

*Fondazione
"Opere Pie Riunite
Giovan Battista
Rubini"
Onlus*

*Romano di Lombardia
Bergamo*

CARTA DEI SERVIZI

RSA APERTA



Presentazione della Carta dei Servizi

a Car- **L**ta dei Servizi è uno strumento di relazione e di trasparenza a tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi pubblici.

La **L** Fondazione "Opere Pie Riunite Giovan Battista Rubini" ha redatto questo documento in base ai principi della propria Carta Costituzionale, seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 con il quale è stato approvato lo schema generale della "Carta dei Servizi Pubblici nel settore previdenziale ed assistenziale".

Le indicazioni di ulteriori forme di garanzia, che tale strumento deve contenere sono previste dalla legge quadro 8 novembre 2000, n. 328, per "la realizzazione del sistema integrato di interventi e di servizi sociali".

Attraverso la Carta dei Servizi la Fondazione "Opere Pie Riunite Giovan Battista Rubini" intende stabilire un rapporto di dialogo e di collaborazione sempre più stretto con l'Ospite e con i Familiari, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli non solo più efficienti, ma soprattutto più rispondenti alle esigenze di coloro che ne usufruiscono.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- **Eguaglianza dei diritti di tutti i cittadini**, tale principio è enunciato dall'art. 3 della nostra Costituzione che lo pone come uno dei fondamenti del nostro ordinamento.

All'interno dell'Ente, quindi si ha un'eguale considerazione di ciascun Ospite, il che non significa una uniformità di interventi, ma altresì che per ogni Ospite venga realizzato un piano di assistenza personalizzato degli interventi.

- **Imparzialità**, cioè che ogni persona che presta servizio all'interno dell'Ente ha il dovere di essere obiettivo ed imparziale.
- **Continuità delle prestazioni erogate.**
- **Diritto di scelta** nell'ambito dei servizi e delle attività proposte.
- **Partecipazione** attiva dell'Ospite all'attività dell'Ente, collaborazione con i familiari per il miglioramento dei servizi garantendo l'accesso alle informazioni che riguardano il cittadino/Ospite.
- **Efficacia ed efficienza** per garantire la promozione della salute e del benessere degli utenti, evitando sprechi di risorse economiche dei fondi pubblici e dei singoli cittadini.

LE FINALITA' DELLA FONDAZIONE "OPERE PIE RIUNITE G.B. RUBINI" ONLUS

1.1 Storia del Centro Sociale Polivalente

La Fondazione denominata "Opere Pie Riunite Giovan Battista Rubini" - ONLUS, avente sede legale in via Comelli Rubini 2 e sede amministrativa in via Comelli Rubini 9 a Romano di Lombardia (BG) - 24058, trae origine nel 1989 dalla fusione dei tre Enti: "O.P. G.B. Rubini - Casa del Fanciullo", "Ginnasio G.B. Rubini" e "Casa di Ricovero Musicale G.B. Rubini", voluti dal tenore romanese Giovan Battista Rubini.

Con decreto n. 16820 del Presidente della Regione Lombardia è divenuta IPAB in data 6.9.1989. Con D.G.R. n° VII/15769 del 23.12.2003 è avvenuta la trasformazione dell'IPAB in Fondazione senza scopo di lucro.

1.2 Fini istituzionali

I fini istituzionali della Fondazione sono indicati nell'art. 1 del Regolamento, che così recita: "La Fondazione 'Opere Pie Riunite Giovan Battista Rubini', ha come finalità la realizzazione di interventi assistenziali diversificati destinati, tra gli altri, a persone anziane in difficoltà o in condizioni di particolare bisogno...". Per tale fine sono stati attivati i seguenti servizi:

- A gli alloggi;
- B il Centro Diurno;
- C il Teatro;
- D il servizio self-service;
- E la Residenza Sanitaria Assistenziale;
- F gli ambulatori per prestazioni sanitarie e specialistiche.

Rilevante è anche la presenza nel proprio patrimonio di:

- 7 Palazzo Rubini, al cui interno è allestito un museo in memoria del tenore Rubini;
- 8 Immobile denominato Gasparina di Sopra il quale è stato ceduto in comodato per una comunità di recupero per tossicodipendenti.

A. Gli alloggi

La Fondazione "Opere Pie Riunite G.B. Rubini" ha delle proprietà che sono adibite sia ad alloggi sia a locali commerciali. Alcuni di questi alloggi si trovano all'interno della struttura, mentre gli altri si trovano:

- Via San Giorgio: 6 alloggi e 6 autorimesse;
- Via Mazzini ang. Vicolo Manara: 2 alloggi e 2 autorimesse;
- Residence il Laghetto: 8 alloggi (di cui 4 sono stati locati al Comune) e 8 autorimesse;
- Via G.B. Rubini: 3 locali commerciali.

B. Il Centro Diurno Anziani

La Fondazione "Opere Pie Riunite G.B. Rubini" di Romano di Lombardia ha destinato alcuni locali del Centro Sociale Polivalente all'attivazione di un Centro Diurno Anziani. In particolare il Centro Diurno è composto dai seguenti spazi:

- 1 - sala bar;
- 2 - sala biblioteca e ufficio dell'Associazione;
- 3 - sala per attività occupazionali, dove si tiene anche la Scuola della Parola organizzata dall'Ass. Italiana Laringectomizzati AILAR Onlus;
- 4 - cortili interni;
- 5 - campo da bocce attivo nel periodo estivo con tornei.

Il Centro Diurno è gestito dall'Associazione Anziani e Pensionati che si occupa anche delle seguenti attività:

- organizzazione delle attività culturali e ricreative per la popolazione anziana e per gli Ospiti della RSA, quest'ultime coadiuvate dall'educatrice della Fondazione,
- manutenzione ordinaria del giardino della Fondazione.

Il Centro Diurno contribuisce allo svolgimento di attività di animazione ed occupazione del tempo libero.

C. Teatro

All'interno del Centro Sociale Polivalente (C.S.P.), si trova una Sala Teatro utilizzata per convegni, riunioni, incontri e rappresentazioni teatrali e musicali.

D. Il servizio self-service

La Fondazione "Opere Pie Riunite G.B. Rubini" ha stipulato un contratto d'appalto con una ditta fornitrice di pasti. Il ristorante self-service si trova all'interno della struttura, è aperto a tutta la popolazione e fornisce pasti a prezzi contenuti, dal lunedì al venerdì dalle ore 11.45 alle ore 14.30.

Con la medesima ditta è attivo il servizio di distribuzione pasti a domicilio alle persone residenti nel Comune di Romano di Lombardia, effettuato con i mezzi della Fondazione e distribuito dal personale volontario della Fondazione e della Gasparina. Il servizio è regolamentato da un protocollo d'intesa siglato dalla Fondazione e dal Comune.

E. Ambulatorio geriatrico, attività riabilitativa e un Centro medico Polispecialistico,

All'interno del Centro Sociale Polivalente (C.S.P.), si trova uno centro medico Polispecialistico gestito dalla società KlassMedica SRL.

L'attività di riabilitazione viene svolta presso la palestra situata all'interno della Fondazione dai fisioterapisti, che prestano il loro servizio sia per gli Ospiti della RSA che per gli utenti esterni alla RSA.

E' a disposizione per gli utenti esterni il medico geriatra che riceve su appuntamento.

F. La Residenza Sanitario Assistenziale

1.3 Gli organismi istituzionali

Sono organi dell'Istituzione:

- a) Il Presidente
- b) Il Consiglio di Amministrazione
- c) Il Revisore contabile

Presidente

1. Il Presidente è nominato al suo interno dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, con voto favorevole della metà più uno dei suoi componenti e dura in carica un quinquennio.
2. Il Vice Presidente viene eletto, con separata votazione, con le stesse modalità previste per la nomina del Presidente.
3. Il Presidente e il Vice Presidente possono essere revocati dall'incarico.
Sia le modalità con cui proporre la revoca sia le modalità con cui votare la proposta di revoca sono le stesse della elezione a Presidente e a Vice Presidente.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza legale della Fondazione di fronte a terzi ed in giudizio.

Consiglio di Amministrazione

1. Il Consiglio di Amministrazione formato da 9 membri compreso il Presidente.
2. I Componenti del Consiglio di Amministrazione durano in carica cinque anni a decorrere dalla data di insediamento dell'organo.
3. Il Consiglio di Amministrazione si insedia su convocazione del Presidente uscente. I membri designati possono essere confermati senza interruzione più di una volta.
4. La prima riunione del nuovo Consiglio di Amministrazione sarà presieduta dal Consigliere più anziano di età.
5. Nel caso che la carica di Prevosto/Parroco rimanga vacante, il diritto ad esercitare le funzioni di membro del Consiglio di Amministrazione, passerà al sacerdote che subentra in tale carica durante la vacanza.

Revisione dei conti

Il controllo sulla gestione economico-finanziaria della Fondazione è esercitato da un Revisore dei conti, fatti salvi gli ulteriori controlli previsti dalla legge sulle persone giuridiche private.

Il Revisore è nominato dal Sindaco pro-tempore del Comune di Romano di Lombardia, dura in carica cinque anni e può essere riconfermato e deve essere iscritto nel Registro dei Revisori Contabili.

Il Revisore può intervenire alle sedute del Consiglio di Amministrazione e può espletare tutti gli accertamenti e le indagini necessarie ed opportune ai fini dell'esercizio del controllo.

Di ogni rilievo effettuato viene riferito allo stesso Consiglio.

Sono osservate, per quanto applicabili, le norme di cui agli art. 2403 e segg. del Codice Civile.

Al Revisore è corrisposto un compenso fissato dal Consiglio nei limiti della tariffa professionale e di quanto previsto dall'ultimo comma dell'art. 10 dello Statuto.

1.4 Principi informativi

La Fondazione nell'erogazione dei servizi all'utenza si ispira ai seguenti principi e valori:

1. Qualità delle cure

Prestare la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare a forte caratterizzazione geriatrica e riabilitativa.

2. Qualità della vita

Offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza ridotte, animando le giornate attraverso sollecitazioni di carattere ricreativo, culturale e sociale.

3. Centralità della persona

Garantire, nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e amministrative, la libertà e la dignità personale, il rispetto delle convinzioni religiose e opinioni politiche, il diritto di partecipazione alla vita comunitaria della Fondazione.

4. Uguaglianza e informazione

Garantire al cittadino uguali opportunità di accesso.

5. Efficienza e responsabilità

Ridurre gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali in funzione dei risultati attesi e di quelli effettivamente conseguiti.

6. Sviluppo professionale

Promuovere, ad ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, assicurare una soddisfacente qualità di vita lavorativa e garantire ambienti di lavoro salutarì e sicuri.

7. Integrazione nella rete dei servizi socio sanitari del territorio

Ricerca e sviluppare forme di collaborazione con i servizi socio sanitari territoriali, attraverso la ricerca di risposte integrate e coordinate ai bisogni della persona anziana.

8. Aperture alla comunità cittadina

Facilitare l'accesso alla struttura dei cittadini di tutte le età offrendo occasioni di incontro e di scambio di esperienze con gli Ospiti.

9. Valorizzazione del ruolo dei familiari

Stimolare e favorire la partecipazione dei familiari alla vita della Fondazione informandoli con regolarità sulle attività sociali, educative e culturali organizzate al suo interno.

10. Partecipazione e volontariato

Valorizzare e sostenere le associazioni di volontariato, coinvolgendole al raggiungimento dei fini istituzionali.

1.5 Orari di apertura degli uffici amministrativi e recapiti


martedì, giovedì	10.00 – 12.00
-------------------------	----------------------

Il personale amministrativo è disponibile su appuntamento anche fuori orario, previo accordo chiamando il numero 0363 910810.


Il Direttore riceve su appuntamento.

Recapiti

TELEFONO

 0363 910810


FAX

 0363 911722


E-MAIL

 segreteria@fondazionerubini.it
info@fondazionerubini.it
fondazione@fondazionerubini.it

PEC

 fondazionerubini@pec.it

SITO INTERNET

 www.fondazionerubini.it

MISURA DI RSA APERTA

La misura di RSA Aperta, introdotta dalla DGR n. 856/2013 e successivamente revisionata e confermata dalla DGR n. 2942/2014 e dalla DGR n. X/7769/2018, ha fornito un'ampia serie di interventi gratuiti a favore di persone affette da demenza e di anziani non autosufficienti, nonché dei loro familiari. La misura erogabile sia presso la struttura (servizio semiresidenziale), sia presso l'abitazione della persona (servizio domiciliare) offre prevalentemente, interventi qualificati di natura sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio delle persone, a sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definito in struttura. La misura offre anche un sostegno al caregiver nell'espletamento dell'attività di assistenza dallo stesso assistite.

2.1 Destinatari e requisiti per l'accesso

La misura si rivolge a:

- Persone con demenza: la demenza deve essere certificata da un medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/équipe ex U.V.A. ora CDCD;
- Anziani non autosufficienti: con età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%;

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Allo stato attuale la Fondazione eroga solamente la misura di RSA Aperta a domicilio della persona, avvalendosi della collaborazione della Cooperativa Sociale Monterosso ONLUS di Bergamo.

I servizi erogabili dalla nostra RSA sono i seguenti:

- Consulenza medico-specialistica: geriatra;
- Prestazioni infermieristiche;
- Interventi riabilitativi di mantenimento;
- Interventi socio assistenziali a domicilio per aiuto e/o sostituzione programmata del caregiver o della badante;
- Interventi di addestramento della famiglia e dell'assistente personale per l'accudimento;

2.2 Budget per la Misura:

Per ogni persona in possesso dei requisiti è previsto uno specifico budget stabilito annualmente. La quota massima è € 4.000,00 esclusa la valutazione multidimensionale corrispondente a € 120,00. Il budget è definito in relazione al periodo di presa in carico, calcolato sui giorni.

Per gli utenti presi in carico per l'intero anno, in ogni trimestre deve essere previsto l'impiego massimo corrispondente a un quarto del budget annuale.

E' dalla data di erogazione della prima prestazione che decorre il calcolo delle risorse economiche previste.

2.3 Richiesta di accesso alla misura

Il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta direttamente alla RSA scelta tra quelle che hanno sottoscritto il contratto con l'ATS.

La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione e di eventuali incompatibilità spetta direttamente alla RSA scelta e viene fatta entro 5 gg lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta.

In caso di verificata idoneità la persona viene sottoposta alla valutazione multidimensionale.

Nella fase valutativa viene coinvolto il MMG ed eventualmente il Servizio Sociale Comunale.

2.4 Incompatibilità

La misura RSA Aperta risulta incompatibile con la fruizione contemporanea di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria, ad eccezione di interventi ambulatoriali, prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI.

2.5 Valutazione multidimensionale

La valutazione multidimensionale viene effettuata al domicilio della persona da un medico geriatra e da una psicologa entro i 10 gg lavorativi dalla verifica dei requisiti di idoneità e contempla:

- la rilevazione dei bisogni;
- l'anamnesi clinica
- la rilevazione delle condizioni socio-ambientali
- la rilevazione degli eventuali interventi sanitari, socio sanitari e sociali;
- la somministrazione di scale validate nel seguente modo:
 - per le persone affette di demenza viene somministrata la scala CDR alla persona e la scala CBI al caregiver per la misurazione dello stress.
 - per persone anziane ultra settantacinque anni viene somministrata alla persona la Barthel Index Modificata (BIM) e al caregiver la scala CBI per la misurazione dello stress.

2.6 Accesso definitivo alla misura e attivazione misura

L'accesso alla misura è previsto:

- per le persone con demenza certificata a prescindere dal livello di gravità della malattia e di stress del caregiver;
- per gli anziani ultra settantacinque anni, invalidi civili al 100% che riportano un punteggio alla scala Barthel compreso tra 0-24 e indipendentemente dallo stress del caregiver.

In caso di esito positivo della valutazione, verrà redatto il PI (progetto individuale) che dovrà indicare la data prevista per l'attivazione degli interventi che dovrà avvenire entro i successivi 30 gg. Il progetto, di durata non superiore a tre mesi, viene condiviso con la persona e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi. Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza con il PI viene elaborato il PAI (piano di assistenza individualizzato).

ATTIVITA' SVOLTE A DOMICILIO

3.1 Psicologo

Lo Psicologo è un professionista della salute che promuove il cambiamento, accompagna la persona in un percorso per il raggiungimento, il recupero o il mantenimento di una sana condizione psichica.

Si occupa:

- Della valutazione psicologica e neuropsicologica;
- Della valutazione dello stato di salute generale del paziente, verifica i livelli di efficienza delle funzioni cognitive, l'eventuale gravità dei deficit e le risorse cognitive residue sulle quali progettare il piano di riabilitazione;
- Della valutazione delle condizioni socio abitative e familiari;
- Della programmazione degli interventi di stimolazione cognitiva;
- Fornisce supporto psicologico e psicoterapeutico;
- Favorisce la riduzione delle condizioni di disagio, ansia, depressione ecc. dovuti alla condizione di malattia o di tipo socio-relazionale;
- Fornisce supporto psicologico al Caregiver.

3.2 Educatore

L'Educatore è una figura professionale esperta in processi educativi.

E' in grado di effettuare:

- Accoglienza e ascolto della persona;
- Affiancamento della persona anziana durante la giornata per favorire momenti di socializzazione e relazione;
- Svolgimento di attività ed esercizi per il mantenimento e potenziamento delle capacità cognitive ed espressive;
- Stimolazione delle abilità manuali e sensoriali;
- Continenza dei disturbi comportamentali;
- Progettazione e riorganizzazione funzionale dello spazio.

3.3 Fisioterapista

Il Fisioterapista è il professionista sanitario che elabora ed attua gli interventi diretti alla prevenzione, alla valutazione funzionale (o diagnosi funzionale), alla cura e alla riabilitazione delle patologie o disfunzioni nelle aree della motricità.

Nell'ambito delle proprie competenze il Fisioterapista:

- Valuta e individua il bisogno di salute della persona;
- Pratica autonomamente, con responsabilità e titolarità, attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali e occupazionali;
- Propone l'adozione di ausili, addestra il paziente al loro uso e ne verifica l'efficacia;
- Verifica le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.

3.4 Infermiere

L'infermiere professionale si occupa:

- Della rilevazione dei parametri vitali e valori (temperatura, polso arterioso, pressione arteriosa, atti respiratori, diuresi, peso corporeo);
- Del controllo della glicemia;
- Delle medicazioni semplici o complesse;
- Della medicazione delle piaghe da decubito;
- Dei cateterismi (cambio catetere);
- Della somministrazione farmaci orali, intramuscolari o per via endovenosa;
- Del prelievo di sangue o raccolta di liquidi biologici mediante esami estemporanei;
- Del sondaggio gastrico o duodenale a scopo nutrizionale, diagnostico o evacuativo;
- Della manipolazione e controllo di drenaggi.

3.5 ASA/OSS

L'operatore ASA/OSS presta assistenza diretta alla persona, ed eroga le prestazioni assistenziali di base quali:

- Rilevazione delle condizioni dell'assistito, con l'obiettivo di eliminare, nell'ambiente circostante, tutto ciò che può creare ulteriori difficoltà al paziente;
- Dialogo con la famiglia dell'assistito;
- Supporto all'assistito nelle attività quotidiane (igiene personale, preparazione pasti, movimentazione etc.);
- Stimolazione e mantenimento delle abilità e capacità motorie residue;
- Indicazioni e aiuto all'uso corretto di presidi, ausili e attrezzature, all'apprendimento e mantenimento di posture corrette;
- Sollievo alla famiglia e al personale domestico.

E' IMPORTANTE sottolineare che durante l'assistenza a domicilio i rapporti tra il personale ed i destinatari del servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un comportamento corretto e dignitoso e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

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 psicofisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia sotto l'aspetto fisico che psichico, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per le 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 garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

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

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

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

- Il principio "di solidarietà", enunciato nell'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni speciali 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 dei diritti della persona;

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

La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che 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 rispettare, 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 e/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.

INFORMAZIONE E CONSENSO INFORMATO ALLE CURE ASSISTENZIALI

La informiamo che durante l'erogazione del voucher socio sanitario tratteremo dei dati personali che riguarderanno Lei e i Suoi familiari.

Tali dati saranno trattati oltre che con mezzi cartacei anche con mezzi informatici ed utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa regionale in materia.

La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni.

Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretto il voucher. Si garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal del Regolamento UE 2016/679.

Al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa, circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell'utente all'attivazione all'assistenza e alle cure domiciliari.

L'informativa costituisce **l'allegato 1** della presente.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore Sanitario della Cooperativa Sociale Monterosso ONLUS, Dott. Giovan Battista Guizzetti.

SEGNALAZIONE LAMENTATELE E APPREZZAMENTI

Per segnalare disfunzioni, suggerimenti, reclami e/o apprezzamenti potrete utilizzare l'**Allegato 2** alla presente carta dei servizi: "Segnalazione lamentele/apprezzamenti". Il modulo dovrà essere compilato e consegnato in busta chiusa presso l'ufficio amministrativo della Fondazione a Romano di Lombardia in Via Comelli Rubini, 9.

Entro 30 giorni dalla segnalazione, la Fondazione, tramite il Direttore, potrà fornire una adeguata risposta alle disfunzioni segnalate.

In caso di insoddisfacente risposta l'interessato può chiedere con altra istanza motivata il riesame al Difensore Civico della Regione Lombardia – Via F. Filzi, 22 – 20124 Milano – Telefono 02/67482465/67 oppure accedere all'Ufficio di Relazione con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo – Via Galliccioli, 24 – Bergamo – telefono 035/385296

SISTEMA DI VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE

La valutazione della soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario (**Allegato 3**) finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in équipe, vengono somministrati, con cadenza annuale, a tutti gli Utenti del Servizio i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

CONTRATTO PER LA DEFINIZIONE DEI RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI PER IL SERVIZIO DI RSA APERTA DOMICILIARE

La Fondazione “Opere Pie Riunite G.B. Rubini” - Onlus ha adottato, uno schema tipo di contratto con l’utente a domicilio opportunamente allegato al presente documento (**Allegato n. 4**).

DICHIARAZIONE LIBERATORIA PER USCITE

Per favorire l’uscita dell’utente beneficiario della misura di RSA Aperta domiciliare, accompagnato dagli operatori addetti, La Fondazione “Opere Pie Riunite G.B. Rubini” - Onlus ha predisposto una dichiarazione di liberatoria apposita (**Allegato n. 5**).

INFORMATIVA PER LA DICHIARAZIONE DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI DELL'INTERESSATO

(Regolamento UE 2016/679)

Gent.le Sig.ra / Egr. Sig.

ai sensi del Regolamento UE 2016/679, desideriamo informarLa che i dati personali Suoi e dei Suoi familiari acquisiti nell'ambito della nostra attività potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate e degli obblighi di riservatezza.

Per trattamento dei dati si intende qualunque operazione, effettuata anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernente la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione, ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni. I dati saranno trattati con il supporto di mezzi informatici, telematici e cartacei per la gestione dei rapporti tra la struttura e la Regione, la Provincia, L'ATS, gli Enti preposti al controllo della stessa e con collaboratori o imprese di servizi esterni.

Si fa presente che il conferimento dei dati sensibili è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità dell'espletamento dei relativi adempimenti e dell'esercizio dei connessi diritti ed obblighi. Tutti i dati predetti verranno conservati anche dopo la cessazione del rapporto per tutti gli adempimenti necessari a definire ogni pratica a Suo carico.

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, ed acquisite le informazioni di cui alla stessa disposizione normativa, sono a conoscenza che i dati che mi riguardano mi rendono identificabile, sono stato edotto sulla utilizzazione dei dati personali sanitari, autorizzo e consento espressamente, liberamente e consapevolmente a che i dati raccolti ed in particolare quelli considerati sensibili dalla legge possano costituire oggetto di trattamento per le finalità indicate nella presente informativa.

Acconsento inoltre, ove necessario, alla comunicazione a terzi ex art.20, e comunque per le finalità relative alla erogazione delle prestazioni richieste.

CONSENSO INFORMATO ALLE CURE IN ASSISTENZA DOMICILIARE

Relativamente all'assistenza domiciliare e alle prestazioni connesse

DICHIARA

- Di essere stato/a informato/a sulla natura e sulle caratteristiche del programma di assistenza domiciliare (PAI)
- Di essere stato informato/a che detto programma può prevedere:
 - opera di educazione sanitaria
 - prestazioni assistenziali di base (igiene della persona, mobilitazione, etc.) come previsto dal PAI.

Per quanto sopra premesso

ACCETTA

l'attivazione delle cure/prestazioni domiciliari secondo il programma.

GENERALITA' DELL'ASSISTITO

Cognome e nome _____ data di nascita _____

Domicilio attuale _____

Città _____ telefono _____

FAMILIARE – REFERENTE (nel caso di assistito impedito alla firma)

Cognome e nome _____ grado di parentela _____

Domicilio attuale _____

Città _____ telefono _____

Firma dell'assistito o del familiare – referente _____

Luogo, Data _____

SCHEMA LAMENTALE / APPREZZAMENTI

In data _____ il sottoscritto _____
in qualità di (marito, figlio,...) _____ del Sig./Sig.ra _____ utente della misura di
RSA Aperta, al fine di contribuire al miglioramento del servizio, Vi informiamo di:

non essere soddisfatto del seguente servizio:

Per i seguenti motivi: _____

La prego gentilmente di intervenire nel merito autorizzando a segnalare quanto esposto ad eventuali terzi
soggetti competenti.

essere particolarmente soddisfatto del seguente servizio:

Per i seguenti motivi: _____

Distinti saluti

Modalità di compilazione: barrare i servizi di cui si evidenzia l'insoddisfazione e/o apprezzamento per poi
esporre con più chiarezza, ove possibile, i fatti, le date e identificare, se direttamente responsabili, i soggetti
di cui è causa la lamentela/apprezzamento.

Questionario di gradimento del Servizio di Solievo a Domicilio

1. Da quanto tempo è utente del servizio di assistenza domiciliare?

giorni mesi anni

2. Da chi è venuto a conoscenza dell'esistenza del servizio?

- Campagna informativa del Comune
- Figlio/parente
- Amico/vicino di casa
- Medico di famiglia
- Medico dell'ospedale
- Assistente sociale
- Associazioni di volontariato
- Parroco
- Altro

3. Come giudica la qualità del servizio in generale?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Insufficiente
- Pessima

4. Quante volte a settimana riceve il servizio di assistenza domiciliare?

1 v. 2 vv. 3 vv. 4 vv.

5. Per quante volte al giorno?

1 volta 2 volte

6. Per quante ore al giorno?

1 h 2 h 3 h 4 h

7. In quali attività gli operatori l'aiutano? Esprima inoltre il suo grado di soddisfazione riguardo il loro operato

Attività	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Vestizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igiene personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bagno assistito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alzata e posizionamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cura della casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preparazione pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aiuto nella somministrazione dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bucato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accompagnamento (visite, medico di base, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fare la spesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commissioni varie (pagamento utenze, riscossione pensione, acquisto farmaci, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. In quali altre attività vorrebbe essere aiutato? (max 3 risposte)

- Vestizione
- Igiene personale
- Bagno assistito
- Alzata e posizionamento
- Cura della casa
- Preparazione pasti
- Aiuto nella somministrazione dei pasti
- Bucato
- Accompagnamento (*visite, medico di base, ecc...*)
- Fare la spesa
- Commissioni varie (*Pagamento utenze, riscossione pensione, acquisto farmaci, ecc...*)
- Altro (*specificare*).....

9. Quanto è d'accordo con queste affermazioni?

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Gli operatori sono cortesi e disponibili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori sono professionalmente preparati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli orari sono flessibili e si adeguano alle sue esigenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I cambi degli operatori sono comunicati con sufficiente anticipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori sono quasi sempre gli stessi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori sono puntuali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C'è una buona comunicazione con gli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Quanto ritiene importante che:

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Gli operatori siano cortesi e disponibili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori siano professionalmente preparati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli orari siano flessibili e si adeguano alle sue esigenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I cambi degli operatori siano comunicati con sufficiente anticipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori siano quasi sempre gli stessi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori siano puntuali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ci sia una buona comunicazione con gli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. In caso di bisogno improvviso nella gestione delle attività quotidiane a chi si rivolge? (massimo 2 risposte)

- Figlio/parente
- Badante
- Amico
- Vicino di casa
- Assistente sociale
- Volontari
- Altro

12. Nell'ultimo mese quanti operatori ha cambiato?

13. Chi ha risposto al questionario:

- L'assistito
- Un familiare
- L'assistito con un familiare
- L'assistito con altra figura
- Badante

14. Con chi vive l'assistito?

- Da solo
- Con figlio/i
- Con altri parenti
- Coniuge/Convivente
- Con badante

Questo spazio è dedicato ad osservazioni e suggerimenti:
