



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

# CASA DELLA SERENITA'

Via Battista Capri n.7

C E N E (Bergamo)

Residenza Sanitaria Assistenziale



# CARTA DEI SERVIZI

MAGGIO 2006

ADOTTATA DALLA GIUNTA COMUNALE CON DELIBERAZIONE N.39 DEL 8/5/2003  
MODIFICATA DALLA GIUNTA COMUNALE CON DELIBERAZIONE N 58 DEL 13/06/2006



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

## INDICE

<b>LETTERA AGLI OSPITI</b>	<b>pag. 3</b>
<b>PREMESSA</b>	<b>pag. 3</b>
<b>1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DELLA SERENITA'</b>	<b>pag. 4</b>
1.1 BREVE STORIA	
1.2 AMMINISTRAZIONE	
1.3 DESCRIZIONE STRUTTURALE	
1.4 ORGANIGRAMMA	
<b>2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 5</b>
<b>3. SERVIZI OFFERTI</b>	<b>pag. 6</b>
<b>4. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>pag. 9</b>
<b>5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>pag. 10</b>
5.1 ACCOGLIENZA	
5.2 GIORNATA-TIPO PRESSO LA "CASA DELLA SERENITA'"	
<b>6. COSTI</b>	<b>pag. 11</b>
RETTE	
<b>7. ORARI</b>	<b>pag. 11</b>
7.1 ORARI DI APERTURA UFFICI AMMINISTRATIVI	
7.2 ORARI DI RICEVIMENTO ASSESSORE E DIRETTORE SANITARIO	
7.3 ORARI VISITE ESTERNE	
<b>8. STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>pag. 12</b>
8.1 STANDARD DI QUALITA' GENERALI	
8.1.1. LAVORI PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI	
8.1.2. FORMAZIONE DEL PERSONALE	
8.1.3. CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE	
8.1.4. SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI E INFORMATIZZATI	
8.1.5. HACCP	
8.1.6. ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 626/94	
<b>9. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>pag. 13</b>
<b>ALLEGATO A 1) - MODULO PER SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI</b>	<b>pag. 14</b>
<b>ALLEGATO A 2) - RETTE ANNO 2006-05-30</b>	<b>pag. 15</b>
<b>ALLEGATO A 3) - CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA</b>	<b>pag. 16</b>



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

## LETTERA AGLI OSPITI

Gentile Ospite,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

IL SINDACO-PRESIDENTE  
VALOTI GIORGIO

L'ASSESSORE AI SERVIZI SOCIALI  
MASSERINI MARISA

IL DIRETTORE SANITARIO  
MAFFEIS CESARE

## PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **L. 7 agosto 1990, n. 241** - *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.*
- **D.L. 12 maggio 1995, n. 163** - *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.*
- **L. 11 luglio 1995, n. 273** - *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.*
- **Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95** - *Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale*
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** - *Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*
- **Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3** - *Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.*
- **Delibera della Giunta regionale (D.G.R.) 14/12/2001, N.7435 e circolari esplicative** - *Attuazione dell'art.12, commi 3 e 4 della l.r. 11 luglio 1997, n.31 "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (R.S.A.).*

**CON LA SEGUENTE "CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA" (ALLEGATO A 3) SI RECEPISCE L'ALLEGATO D alla sopraindicata DGR N.7435/2001.**



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

## 1. PRESENTAZIONE DELLA "CASA DELLA SERENITÀ"

### 1.1 BREVE STORIA

La "Casa della Serenità" di Cene è sorta per iniziativa dell'E.C.A. (Ente Comunale di Assistenza) e dell'Amministrazione comunale di Cene.

Finalità dell'opera era di portare a soluzione uno dei problemi sociali maggiormente sentito dalla popolazione. La persona anziana, ed in particolare la meno abbiente, con l'avvicinarsi dell'età avanzata, vedeva aprirsi in molti casi la prospettiva, in verità molto dolorosa, di abbandonare la famiglia, il paese, i ricordi più cari, per essere ospitata presso istituti in paesi lontani, tra persone sconosciute e con abitudini diverse. Dopo una vita di lavoro spesa per la propria famiglia e per il proprio paese, ed allorché maggiormente è avvertito il desiderio di un affetto e di una parola buona, l'allontanarsi dal paese nativo costituiva un motivo di accorata tristezza.

Da queste considerazioni le amministrazioni pubbliche locali trassero giustamente l'impegno e l'obbligo morale di realizzare in Cene una casa di riposo in cui potessero trovare assistenza ed aiuto tutte le persone anziane e bisognose.

Il primo atto amministrativo che diede inizio alla pratica di costruzione dell'edificio, deve considerarsi la domanda di contributo statale inoltrata dall'Amministrazione comunale di Cene, allora presieduta dal Sindaco Sig. Giovanni Rossi, a cui va il merito di aver rotto ogni indugio e di aver affrontato concretamente il problema.

Di pari passo l'E.C.A., collaborando strettamente con l'Amministrazione comunale, provvedeva nel gennaio 1956 all'acquisto di mq.10.795 di terreno su cui costruire il fabbricato, utilizzando per la spesa la donazione del Sig. Capri Battista, benefattore di Cene residente in Argentina.

Sulla base di tali premesse il 22/10/1957 veniva affidato all'Arch. Vito Sonzogni di Bergamo l'incarico di elaborare il progetto, la cui spesa complessiva risultò di Lire 91.000.000.

I lavori di costruzione del fabbricato vennero appaltati all'impresa Pellicoli Lorenzo di Alzano Lombardo con contratto in data 24/11/1962.

In seguito al fallimento dell'impresa i medesimi furono interrotti e nel Giugno 1965 venne autorizzata la bonaria rescissione del contratto.

Successivamente con deliberazione in data 22/10/1966 veniva affidato all'Ing. Angelo Belometti di Bergamo l'incarico di riordinare la pratica e studiare un progetto modificativo dell'opera.

Le opere murarie di completamento (comprese quelle del primo lotto non portate a termine dall'impresa Pellicoli) vennero accolte all'impresa Bernini Serafino di Vertova. I lavori vennero pertanto ripresi nel luglio 1967 ed ultimati nel mese di maggio 1969.

L'inaugurazione avvenne il 28/09/1969.

### 1.2 AMMINISTRAZIONE

La "Casa della Serenità" di Cene è un servizio comunale (servizio a domanda individuale) e come tale gli organi di amministrazione della casa di riposo sono gli stessi dell'Amministrazione comunale:

Il Presidente rappresentante legale è il Sindaco pro tempore, Sig. Valoti Giorgio

Il Sindaco presiede il Consiglio comunale: l'organo che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo. Per il Comune di Cene il Consiglio comunale è composto da n. 17 Consiglieri (Sindaco compreso)

Il Sindaco nomina i componenti della Giunta comunale (Assessori), che è l'organo esecutivo dei programmi e indirizzi approvati dal Consiglio comunale. L'attuale Giunta comunale è composta come segue:

Sindaco-Presidente: Valoti Giorgio

Vice-Sindaco Assessore ai Servizi sociali e referente Casa della Serenità: Masserini Marisa

Assessore al Territorio: Maffei Giuseppe

Assessore alle Finanze: Ghilardini Giuseppina

Assessore alla Pubblica Istruzione, Sport e attività ricreative: Stefenetti Giuseppe

### 1.3 DESCRIZIONE STRUTTURALE

La "Casa della Serenità" è una residenza sanitaria assistenziale (R.S.A.) ha sede a Cene in Via Battista Capri n. 7 (zona Monte Bo'). Per raggiungere la struttura, oltre a mezzi propri, si possono utilizzare bus di linea che dalle stazioni di Bergamo o Clusone, transitano lungo la S.P. 35 e si fermano poi a Cene. Da qui, attraverso la S.P. 40, si raggiunge a piedi la struttura che dalla Piazza



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: [servizisociali@comunedicene.it](mailto:servizisociali@comunedicene.it)

del Municipio dista circa mt. 500.

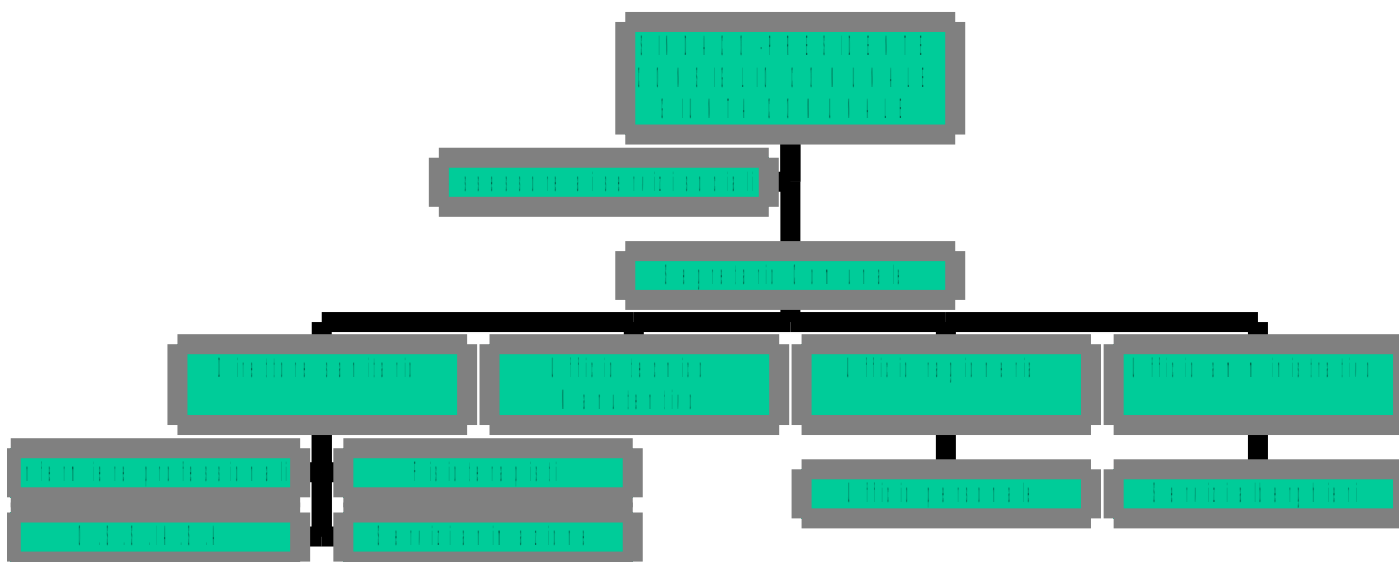
La R.S.A. è organizzata in due piani-nuclei funzionali in base al profilo degli ospiti, ed ha una capacità ricettiva di 46 posti letto. Telefono e Fax: 035/718.131.

La SEDE AMMINISTRATIVA è presso gli Uffici del Municipio di Cene in Piazza Italia n.14 Tel.035-718.111 Fax 035/718.087 e-mail: [servizisociali@comunedicene.it](mailto:servizisociali@comunedicene.it)

Il servizio è convenzionato con l'Azienda Sanitaria Locale di Bergamo (contratto del 29.09.2003).

## 1.4 ORGANIGRAMMA

||||| ||||| ||||| |||||



Il personale operante in struttura è composto da:

- n1 Medico - Direttore sanitario
- n.1 Medico di medicina generale
- n.4 Infermiere professionali
- n.1 Fisioterapista
- n.1 Massofisioterapista
- n.1 Psicologo
- n.1 Musicoterapeuta
- n.6 Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- n.9 Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) di cui n. 3 a part-time
- n.1 A.S.A. Addetta alla lavanderia e pulizia reparto
- n.5 ASA/OSS dipendenti da Cooperativa

Sono in svolgimento i corsi di riqualifica O.S.S. di n. 2 dipendenti (in attesa dell'esame finale).

La pulizia dei locali ad uso collettivo è appaltata ad impresa specializzata.

Tutti gli operatori in struttura sono dotati di cartellino di riconoscimento che riporta la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica.



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

## 2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La "Casa della Serenità" intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

### • **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti (ospiti e familiari), garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti.

La "Casa della Serenità" fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

### • **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La "Casa della Serenità" fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

### • **Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

La "Casa della Serenità" fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

### • **Diritto di scelta**

L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori - ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente - in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

La "Casa della Serenità" fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

### • **Partecipazione**

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La "Casa della Serenità" fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra utenti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli ospiti, tra operatori e professionisti, da un lato, e ospiti e famigliari, dall'altro. Inoltre gli ospiti possono formulare, anche attraverso i propri familiari ed i Sindacati Pensionati, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

### • **Efficacia ed efficienza**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

La "Casa della Serenità" fa proprio sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, la Casa della Serenità mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione.



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

## 3. SERVIZI OFFERTI

L'ospitalità offerta dalla "Casa della Serenità" è rivolta ad anziani che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

Prevede la fruizione dei sottoelencati servizi specifici e generali:

<b>Vitto</b>	<p>Il servizio ristorazione è affidato in appalto alla ditta SER CAR ristorazione collettiva spa, la quale, per la produzione dei pasti, utilizza la cucina presente nella RSA.</p> <p>Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti (Piano terra per ospiti in grado di nutrirsi autonomamente, 2° Piano per ospiti che necessitano di assistenza durante i pasti), con il seguente orario:</p> <p><b>2° piano -</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.00 circa</li><li>• pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.00 circa</li><li>• cena dalle ore 18.00 alle ore 18.30 circa</li></ul> <p><b>Piano terra -</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• colazione dalle ore 8.00 alle ore 8.30 circa</li><li>• pranzo dalle ore 12.00 alle ore 12.30 circa</li><li>• cena dalle ore 18.30 alle ore 19.00 circa</li></ul> <p>Il menù è articolato in quattro settimane, per ognuna delle quali sono previsti piatti diversi e, inoltre, prevede variazioni stagionali.</p> <p>Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo del Direttore Sanitario, su parere della Dietista del servizio alimentazione dell'A.S.L. e con la presenza di menù personalizzati in relazione alle prescrizioni del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).</p> <p>Il menù è esposto nelle sale pranzo e copia può essere richiesta presso l'Ufficio servizi sociali comunale.</p>
<b>Alloggio</b>	<p>Gli alloggi sono così costituiti: N° 20 camere totali di cui:</p> <p><b>1° Piano</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• N° 3 camere a 1 letto</li><li>• N° 3 camere a 2 letti</li><li>• N° 2 camere a 3 letti</li><li>• N° 1 camera a 4 letti</li></ul> <p><b>2° Piano</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• N° 6 camere a 3 letti</li><li>• N° 4 camere a 2 letti</li><li>• N° 1 camera a 1 letto</li></ul> <p>Tutte le camere sono dotate di servizi igienici.</p> <p>I servizi igienici delle camere al secondo piano sono strutturati per persone disabili.</p> <p>In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite.</p> <p>Le camere possono essere personalizzate.</p>
<b>Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati definiti in Unità Operativa Interna</b>	<p>Per ogni ospite vengono definiti i Piani assistenziali e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'Unità Operativa Interna (UOI). L'unità Operativa Interna, elemento essenziale dell'organizzazione, è un'équipe multiprofessionale che si riunisce periodicamente con il compito di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• stilare i Piani di Assistenza;</li><li>• stilare i Programmi Terapeutici Riabilitativi Individualizzati;</li><li>• rivalutare tempestivamente il grado di autosufficienza degli ospiti e quindi la loro collocazione in struttura.</li></ul>
<b>Assistenza infermieristica</b>	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, 24 ore su 24.</p>
<b>Assistenza medica e specialistica</b>	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica da parte di medici con contratto libero professionale che operano presso la struttura per l'assistenza medica di base.</p> <p>L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti (o eventualmente in</p>



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

	<p>cliniche convenzionate) con tempi di attesa ridotti grazie all'attivazione di percorsi preferenziali, d'intesa con l'A.S.L. E' garantita la presenza dello psichiatra convenzionato con l'A.S.L.</p>
<b>Assistenza sociale</b>	<p>L'Ufficio servizi sociali del Comune di Cene, formato da un Istruttore amministrativo e dall'Assistente Sociale, svolge funzioni di segretariato sociale: servizio informativo e di orientamento, capace di adempiere alle richieste degli utenti. Fornisce notizie e informazioni sull'esistenza, sul tipo e sui metodi per accedere alle varie risorse sociali, svolge attività di consulenza, orientamento e indirizzo dell'utente. Segue i singoli casi fino al termine del rapporto, svolge una funzione di osservatorio sociale, mettendo in evidenza le necessità degli utenti, dando un quadro accurato e aggiornato dei servizi presenti, valutando il loro funzionamento. Tale attività è svolta in collaborazione con le Unità Operative Distrettuali dell'ASL e la rete territoriale dei servizi.</p>
<b>Attività educativo-animativa e occupazionale</b>	<p>Il servizio di animazione garantisce lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali che, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite. Tale servizio viene integrato attraverso un laboratorio di musicoterapia affidato a professionista specializzato nel settore, appositamente incaricato. Inoltre è stato istituito un servizio di sostegno psicologico all'interno della R.S.A., affidato a Cooperativa Sociale che garantisce la presenza di uno psicologo e di un supervisore. Gli orari di svolgimento dei servizi sono indicati in bacheca.</p>
<b>Riabilitazione fisiochinesiterapica</b>	<p>La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultati di salute. E' inoltre presente una massofisioterapista che esplica la sua azione prevalente nel mantenere le condizioni fisico-articolari degli ospiti, affiancando l'attività di fisioterapia. E' stato introdotto il massaggio linfodrenante in alternativa all'impiego di farmaci nei casi di patologie linfedematose</p>
<b>Palestra</b>	<p>La palestra è dotata di tutte le attrezzature necessarie per le attività fisioterapiche</p>
<b>Igiene e cura della persona</b>	<p>E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.</p>
<b>Servizio pulizia e sanificazione ambientale</b>	<p>La pulizia e sanificazione delle camere e dei piani è assicurata in parte dal personale A.S.A. e parte è appaltato ad una ditta di pulizie. Il servizio di pulizia e sanificazione degli spazi di utilizzo comune (al piano terra) è gestito dal personale A.S.A</p>
<b>Estetista</b>	<p>Si occupa dell'igiene, cura e medicazione delle estremità degli arti superiori e inferiori, nella normalità e nella patologia, in collaborazione con i servizi infermieristici e riabilitativi. Gli interventi avvengono a seguito di richiesta formulata dall'Infermiere professionale o direttamente dall'ospite. E' presente in struttura una volta al mese dalle ore 14,30 alle ore 18,00 oppure su chiamata, al bisogno.</p>
<b>Assistenza religiosa Chiesa</b>	<p>Il servizio di assistenza religiosa è garantito dai sacerdoti della Parrocchia "S.Zenone" di Cene e da una Suora dell'Istituto B.Palazzolo-Suore delle Poverelle. L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti giornalieri:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ore 9.00 Santa Messa celebrata nella Chiesa presente al piano terra della struttura;</li><li>• ore 15.00 Recita del Rosario</li></ul>
<b>Parrucchiere e barbiere</b>	<p>Il servizio parrucchiere e barbiere è garantito da persone volontarie. Le <u>parrucchiere</u> sono presenti due mercoledì ogni mese con il seguente orario: dalle 9.00 alle 12.00. Il <u>barbiere</u> è presente con il seguente orario: il quarto lunedì di ogni mese dalle 8.30 alle 11.30.</p>
<b>Guardaroba, lavanderia e stileria</b>	<p>La "Casa della Serenità" offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Gli indumenti vengono registrati.</p>



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

	Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti, senza oneri aggiuntivi per gli stessi ospiti. Il lavaggio degli asciugamani, di tutta la biancheria, delle divise del personale, dei tendaggi, delle coperte, dei cuscini, dei materassi viene effettuato internamente dalla lavanderia della Casa della Serenità.
<b>Trasporto in occasione di visite specialistiche e terapie</b>	Il servizio trasporto viene garantito nei seguenti casi: <ul style="list-style-type: none"><li>• ricovero ospedaliero o d'urgenza: chiamata del 118;</li><li>• visite specialistiche e terapie particolari: è effettuato dal Centro Sociale "Don Poli" di Cene e dalla Croce Verde di Colzate (spesa a carico degli ospiti).</li></ul> Le tariffe sono esposte in bacheca
<b>Gite esterne</b>	Sono organizzate dall'Amministrazione comunale con l'Animazione e la collaborazione dei Gruppi di volontariato, fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).

## SERVIZI GENERALI

<b>Sale da pranzo</b>	Le sale da pranzo sono organizzate: <ul style="list-style-type: none"><li>• Piano terra - per gli ospiti che sono in grado di gestirsi autonomamente durante i pasti.</li><li>• 2° Piano - per gli ospiti che hanno bisogno di assistenza durante i pasti.</li></ul>
<b>Sala TV</b>	Ogni nucleo-piano è dotato di apposita sala TV.
<b>Sale polivalenti e Locali per varie attività</b>	Al piano terra adiacente alla palestra è situata la sala polivalente dove vengono organizzate le varie attività in favore degli ospiti: rappresentazioni, feste etc. Al piano 1° è situato un'altra sala polivalente che viene utilizzata anche come sala di lettura e giochi di società (tombolate, giochi di carte, ecc)
<b>Biblioteca</b>	Nella sala polivalente al piano 1° uno spazio è attrezzato a biblioteca-zona ludica. Tale spazio è implementato da un servizio di collaborazione con la Biblioteca comunale di Cene.
<b>Sala riunioni</b>	Al piano terra, l'ufficio funge anche da sala riunioni in cui si effettua la riunione dell'Unità Operativa Interna.
<b>Zona bar</b>	Al piano terra è situata la zona bar dove è collocato un distributore automatico di bevande calde.
<b>Giardino interno protetto</b>	Un giardino interno protetto è a disposizione per gli ospiti che abbisognano di spazi protetti per garantirne l'incolumità.
<b>Ufficio Informazioni -Relazioni con il Pubblico (URP)</b>	L'Ufficio Servizi sociali comunale è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari con il compito di fornire le informazioni riguardo le modalità di accesso e i servizi erogati, raccoglie i suggerimenti e le osservazioni su apposito modulo allegato alla presente carta dei servizi, fissa gli appuntamenti con l'Assessore ed il Sindaco. L'Ufficio è aperto da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30. Mercoledì dalle 16.00 alle 18.00.
<b>Servizio telefonico</b>	E' possibile ricevere telefonate dall'esterno. Nell'atrio all'entrata della "Casa della Serenità" è disponibile un telefono pubblico..

All'interno della "Casa della Serenità", come già sopra evidenziato, esiste una significativa presenza di volontari: gruppo "Momenti di gioia", che oltre a garantire servizi (parrucchiere-barbiere e estetista), collaborano con il personale durante i pasti (imboccano le persone non in grado di gestirsi autonomamente) e nell'attività di animazione.



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

## 4. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Per poter essere ospitati presso questa struttura deve essere inoltrata la domanda all'Ufficio Servizi sociali del Comune di Cene, mediante la compilazione di un apposito modulo, corredato dalla documentazione richiesta, negli orari di apertura al pubblico:

- da Lunedì a Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.00

La domanda, debitamente compilata, viene registrata all'Ufficio protocollo comunale ed inserita dall'ufficio preposto nella lista d'attesa.

Per accedere alla struttura hanno priorità i residenti in Cene. Se non c'è la disponibilità dei residenti si procede ad attivare la lista d'attesa per i non residenti.

Non appena è disponibile il posto letto, l'Ufficio amministrativo contatta il richiedente con il quale concorderà la data d'ingresso.

## 5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

### 5.1 ACCOGLIENZA E DIMISSIONE

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dall'Infermiera professionale incaricata e dallo Psicologo che lo accompagnano nella stanza assegnata del piano-nucleo in base alle indicazioni fornite dal Direttore Sanitario. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

L'ospite viene, poi, sottoposto a visita medica per poter reperire dati anamnestici con lo scopo di acquisire informazioni per rendere l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile, per raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale, di particolare importanza nei casi di persone con demenza o disturbi comportamentali, nonché per conoscere la famiglia stessa, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo.

I parenti dell'Ospite si incontrano poi con il Direttore Sanitario e lo psicologo al fine di supportare e collaborare con il personale nell'inserimento dell'Ospite.

Fin dal primo giorno è operativo un piano assistenziale individualizzato. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo.

Al termine del periodo di monitoraggio, l'esame dell'ospite viene portato all'Unità Operativa Interna (UOI), che valuta l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il piano assistenziale. I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, talvolta, direttamente coinvolti.

Il personale del nucleo realizza il programma individualizzato stabilito dall'UOI, rilevando quotidianamente eventuali scostamenti dagli standard, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione del programma. Se gli scostamenti e le difficoltà non rientrano nella norma può essere rivisto il programma o, se necessario, il risultato di salute atteso, mediante attivazione dell'UOI.

La valutazione dei risultati di salute raggiunti viene comunque effettuata mensilmente da parte dell'UOI, che effettuerà l'analisi degli scostamenti considerando il processo di nucleo nel quale l'ospite è inserito e non solo il programma individualizzato, e quindi considerando anche, da un lato, la dimensione "comunitaria" dell'ospite e, dall'altro, le variabili gestionali ed organizzative. Il prodotto finale dell'attività dell'UOI è l'elaborazione dei nuovi programmi individualizzati, che potranno confermare o modificare i precedenti risultati attesi, sia che questi siano stati raggiunti o meno.

In caso di dimissione, all'Ospite viene consegnata una relazione medica, attestante le condizioni di salute del paziente dimesso e la terapia di mantenimento da attuare a cura del Medico competente.

### 5.2 GIORNATA-TIPO PRESSO LA "CASA DELLA SERENITÀ"

Dalle ore 6,00 alle ore 8,00 gli Ospiti vengono aiutati nell'igiene personale, a vestirsi, ad alzarsi; nello stesso tempo vengono eseguiti 4 bagni completi (a rotazione) in vasca assistita.

Mentre il personale A.S.A. si occupa dell'igiene degli Ospiti, l'Infermiera professionale di turno si occupa delle medicazioni, di somministrare le terapie, controllare i parametri vitali ed i bilanci idrici; esegue i rilievi glicemici alle persone che



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

lo necessitano.

Successivamente viene distribuita la colazione: alle ore 8,00 al piano terra ed alle ore 8,30 al secondo piano per gli Ospiti non autosufficienti che devono essere imboccati.

Ogni giorno alle ore 9,00 la "Casa della Serenità" assicura, in collaborazione con la Parrocchia "S.Zenone" di Cene, la celebrazione della S.Messa e la distribuzione dei Sacramenti religiosi agli Ospiti che ne fanno richiesta.

Terminata la S.Messa, circa alle ore 9,30, si svolgono alternativamente attività di riabilitazione o animazione di gruppo o individuale.

Sia di mattina che di pomeriggio è costante la presenza dei medici, i quali eseguono il "giro visita" ed assicurano la loro presenza ogniqualvolta sia necessaria.

Il pranzo è servito alle ore 11,30 al secondo piano ed alle ore 12,00 al piano terra, dopodiché gli Ospiti non autosufficienti ed alcuni parzialmente autosufficienti vengono messi a letto per il riposo pomeridiano.

Verso le ore 15,00, dopo aver alzato gli Ospiti dal riposo, vengono riprese le attività: bagni agli Ospiti, animazione e fisioterapia.

Nel pomeriggio è costante la presenza dei Volontari che si occupano di rallegrare gli Ospiti con tombolate, canti e giochi di società. Attesa e gradita è la visita dei Parenti.

Alle ore 18,00 inizia la cena per gli Ospiti al secondo piano, mentre alle ore 18,30 per quelli al piano terra.

Alle ore 19,00 circa per gli Ospiti ha inizio la preparazione per la messa a letto per la notte.

Il mercoledì in Struttura c'è la presenza della Parrucchiere che a rotazione lavano, tagliano, colorano ed "arricciano" i capelli di tutti gli Ospiti. Il Barbiere è presente l'ultimo lunedì di ogni mese.

Ogni venerdì pomeriggio, se necessario, c'è la presenza dell'Estetista, manicure e pedicure.

Di domenica è sempre buona l'occasione per ballare, cantare e divertirsi con gruppi folcloristici, commedie dialettali, feste di compleanno ecc.

Nel periodo estivo, per gli Ospiti interessati si programmano gite e visite organizzate a Santuari e località turistiche della zona.

## 6. COSTI

### RETTA

La retta comprende tutti i costi dei servizi resi ed indicati nella presente carta ad eccezione dei trasporti come sopraindicati nel paragrafo "Servizi Offerti".

La retta si differenzia per gli ospiti in base ai seguenti parametri:

- residenza in Comune di Cene all'atto dell'entrata in struttura o comunque da almeno tre anni;
- grado di autosufficienza e attribuzione classe S.O.S.I.A;
- collocazione in camera singola o a più posti letto.

La Giunta comunale annualmente, durante la predisposizione della bozza del bilancio preventivo, provvede agli eventuali adeguamenti di cui ne viene data comunicazione agli ospiti e pertanto viene modificato l'Allegato A 2 della presente Carta dei servizi.

Annualmente viene consegnata agli ospiti la certificazione della spesa sanitaria sostenuta, da indicare nella dichiarazione dei redditi.

## 7. ORARI

### 7.1 ORARI DI APERTURA UFFICIO AMMINISTRATIVO

Gli orari di apertura dell'ufficio amministrativo presso la sede del Comune di Cene sono i seguenti:

da Lunedì a Venerdì	dalle 9.00 alle 12.30
Mercoledì	dalle 16 alle 18

### 7.2 ORARI RICEVIMENTO ASSESSORE E DIRETTORE SANITARIO



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

L'ASSESSORE AI SERVIZI SOCIALI riceve, previo appuntamento, il Sabato dalle 10,00 alle 12,00.

IL DIRETTORE SANITARIO riceve, previo appuntamento, il Sabato dalle 09,00 alle 11,00.

Gli appuntamenti vengono fissati presso l'Ufficio servizi sociali del Comune di Cene.

## 7.3 ORARI VISITE ESTERNE

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario nei locali comuni: sala TV piano terra, zona bar, atrio entrata. E' opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti. Pertanto, l'accesso ai piani-nuclei è permesso nei seguenti orari:

da Lunedì a Domenica	dalle 15 alle 18
Sabato e Domenica	dalle 10 alle 11

Per gli ospiti con particolari patologie è permessa l'assistenza da parte di un familiare o di una persona incaricata fuori dagli orari di accesso ai piani, previa autorizzazione della Direzione sanitaria.

Sono inoltre previste visite guidate agli esterni, che vengono effettuate a cura del personale in servizio (Direttore Sanitario o Infermiera Professionale in turno).

## 8. STANDARD DI QUALITA'

Ai sensi del titolo II della DPCM gennaio 1994, gli enti erogatori individuano standard di qualità sulla base dei fattori da cui dipende la qualità del servizio.

La Casa della Serenità ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui l'ospite è parte del processo erogativo - potendolo modificare continuamente - risulta difficile individuare degli indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato, fermo restando che l'Ente si impegna a somministrare periodicamente apposito questionario agli ospiti ed ai loro familiari per la verifica della qualità dei servizi erogati.

### 8.1 STANDARD DI QUALITA' GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche.

#### 8.1.1 Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni».

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

#### 8.1.2 Formazione del personale

Tutto il personale della Casa della Serenità è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Gli ospiti e i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione, a cadenza biennale, del



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

Questionario per la verifica della qualità dei servizi e di soddisfazione dell'ospite, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli operatori.

## **8.1.3 Corretto utilizzo delle risorse**

Per verificare il corretto utilizzo delle risorse, a cadenza mensile l'Assessore ai servizi sociali, coadiuvato dal Direttore Sanitario e dal Responsabile Amministrativo, provvede a verificare che l'impiego delle risorse sia efficiente ed efficace e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti.

## **8.1.4 Sistemi informativi scritti e informatizzati**

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in appositi aree dei nuclei, sono: *procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali.*

La Casa della Serenità è dotato di un computer. Gli Uffici amministrativi comunali sono dotati di computers in rete che consentono uno scambio delle informazioni rapido e sicuro.

## **8.1.5 Controllo di processo (HACCP)**

La ditta appaltatrice del servizio mensa (Ser Car ristorazione spa di Alzano Lombardo) ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni periodicamente.

Inoltre, sono utilizzati per le pulizie di tutti i locali prodotti certificati dal Ministero della Sanità.

## **8.1.6 Attuazione Decreto Legislativo 626/94**

La Casa della Serenità ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

## **9. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- Adeguamento strutturale e sociale in base alle prescrizioni di cui alla D.G.R. 7435/2001.
- Ristrutturazione porzione di fabbricato al 1° piano (2° lotto) di circa mq. 200, con la creazione di stanze per posti di sollievo.
- Realizzazione all'esterno della struttura di un giardino sensoriale con caratteristiche innovative, opportunamente studiato, affinché l'ospite possa muoversi liberamente ricevendo le opportune stimolazioni dei sensi, attivando per molti aspetti una vera e propria "terapia naturale".
- Promuovere una maggior apertura al territorio della struttura. In tal senso sono già stati attuati progetti sociali di collaborazione con la scuola Rossi di Bergamo, attraverso la realizzazione di un laboratorio di musicoterapia suddiviso su due annualità (2006-2007). Inoltre è in corso di realizzazione un laboratorio di arteterapia in collaborazione con il Liceo Artistico parificato Fantoni di Bergamo.
- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Continuare la promozione dell'aggiornamento del personale incentivando la partecipazione del personale a corsi etc.



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

## ALLEGATO A 1)

### MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta (Cognome) \_\_\_\_\_ (Nome) \_\_\_\_\_,

residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_,

in qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_ del Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_,

Tel.: \_\_\_\_\_

DESIDERA EVIDENZIARE all'Amministrazione comunale di Cene che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

---

---

---

---

---

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, all'Amministrazione comunale di Cene che (esprimere eventuali suggerimenti):

---

---

---

---

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo il Comune di Cene al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**All'interno della "Casa della Serenità" è installata una cassetta-portalettere dove deve essere depositato il presente modulo.**

***L'Amministrazione comunale nella figura dell'Assessore ai Servizi sociali si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni pervenute, entro 30 giorni.***



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

## ALLEGATO A 2)

### RETTE ANNO 2006

#### NON RESIDENTI

CLASSI SOSIA 6-7-8 – NAP e AUTO	
4 LETTI	€ 37,00
3 LETTI	€ 38,50
2 LETTI	€ 39,50
1 LETTO	€ 43,00
CLASSI SOSIA 1-2-3-4-5 - NAT	
4 LETTI	€ 45,00
3 LETTI	€ 47,50
2 LETTI	€ 48,50
1 LETTO	€ 51,00

#### RESIDENTI

CLASSI SOSIA 6-7-8 – NAP e AUTO	
4 LETTI	€ 28,00
3 LETTI	€ 28,50
2 LETTI	€ 30,00
1 LETTO	€ 34,00
CLASSI SOSIA 1-2-3-4-5 - NAT	
4 LETTI	€ 36,00
3 LETTI	€ 37,50
2 LETTI	€ 39,00
1 LETTO	€ 43,00



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

## ALLEGATO A 3)

### **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (DI CUI ALL'ALLEGATO D DELLA D.G.R. N. 7435/2001).**

#### *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 più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)

agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;

famiglie e formazioni sociali;

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

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

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

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

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

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

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

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



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

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

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

### **La persona ha il diritto**

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

di vivere con chi desidera.

di avere una vita di relazione.

### **La società e le Istituzioni hanno il dovere**

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 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 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 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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente



# COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718087 e-mail: servizi sociali@comunedicene.it

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**

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

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l' Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.