene conto delle esigenze specifiche nutrizionali degli anziani integrandole con la cultura culinaria e gastronomica locale. Ogni giorno, a pranzo e a cena, gli ospiti hanno la possibilità di scegliere la composizione del proprio menù.
Su indicazione del medico sono preparate diete personalizzate in base ai bisogni del singolo ospite.

3.4.10 IL SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

La pulizia e sanificazione degli ambienti viene effettuata quotidianamente e al bisogno in modo da garantire sempre e comunque che gli spazi della struttura siano igienizzati, puliti e confortevoli. Sono inoltre pianificati lavori di pulizia straordinaria.

3.4.11 IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

La biancheria personale, debitamente contrassegnata dai familiari dal nome dell'ospite o diversamente concordato con i famigliari stessi, viene lavata presso la struttura dal personale addetto.
Onde evitare inconvenienti, si chiede che ogni qualvolta viene portata della nuova biancheria, ci si accerti che sia stato applicato il numero identificativo.
Il servizio assicura il lavaggio e la stiratura dei capi personali non delicati.
La lavanderia esegue lavaggi con sistemi industriali che sono in grado di garantire l'igienizzazione degli indumenti; per tale motivo i capi lavati sono soggetti a usura maggiore rispetto ad una gestione domestica.

3.4.12 IL SERVIZIO TRASPORTO

Qualora un ospite necessiti di trasporto per visite mediche, visite personali, documenti, tali costi sono a totale carico della famiglia, la quale può provvedere autonomamente al trasporto o avvalersi di servizio privato di ambulanza/autovettura in convenzione con la Casa Don Baldo secondo il listino di seguito esposto:

- Servizio con Ambulanza:
  - Diritto di Chiamata compresi i primi 15 km: €. 30,00;
  - Costo al KM dopo i primi 15 km: €. 0,74;
  - 1ª Ora Fermo Macchina escluso tempo di viaggio: €. 15,00;
  - Fermo macchina dopo la 1ª Ora: €. 20,00;
  - 2° Paziente trasportato: €. 10,00.

- Servizio con Autovettura:
  - Diritto di Chiamata compresi i primi 15 km: €. 25,00;
  - Costo al KM dopo i primi 15 km: €.0,74;
  - 1ª Ora Fermo Macchina escluso tempo di viaggio: €. 15,00;
  - Fermo macchina dopo la 1ª Ora: €. 20,00;
  - 2° Paziente trasportato: €. 10,00.

Alle tariffe sopra indicate si applicano i seguenti sconti:

- A ciascun utente che usufruisce di un minimo di n° 6 a un massimo di n° 10 trasporti sanitari mensili verrà applicato un'ulteriore sconto pari al 10% (ad esempio sedute di fisioterapie, radioterapie, chemioterapie, ecc.).
- A ciascun utente che usufruisce di un numero superiore di n° 10 trasporti sanitari, il prezzo di ciascun viaggio verrà concordato con la Responsabile dell'Ufficio Tecnico Sanitario dell'Associazione che ha stipulato la convenzione.

3.4.13 L'ASSISTENZA OSPEDALIERA

In casi di ricovero dell'ospite, l'assistenza ospedaliera è a carico dei familiari. Sarà cura del personale medico infermieristico della struttura dare tutto l'appoggio possibile ai familiari per eventuali bisogni dell'ospite.
E' a carico dei familiari anche la cura della biancheria di cui ha bisogno l'ospite durante la degenza.
Il rapporto con i medici ospedalieri durante la degenza è a carico dei familiari.

3.5 CONFORT ALBERGHIERI

3.5.1 GLI OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.
L'amministrazione non risponde per eventuali furti.
I beni di valore e somme di denaro possono essere depositati presso la Direzione della Casa, che rilascerà una ricevuta.

3.5.2 LA CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari a cura della Coordinatrice di Struttura che, su richiesta dell'ospite, provvederà anche all'inoltro della corrispondenza in partenza.

3.5.3 IL TELEFONO e LE VIDEOCHIAMATE

L'ospite che desidera telefonare o videochiamare può richiedere assistenza all'infermiera professionale o all'operatore di turno. Gli operatori sono a disposizione per fornire il necessario aiuto.
L'ospite può ricevere telefonate o videochiamate esterne nel rispetto dell'organizzazione della struttura e compatibilmente con l'attività posta in essere dall'ospite stesso.

3.5.4 LA TELEVISIONE E LA RADIO

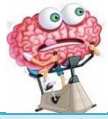
L'apparecchio televisivo è collocato nel soggiorno.
Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo e un apparecchio radio di piccole dimensioni.
Il volume degli apparecchi deve essere comunque moderato per non recare disturbo agli altri ospiti e si consiglia di tenerli spenti durante le ore di riposo pomeridiano e notturno.

3.6 LA GIORNATA TIPO IN R.S.A.

L'organizzazione della giornata all'interno della Casa si prefigge di favorire ritmi di vita più consoni all'ospite.

- La mattinata inizia con il caffè in camera a cui segue l'igiene personale e la colazione nella sala da pranzo dalle ore 8.30 alle ore 9.30.
- Vengono proposte attività individuali e di gruppo a cui gli ospiti possono partecipare.
- A metà mattinata viene offerto un momento di ristoro durante il quale vengono servite delle bevande fresche o calde nel rispetto dei gusti ed esigenze dell'Ospite.
- Il pranzo viene servito dalle ore 11.45.
- Dopo pranzo, gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati nella propria stanza per il riposo pomeridiano.
- A metà pomeriggio è servita la merenda che consiste generalmente in yogurt, tè, succo di frutta, budino e biscotti.
- Quotidianamente viene recitato il Santo Rosario e viene celebrata la Santa Messa presso la Cappella (nei periodi e nelle modalità consentite dalla normativa covid 19).
- La cena viene servita dalle ore 18.30 e la giornata si conclude con la camomilla prima di essere accompagnati a letto.

Le attività proposte sono:

Tipologia di attività	Conduttore	Descrizione
Fisioterapia di gruppo	Fisioterapista	Sono proposte attività di stimolazione muscolare dolce mirate al mantenimento/recupero delle autonomie motorie personali.
Fisioterapia individuale	Fisioterapista	Nel caso di bisogni specifici, la fisioterapista esegue terapie riabilitative individuali e terapie fisiche.
Passeggiate all'aperto (soprattutto nei periodi caldi)	Fisioterapista ed Educatrice	Al fine di mantenere i rapporti con l'esterno vengono organizzate uscite brevi e/o gite giornaliere nel territorio. A tali attività partecipano principalmente ospiti che sono in grado di deambulare autonomamente anche con ausilio e/o ospiti che necessitano di piccoli aiuti.
Stimolazione cognitiva e sensoriale 	Educatrice ed Operatori Volontari (quando presenti)	Sono proposte attività come cruciverba, indovinelli, quiz, giochi di logica, letture e scritture, filmati per la stimolazione cognitiva degli ospiti.
Attività ricreative ed occupazionali	Educatrice ed Operatori Volontari (quando presenti)	Sono organizzati laboratori occupazionali (disegno, maglia, decorazioni, decoupage) che rispondono ai desideri e alle capacità degli ospiti. Mensilmente è organizzata la festa dei compleanni e periodicamente le feste in occasione di ricorrenze particolari.

Eventi	Educatrice, Volontari, Associazioni	Sono proposti momenti d'intrattenimento con la partecipazione di gruppi esterni (Scuole, Parrocchie, Associazioni) e in collaborazione con il Comune di Puegnago del Garda rivolte anche ai familiari e conoscenti degli Ospiti della struttura.
Attività religiose	Personale religioso	Per gli ospiti che lo desiderano viene celebrata quotidianamente la Santa Messa e viene recitato in gruppo il rosario. In occasione di ricorrenze religiose vengono inoltre organizzati momenti celebrativi e di festa.

3.7 DIMISSIONI

Al momento della dimissione, il medico di reparto stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Le modalità delle dimissioni sono concordate con le famiglie ed i servizi territoriali, o altre strutture di ricovero, in occasioni di trasferimenti.
Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- la relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione clinica personale portata dal paziente.

In caso di decesso dell'ospite, secondo la Legge Regionale 18 novembre 2003 n. 22, i familiari o le persone giuridiche obbligate hanno diritto di scegliere liberamente l'impresa funebre nell'ambito dei soggetti autorizzati.

4. TUTELA DEL CLIENTE: DIRITTI E DOVERI

4.1 QUALCHE REGOLA A TUTELA DI TUTTI

4.1.1 ORARI DI VISITA

Le visite agli ospiti possono essere effettuate tutti i giorni nell'arco della giornata previa prenotazione telefonica.
Le visite vengono regolamentate in ottemperanza alle vigenti normative covid 19.
A coloro che accedono alla struttura si chiede di considerare che le stanze sono a due posti letto e quindi di prestare attenzione nell'entrare e nell'utilizzare le cose presenti. Si chiede, altresì, rispetto per l'organizzazione della struttura evitando, il più possibile, di interferire con il lavoro del personale, entrando nelle stanze durante, ad esempio, cambi, medicazioni, pulizie.
Per questo motivo è buona norma, prima di accedere ai piani stanze, avvisare il personale in servizio.
Una particolare attenzione al tono della voce e agli spostamenti rendono più piacevole l'incontro e la visita.

4.1.2 LE USCITE

Qualora familiari e/o amici degli ospiti volessero accompagnare i propri cari all'esterno della struttura per brevi uscite o per soggiorni più lunghi, sono pregati di avvertire l'infermiera di turno che provvederà alla compilazione degli appositi moduli.
La Direzione della Casa non è responsabile dell'allontanamento degli ospiti in quanto, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso potranno essere adottate solo dalle competenti autorità.

4.1.3 FUMO

Per disposizioni di Legge e soprattutto nel rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.
I familiari sono tenuti al rispetto del divieto in tutti i locali interni alla struttura.

4.2 DIRITTI DEL CLIENTE

4.2.1 FOTOCOPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che l'ospite, o altra persona di fiducia formalmente delegata, inoltri domanda all'ufficio amministrativo su apposito modulo a disposizione. Il personale dell'ufficio, al bisogno, supporterà nella compilazione del modulo.
Tempi di rilascio: entro 30 giorni dalla richiesta. Costo: Offerta Libera.

4.2.2 CONSENSO INFORMATO

Il medico informa l'ospite sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del medesimo in occasione di esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.
L'ospite decide dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni. La procedura relativa all'obbligo del consenso, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compire e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

4.2.3 TUTELA DELLA PRIVACY (Regolamento UE 679/2016 e D. Lgs. 196/2003)

È garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali (Regolamento UE 679/2016 e D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni). La R.S.A. mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli ospiti.
Nel modulo di domanda per l'ingresso in struttura è riportata l'informativa circa i mezzi e le finalità del trattamento dei dati personali, compresi quelli appartenenti a categorie particolari, e sono riportati i moduli per la raccolta del consenso della persona abilitata a esprimerlo (l'ospite, il suo familiare delegato/autorizzato, il tutore, curatore, l'amministratore di sostegno per suo conto).
I dati personali possono essere trattati da Titolari, Responsabili o Incaricati del trattamento debitamente istruiti e vincolati contrattualmente al rispetto di adeguate misure tecniche e organizzative finalizzate alla protezione dei dati che sono a loro trasmessi/comunicati.
L'elenco aggiornato dei responsabili e delle persone autorizzate al trattamento è conservato presso la sede.
I dati anagrafici, la terapia e le cure praticate, la diagnosi di ammissione o la scheda di dimissione, dati relativi allo stato di salute, il fascicolo sanitario potranno essere comunicati solamente alle persone indicate nella modulistica fornita al momento dell'ingresso, nonché qualora sia previsto dalle normative vigenti o nei casi di rischi grave, imminente ed irreparabili per la salute o l'incolumità fisica dell'ospite, alle Aziende Sanitarie Locali, alle Autorità di Pubblica Sicurezza, e, dietro specifica richiesta all'Autorità Giudiziaria o ad altri Enti destinatari per legge e regolamenti.
I dati sono a disposizione degli interessati in forma intelligibile per cui, in ogni momento, l'interessato potrà chiedere di conoscere l'origine, la finalità e le modalità su cui si basa il trattamento, di ottenere l'accesso agli stessi, l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, la limitazione del trattamento, di disporre il blocco dei dati trattati in violazione di legge e di ottenerne copia su un

formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico ovvero di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti.
L'interessato potrà inoltre revocare in ogni momento il consenso espresso al trattamento dei propri dati personali per una o più finalità specifiche (senza tuttavia poterne pregiudicare la liceità del trattamento non basata sul consenso o basata sul consenso prestato prima della revoca). Potrà esercitare tali diritti nei confronti del Titolare del Trattamento.
Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole direttamente solo a lui o ad altra persona autorizzata (es: il suo familiare delegato/autorizzato, il tutore, curatore, l'amministratore di sostegno).

4.2.4 EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nella Casa è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (Incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale dell'Istituto è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

4.3 TUTELA E TRASPARENZA

4.3.1 RETTE APPLICATE

All'ingresso in struttura ogni ospite versa una cauzione pari ad 1 mensilità che viene conservata come deposito infruttifero.
La retta di degenza viene determinata annualmente dall'Economato della Congregazione Piccole Figlie di San Giuseppe e portata a conoscenza degli ospiti, dei loro familiari e di eventuali Comuni interessati.
La retta copre le spese alberghiere ed integra il contributo regionale per le spese sanitarie.
La retta viene definita su base giornaliera ma, per comodità degli ospiti (o dei familiari) viene trasformata in retta mensile sulla base di un costo medio (retta giorno*366/12).
L'elenco delle rette stabilite dall'Economato della Congregazione è allegato annualmente alla presente Carta dei Servizi.
Le rette di ospitalità vengono fatturate mensilmente nei primi giorni del mese.
La normale forma di pagamento è rappresentata dal SEPA. Eventuali altre forme dovranno essere preventivamente concordate con la Direzione.
Entro il 31 marzo di ogni anno viene rilasciata agli ospiti la dichiarazione del versamento della retta in conformità al DGR 26316 del 21/03/1997.

4.3.2 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La R.S.A. Casa Don Baldo ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. Con l'intento di riuscire ad avvicinarsi il più possibile ai bisogni degli ospiti e dei loro familiari, è stato istituito un sistema di gestione reclami.
Chiunque volesse sporgere reclamo o fornire preziosi suggerimenti in merito al servizio, deve compilare il modulo "**segnalazione e suggerimenti - reclamo"** disponibile presso l'apposito contenitore collocato all'ingresso della struttura.
Il modulo deve essere compilato in ogni sua parte. Il personale dell'ufficio amministrativo è a vostra disposizione per supportarvi nella compilazione in caso di bisogno.

Il modulo dovrà essere imbucato nell'apposita cassetta o consegnato personalmente all'ufficio amministrativo. La Direzione si impegna a fornire risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione.
Si ringraziano anticipatamente per la collaborazione tutti coloro che con le loro segnalazioni ci forniranno indicazioni per migliorare la qualità del servizio.
Inoltre annualmente la Direzione somministra appositi questionari per la rilevazione della soddisfazione ad ospiti, familiari e personale. Gli esiti sono comunicati durante un incontro organizzato dall'Amministrazione Generale.
I modelli della scheda "segnalazione e suggerimenti - reclamo" e dei questionari sono allegati alla presente.
Le non conformità che emergono dai reclami e dai questionari vengono esaminati dalla direzione in collaborazione con il responsabile del sistema qualità, di conseguenza procedono coinvolgendo i servizi interessati affinché vengano attuati dagli stessi interventi atti a eliminare le cause del problema intervenendo con appropriate azioni correttive o preventive.

4.3.3 SISTEMA DI COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE PER SEGNALAZIONE DI PROBLEMATICHE DI SERVIZIO E ALTRE INFORMAZIONI

La R.S.A. "Casa Don Baldo" ha creato un sistema di comunicazione tempestivo con le famiglie per metterle a conoscenza di eventuali problematiche di servizio e/o cambiamenti temporanei sulle modalità di erogazione descritte nella presente Carta dei Servizi (causa esigenze strutturali/organizzative).
A tutti i familiari viene richiesto un indirizzo E-mail aggiornato e funzionante e lo stesso viene inserito nella mailing list della casa. Per i familiari che non possiedono un indirizzo E-mail la comunicazione avviene telefonicamente. La mailing list viene anche utilizzata per informare i familiari circa eventi organizzati dalla casa cui sono invitati a partecipare.

5. I DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.
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 partecipazione alla 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 dell'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 "eguaglianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma 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 ad 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 delle effettiva realizzazione dei diritti alla persona;
il principio "del diritto alla 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).

5.1 LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E 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.

5.2 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 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 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, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

5.3 CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

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 e 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.