



# *CARTA DEI SERVIZI*

## *R.S.A. "BELLAVISTA"*

*- 2024 -*



*Gentile Signore/a,*

*l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della RSA Bellavista.*

*Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la RSA si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.*

*La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario 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 segnalare eventuali disservizi.*

*Sarà nostro compito fare 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, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.*

*IL LEGALE RAPPRESENTANTE*

*Pietro Giovanni Del Simone*

## ***INFORMAZIONI GENERALI***

Indirizzo: Via Bertacchi n.8 - 23035 Sondalo (SO)

tel. 0342-801268 - fax 0342-800133

e-mail: [info@fondazionesiccardi.it](mailto:info@fondazionesiccardi.it)

PEC: [fondazionesiccardi@pec.it](mailto:fondazionesiccardi@pec.it)

sito: [www.fondazionesiccardi.it](http://www.fondazionesiccardi.it)

## ***PRESENTAZIONE DELLA RSA BELLAVISTA***

La RSA Bellavista è una Residenza Sanitaria Assistenziale accreditata per 58 posti letto, di cui 48 accreditati e a contratto con delibera n. 390 del 05.08.2010 e 10 accreditati e non a contratto con DGR n. 6955 del 19.09.2022.

È gestita dalla Fondazione Francesco Siccardi – Onlus da luglio 2018, a seguito di cessione da parte del Comune di Sondalo.

È situata a poca distanza dal centro del paese, circondata da un ampio spazio verde.

## ***LA STRUTTURA***

La struttura è articolata in quattro nuclei:

- ✓ I° piano con 17 posti: 7 camere doppie e 1 camera tripla
- ✓ II° piano con 17 posti letto: 7 camere doppie e 1 camera tripla
- ✓ III° piano con 14 posti letto: 6 camere doppie e 2 camere singole
- ✓ IV° piano con 10 posti letto: 3 camere doppie e 4 camere singole

Al piano seminterrato sono presenti, oltre ai locali accessori di tipo alberghiero (cucina, lavanderia), la cappella, la camera mortuaria, il bagno visitatori, gli spogliatoi per il personale, locali tecnici e magazzini; al piano terra vi sono spazi di vita collettiva, quali angolo bar, infermeria, palestra, sala da pranzo, bagni comuni e uffici.

In ciascun nucleo vi sono le camere da letto con servizio igienico privato e quasi tutte con balcone, spazi di vita collettivi, un bagno centralizzato, l'ambulatorio e i locali per il personale e il deposito di attrezzature/materiali.

La RSA dispone inoltre di terrazzi ai piani, è circondata da un giardino e da ampi spazi esterni utili agli ospiti per poter stare all'aria aperta in autonomia o in compagnia dei loro familiari ed amici.

La struttura è raggiungibile:

- in auto: strada statale 38 - uscita Sondalo
- mezzi pubblici: treno linea Milano – Tirano e proseguimento pullman (fermata Bolladore)

## ***MODALITÀ DI ACCESSO***

### ***Presentazione della domanda***

Le persone anziane o chi le rappresenta, qualora interessate all'inserimento presso la RSA Bellavista, possono rivolgersi direttamente alla segreteria della Fondazione F. Siccardi nei seguenti orari:

- al mattino: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
- al pomeriggio: dal lunedì al giovedì dalle ore 13.30 alle ore 16.30

oppure inviare una mail a [info@fondazionesiccardi.it](mailto:info@fondazionesiccardi.it)

Il modulo di domanda di ammissione, valido sia per i posti a contratto che per quelli non a contratto, può essere scaricato dal sito della Fondazione ([www.fondazioneisiccardi.it](http://www.fondazioneisiccardi.it)) alla voce “modulistica”, ritirato presso gli uffici della Fondazione o dal sito dell’A.T.S. della Montagna di Sondrio.

La domanda consegnata agli uffici della Fondazione, viene protocollata con la data di consegna ed inserita nella lista d’attesa sul portale regionale e valutata dallo staff medico interno per l’assegnazione della classe SOSIA. Alla ricezione della domanda viene chiesto l’interesse per il posto accreditato non a contratto, al fine di inserire l’utente anche nella lista dei solventi.

### ***Gestione della lista d’attesa***

Quando si rende disponibile un posto, l’utente viene contattato telefonicamente per l’ingresso: dalla proposta decorre il termine di 24 ore per esprimere l’accettazione o il rifiuto dell’ammissione.

La rinuncia deve essere formalizzata per iscritto: in caso di rifiuto alla prima chiamata per l’ingresso, la domanda rimane in lista d’attesa, senza subire variazioni, mentre nel caso di rifiuto alla seconda chiamata la domanda viene chiusa e deve essere eventualmente ripresentata.

I criteri di ammissione sono stabiliti in base alle seguenti priorità:

1. residenti nel Comune di Sondalo da almeno due anni, in qualsiasi classe SOSIA (con precedenza alla classe più grave)
2. residenti nel Distretto di Bormio
3. residenti nel Distretto di Tirano
4. residenti nella Provincia di Sondrio
5. presenza di una “situazione di coppia” (qualora due persone conviventi legate da vincolo di parentela abbiano presentato domanda contestuale per l’ingresso in RSA, l’ammissione di una di queste determina la priorità all’ingresso per l’altra)
6. residenti fuori Provincia

A parità di classe SOSIA ed anzianità della domanda verrà data precedenza al richiedente più anziano anagraficamente.

Gli ospiti inseriti in posto accreditato, ma non contrattualizzato hanno la precedenza nell’ingresso in posto accreditato e a contratto qualora si liberi un posto ordinario e non vi siano risposte positive da parte degli utenti residenti a Sondalo presenti in lista d’attesa.

### ***ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO***

L’Utente viene accolto in RSA nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, in orario preventivamente concordato nel rispetto delle reciproche esigenze.

Il personale dell’ufficio amministrativo effettua la raccolta dei documenti, dei dati anagrafici e delle informazioni amministrative necessarie; illustra i contenuti del contratto di ingresso che l’ospite o chi lo rappresenta deve sottoscrivere.

Il personale medico ed infermieristico si occupa della raccolta dei dati anamnestici e clinici e l’animatrice delle informazioni riguardante gli aspetti relazionali, comportamentali e le abitudini quotidiane, mentre la fisioterapista raccoglie le informazioni necessarie alla condizione di deambulazione e la movimentazione dell’Utente.

L’ASA/OSS incaricato si occuperà di portare i beni personali del nuovo Ospite nella camera e redigere apposito inventario.

Nei giorni successivi all’ingresso vengono redatte le scale di valutazione necessarie all’inquadramento oggettivo dell’ospite, al fine di redigere il Piano Assistenziale Individualizzato.

## ***DIMISSIONI***

In caso di dimissioni volontarie l'Ospite, o chi per esso, deve dare un preavviso scritto di almeno 7 giorni

La Fondazione si riserva la facoltà di dimettere l'Ospite qualora sopraggiunga una o più delle seguenti situazioni:

- stato di salute tale da richiedere prestazioni che la struttura non riesce a garantire;
- comportamenti incompatibili con la vita comunitaria;
- reiterate e prolungate inadempienze nel pagamento della retta di frequenza;
- gravi mancanze dell'Ospite, dei familiari o della figura giuridica di riferimento nel rispetto di eventuali regolamenti interni e del contratto d'ingresso;
- mancata adesione alle pratiche sanitarie (accertamenti e trattamenti) da parte dell'Ospite o del suo Referente;
- revoca del consenso al trattamento dei dati personali e/o sanitari, e/o del consenso allo svolgimento degli atti medici ordinari a tutela della salute;
- disaccordo con l'Ospite o con la figura referente, in relazione al progetto assistenziale, sanitario e riabilitativo.

In questi casi, previa comunicazione all'Ospite o a chi lo rappresenta, sarà effettuata una comunicazione al Comune di residenza dell'Ospite e all'A.T.S. della Montagna con un preavviso di 15 giorni al fine di garantire la dimissione in forma assistita.

In tutti i casi sopraesposti la retta viene richiesta sino al giorno di permanenza in RSA.

In caso di dimissioni per trasferimento ad altra struttura o per rientro al domicilio viene rilasciata la necessaria documentazione al fine di garantire la continuità delle cure relative all'ospite.

## ***SERVIZI EROGATI***

### **SERVIZIO MEDICO**

Il servizio medico si pone come finalità il mantenimento e il miglioramento dello stato di benessere e salute dell'Ospite, nel rispetto della sua dignità e volontà, attraverso:

- la presa in carico al momento dell'ingresso in RSA;
- la valutazione multidimensionale;
- la predisposizione, attraverso l'equipe multidisciplinare (infermieri, fisioterapista, animatrice e operatori socio assistenziali), di un piano di assistenza individuale che individui le azioni meglio rispondenti ai bisogni socio sanitari dell'Ospite;
- la prescrizione delle terapie necessarie e la loro periodica rivalutazione;
- l'esecuzione di accertamenti strumentali, esami di laboratorio, visite specialistiche e quant'altro sia necessario;
- la prescrizione di diete particolari;
- la prescrizione di eventuali ricoveri ospedalieri;
- la stesura ed il regolare e periodico aggiornamento del fascicolo sanitario di ogni Ospite;
- la compilazione, l'aggiornamento e la trasmissione della Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.O.S.I.A.);
- la comunicazione e informazione di ospiti e Familiari di riferimento;
- la gestione dei rapporti con aziende ed enti sanitari.

Il servizio medico è garantito con la presenza in struttura dei medici di struttura dal lunedì al venerdì secondo gli orari esposti in struttura e con la reperibilità durante i periodi di assenza degli stessi, garantendo così il servizio h24.

Il servizio medico opera in collaborazione con i servizi sanitari territoriali e le unità competenti dell'ATS della Montagna e dell'ASST Valtellina e Alto Lario.

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni mediche, nel rispetto delle linee guida e dei protocolli adottati:

- collabora con il medico e le altre figure professionali alla predisposizione, revisione e aggiornamento del piano di assistenza individuale,
- cura, per la parte di propria competenza, l'attuazione del Piano di Assistenza Individuale prestando il dovuto supporto alle altre figure professionali;
- somministra le terapie farmacologiche, effettua medicazioni, prelievi e quant'altro inerente;
- cura la distribuzione dei pasti e l'osservanza delle tabelle dietetiche;
- cura, in collaborazione con gli operatori socio-assistenziali, l'igiene personale degli ospiti, la pulizia e l'igiene degli ambienti e delle attrezzature;
- applica le tecniche dirette alla prevenzione e cura delle piaghe da decubito;
- mantiene le relazioni con l'Ospite e i suoi Familiari di riferimento.

È presente di norma h24; qualora non fosse presente in struttura, è garantita la presenza di personale OSS con la reperibilità dell'infermiere.

### **SERVIZIO FISIOTERAPICO E DI RIABILITAZIONE**

Il servizio di riabilitazione effettua interventi volti a mantenere le capacità motorie e funzionali dell'Ospite, o a recuperarle nel caso di eventi traumatici. Valuta attentamente e segnala al Direttore sanitario l'eventuale necessità di protesi ed ausili.

La fisioterapista collabora, per quanto di competenza, con il servizio medico, infermieristico, di animazione, nell'ottica di un programma di assistenza globale.

La fisioterapista in particolare attua:

- valutazione motoria e cognitiva dei nuovi ospiti;
- trattamenti individualizzati (rieducazione/riattivazione motoria, mantenimento e rinforzo delle capacità residue);
- attività motoria di gruppo;
- gestione degli ausili;
- collaborazione con gli altri servizi per l'informazione sulle corrette modalità di movimentazione dell'Ospite e sulla sua giusta postura a letto, in carrozzina o sulla poltrona.

### **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Il servizio assistenziale è svolto da operatori qualificati (ASA - OSS) che si prendono cura dell'Ospite in tutte le attività di base della vita quotidiana.

Gli operatori seguono le prescrizioni definite nel piano di assistenza individuale (PAI), nel rispetto delle linee guida e dei protocolli adottati dalla RSA.

In particolare rientrano nelle competenze degli operatori addetti all'assistenza:

- la cura dell'igiene dell'Ospite;
- l'aiuto o la supervisione nella consumazione di alimenti e bevande;

- il supporto all'Ospite in tutte le operazioni della vita quotidiana;
- la sorveglianza dell'Ospite;
- la realizzazione di attività finalizzate a favorire la socializzazione ed il mantenimento delle abilità funzionali;
- il controllo e la variazione delle posture, l'assistenza nella mobilizzazione;
- la pulizia degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature;
- la partecipazione a lavori di gruppo e di équipe, la collaborazione con le altre figure professionali per assicurare un'assistenza globale dell'Ospite.

### **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Il servizio di animazione finalizza i propri interventi alla valorizzazione della persona, analizzando i bisogni e gli interessi specifici di ognuno, ed alla prevenzione del decadimento cognitivo.

Il servizio stimola l'attività relazionale tra gli ospiti.

L'animatore partecipa, per quanto di propria competenza, alla stesura del piano di assistenza individuale. L'attività del servizio di animazione prevede:

- valutazione dei nuovi ospiti nella fase di inserimento in struttura;
- iniziative ludico-ricreative (feste a tema, tombolate, gite, etc.);
- iniziative di socializzazione in collaborazione con soggetti esterni (es. associazione anziani, oratorio);
- laboratori di terapia occupazionale
- interventi individualizzati.

### **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il Servizio è appaltato ad una ditta esterna specializzata nel settore della ristorazione collettiva. La cucina è collocata all'interno della struttura.

### **LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Il servizio di lavanderia è appaltato ad una ditta esterna, mentre il servizio di guardaroba è svolto internamente senza oneri aggiuntivi per l'Ospite.

### **FARMACI E PRESIDI PER INCONTINENTI**

Agli ospiti inseriti in posto accreditato e a contratto vengono forniti farmaci, presidi per l'incontinenza, gas medicali per ospiti in ossigenoterapia, mentre la fornitura degli stessi per gli ospiti inseriti in posto accreditato, ma non contrattualizzato, è a carico dell'ospite.

### **TRASPORTO SOCIALE**

I trasporti da e verso la struttura sono a carico dell'Ospite.

In casi particolari, e previo accordo con la Direzione, la RSA può mettere a disposizione il proprio mezzo di trasporto, avvalendosi anche di personale volontario.

### **ASSISTENZA SPIRITUALE**

L'Assistenza religiosa cattolica è curata dai sacerdoti delle Parrocchie locali.

Presso la cappella della residenza viene celebrata saltuariamente la Santa Messa.

## **GIORNATA TIPO**

| <b>Orari</b>         | <b>Attività</b>  |
|----------------------|--|
| <b>6.30 - 9.00</b>   | Igiene ed alzata – colazione   |
| <b>9.00 - 11.30</b>  | Deambulazione assistita – attività motoria e fisioterapica.<br>Animazione, socializzazione e terapia occupazionale                       |
| <b>11.30 / 12.30</b> | Pranzo (1° turno – 2° turno)   |
| <b>13.00 - 17.00</b> | Riposo pomeridiano<br>Deambulazione assistita – attività motoria e fisioterapica.<br>Animazione, socializzazione e terapia occupazionale |
| <b>15.30</b>         | Merenda  |
| <b>18.00 / 18.30</b> | Cena (1° turno – 2° turno)   |
| <b>20.00</b>         | Riposo notturno  |

### **ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI**

Le visite agli Ospiti sono consentite secondo quanto stabilito dalla Direzione sanitaria.

### **USCITE SUL TERRITORIO**

Gli ospiti possono liberamente uscire previa comunicazione al personale infermieristico in turno.

### **CORRISPONDENZA.**

La RSA effettua il servizio di custodia della posta. Tutta la posta indirizzata all'Ospite che perviene alla RSA viene custodita nell'Ufficio di Segreteria e consegnata all'Ospite stesso, ai parenti o alla persona designata. L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità per la corrispondenza smarrita o non ritirata.

### ***RETTA***

Da luglio 2023 la retta mensile richiesta per il posto accreditato e a contratto è pari a € 1.550, mentre per i posti in solvenza è prevista una retta mensile pari ad € 2.000 per la camera doppia e € 2.500 per la camera singola.

#### **Per il *posto accreditato e a contratto***

1) sono **compresi** nella retta:

- ✚ Servizio medico
- ✚ Servizio infermieristico
- ✚ Servizio fisioterapico e di riabilitazione
- ✚ Servizio assistenziale
- ✚ Servizio di animazione e terapia occupazionale
- ✚ Assistenza spirituale
- ✚ Servizio di ristorazione
- ✚ Lavanderia e guardaroba
- ✚ Fornitura di farmaci e ausili per incontinenti
- ✚ Fornitura di prodotti per l'igiene personale
- ✚ Acqua minerale e vino ai pasti



✚ Manicure e Pedicure (non curativi)

2) **non** sono **compresi** nella retta:

✚ Trasporti verso ospedali per visite specialistiche o esami

✚ Rientro in struttura per dimissione dall'ospedale

✚ Rinnovo del guardaroba personale

✚ Prodotti personali, quali protesi o altro per la cura della propria persona che sia richiesto dall'Ospite

✚ Podologo/Parrucchiere

✚ Assistenza ad personam

✚ Spese personali

### **Per il posto in solvenza:**

1) sono **compresi** nella retta:

✚ Servizio medico (il riferimento rimane il proprio MMG)

✚ Servizio infermieristico

✚ Servizio fisioterapico e di riabilitazione

✚ Servizio assistenziale

✚ Servizio di animazione e terapia occupazionale

✚ Assistenza spirituale

✚ Servizio di ristorazione

✚ Lavanderia e guardaroba

✚ Fornitura di prodotti per l'igiene personale

✚ Acqua minerale e vino ai pasti

✚ Manicure e Pedicure

2) **non** sono **compresi** nella retta:

✚ Fornitura di farmaci e ausili per incontinenti

✚ Trasporti verso ospedali per visite specialistiche o esami

✚ Rientro in struttura per dimissione dall'ospedale

✚ Rinnovo del guardaroba personale

✚ Prodotti personali, quali protesi o altro per la cura della propria persona che sia richiesto dall'Ospite

✚ Podologo/Parrucchiere

✚ Assistenza ad personam

✚ Spese personali

## ***TUTELA E PARTECIPAZIONE***

Viene garantita la funzione di tutela dei diritti delle persone assistite attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi che si dovessero presentare durante l'inserimento in Struttura. La RSA provvede inoltre annualmente alla richiesta di compilazione del questionario di soddisfazione degli ospiti e dei loro Familiari, come da allegato alla Carta dei Servizi. Con cadenza annuale, viene sottoposto agli utenti (o a chi li rappresenta) un questionario relativo al gradimento del servizio. I risultati vengono elaborati dalla Segreteria e pubblicati nella bacheca della struttura. Eventuali criticità sono esaminate dal Direttore Generale e riportate al C.d.A. con indicazione delle modalità con cui superarle e gli opportuni piani di miglioramento.

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite, fornendole solo a lui direttamente o ai soggetti indicati dallo stesso al momento dell'ingresso.

Al momento dell'ingresso in RSA viene consegnata all'Ospite informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente e viene richiesto il consenso alla trattazione dei propri dati sensibili, limitatamente alle esigenze funzionali della RSA.

### **IDENTIFICAZIONE PERSONALE**

Tutto il personale operante presso la struttura è reso conoscibile mediante l'uso di cartellino identificativo riportante il nome ed il profilo professionale.

### **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

La richiesta della documentazione socio-sanitaria deve essere resa in forma scritta: può essere inviata al seguente indirizzo mail [info@fondazionesiccardi.it](mailto:info@fondazionesiccardi.it) o consegnata brevi manu presso la segreteria della RSA.

La RSA si riserva la facoltà di richiedere il pagamento della suddetta documentazione.

Aggiornamento 13.02.2024

# "CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA"

(D.G.R. n. 7/7435 – 14.12.2001)

## Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre di 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, 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, laddove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il **principio "di solidarietà"**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, laddove 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 dall'art.32 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

## La persona anziana al centro di diritti e di doveri

| La persona ha diritto  | La società e le istituzioni hanno il dovere   |
|--|---|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità.  | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni 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 venir 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.   |

## **La tutela dei diritti riconosciuti**

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

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità 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. É constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

É 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.

**Fondazione F. Siccardi - ONLUS**  
**RSA Bellavista**  
**Residenza Sanitaria Assistenziale**

Gentile Signore/a,

Le chiediamo di rispondere al presente questionario predisposto per rilevare il grado di soddisfazione sui servizi offerti dalla RSA Bellavista.

Il Suo giudizio è per noi fonte importante per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Il questionario è anonimo e potrà essere depositato nell'apposito contenitore

*Grazie per il suo prezioso contributo*

Il Direttore della RSA Bellavista

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

**Compilatore** (facoltativo)

Ospite

Figura di riferimento (indicare il ruolo/grado di parentela) \_\_\_\_\_

Indicare la frequenza di visite presso la residenza:

più volte alla settimana

più volte al mese

meno di una volta al mese

1. È soddisfatto dell'assistenza medica?

per nulla

poco

abbastanza

molto

2. È soddisfatto dell'assistenza infermieristica?

per nulla

poco

abbastanza

molto

3. È soddisfatto dell'assistenza di base (igiene personale, abbigliamento, e cura della persona)?

per nulla

poco

abbastanza

molto

4. È soddisfatto dell'attività fisioterapica?

per nulla

poco

abbastanza

molto

5. È soddisfatto dell'attività di animazione?

per nulla

poco

abbastanza

molto

6. Ritiene adeguata l'organizzazione della giornata in RSA?

per nulla

poco

abbastanza

molto

7. È soddisfatto del servizio di ristorazione?

per nulla       poco       abbastanza       molto

8. È soddisfatto del servizio di lavanderia?

per nulla       poco       abbastanza       molto

9. È soddisfatto del servizio religioso?

per nulla       poco       abbastanza       molto

10. Ritiene adeguate la pulizia e l'igiene all'interno dei locali della RSA?

per nulla       poco       abbastanza       molto

11. È soddisfatto degli spazi comuni (aspetto, luminosità, comodità, temperatura, ventilazione)?

per nulla       poco       abbastanza       molto

12. È soddisfatto della camera da letto (aspetto, luminosità, comodità, temperatura, ventilazione)?

per nulla       poco       abbastanza       molto

13. È soddisfatto dell'allestimento e della fruibilità degli spazi esterni?

per nulla       poco       abbastanza       molto

14. E' soddisfatto del rapporto con gli operatori della residenza (disponibilità, cortesia, capacità di ascolto, professionalità)?

Personale ausiliario:       per nulla       poco       abbastanza       molto

Infermieri:       per nulla       poco       abbastanza       molto

Fisioterapista:       per nulla       poco       abbastanza       molto

Animatore:       per nulla       poco       abbastanza       molto

Medici:       per nulla       poco       abbastanza       molto

15. E' soddisfatto del rapporto con il Direttore della RSA (disponibilità, cortesia, capacità di ascolto, professionalità)?

per nulla       poco       abbastanza       molto

16. Ritiene adeguata la dotazione di personale presente in struttura?

per nulla       poco       abbastanza       molto

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

per nulla       poco       abbastanza       molto

18. Si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (PAI)?

per nulla       poco       abbastanza       molto

19. È soddisfatto degli spazi adibiti alle visite?

per nulla       poco       abbastanza       molto







