



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.it

CASA DELLA SERENITA'

Via Battista Capri n.7

C E N E (Bergamo)

Residenza Sanitaria Assistenziale



CARTA DEI SERVIZI

MAGGIO 2015

ADOTTATA DALLA GIUNTA COMUNALE CON DELIBERAZIONE N.39 DEL 8/5/2003

REVISIONATA CON DELIBERAZIONI N. 36 DEL 06/05/2015

N. 47 DEL 31/05/2017



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.it

INDICE

LETTERA AGLI OSPITI	pag. 3
PREMESSA	pag. 3
1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DELLA SERENITA'	pag. 4
1.1 BREVE STORIA	
1.2 AMMINISTRAZIONE	
1.3 DESCRIZIONE STRUTTURALE	
1.4 ORGANIGRAMMA	
2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 6
3. SERVIZI OFFERTI	pag. 7
4. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	pag. 10
5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	pag. 11
5.1 ACCOGLIENZA E DIMISSIONE	
5.2 GIORNATA-TIPO PRESSO LA "CASA DELLA SERENITA'"	
5.3 MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI	
6. COSTI	pag. 13
RETTE E RILASCIO DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI	
7. ORARI	pag. 14
7.1 ORARI DI APERTURA UFFICI AMMINISTRATIVI	
7.2 ORARI DI RICEVIMENTO ASSESSORE E DIRETTORE SANITARIO	
7.3 ORARI VISITE ESTERNE	
8. STANDARD DI QUALITA'	pag. 14
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 81/2008	
9. STRUMENTI DI VERIFICA E MODALITÀ ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE	pag. 15
9.1. INFORMAZIONE	
9.2 TUTELA	
9.3 PARTECIPAZIONE E VERIFICA	
10. PROTEZIONE E TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE	pag. 15
11. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	pag. 16
ALLEGATO A 1) - RETTE ANNO 2015	pag. 17
ALLEGATO A 2) - MODULO PER SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI	pag. 18
ALLEGATO A 3) - QUESTIONARIO TIPO	pag. 19
ALLEGATO A 4) - MENÙ TIPO	pag. 22
ALLEGATO A 5) - CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	pag. 23



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.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

IL DIRETTORE SANITARIO

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.).*
- **Delibera della Giunta regionale (D.G.R.) 07/04/2003, N. 12618 e circolari esplicative** - *Definizione degli standard di personale per l'autorizzazione al funzionamento delle residenze Sanitarie per Anziani e prima revisione del sistema di remunerazione regionale (in attuazione della DGR 7435/2001);*
- **Delibere della Giunta regionale (DD.G.R.) 26/11/2008, N.8496-N. 8501 e circolari esplicative** - *Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità d'offerta sociosanitarie;*
- **Delibera della Giunta regionale (D.G.R.) 30/05/2012, N. 3540 e circolari esplicative**
- **Delibera della Giunta regionale (D.G.R.) 31/10/2014, N. 2569, all. 1 e 2**



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.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 e legale rappresentante è il Sindaco pro tempore.

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. 13 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, oltre che dal Sindaco da n. 4 Assessori.

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 del Municipio dista circa mt. 800.

La struttura si sviluppa su tre piani ed ha una capacità ricettiva di 50 posti letto, suddivisi in due piani-nuclei



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.it

funzionali in base al profilo degli ospiti. Ogni piano è inoltre dotato di ambulatorio medico con sala d'attesa e locale ricreativo.

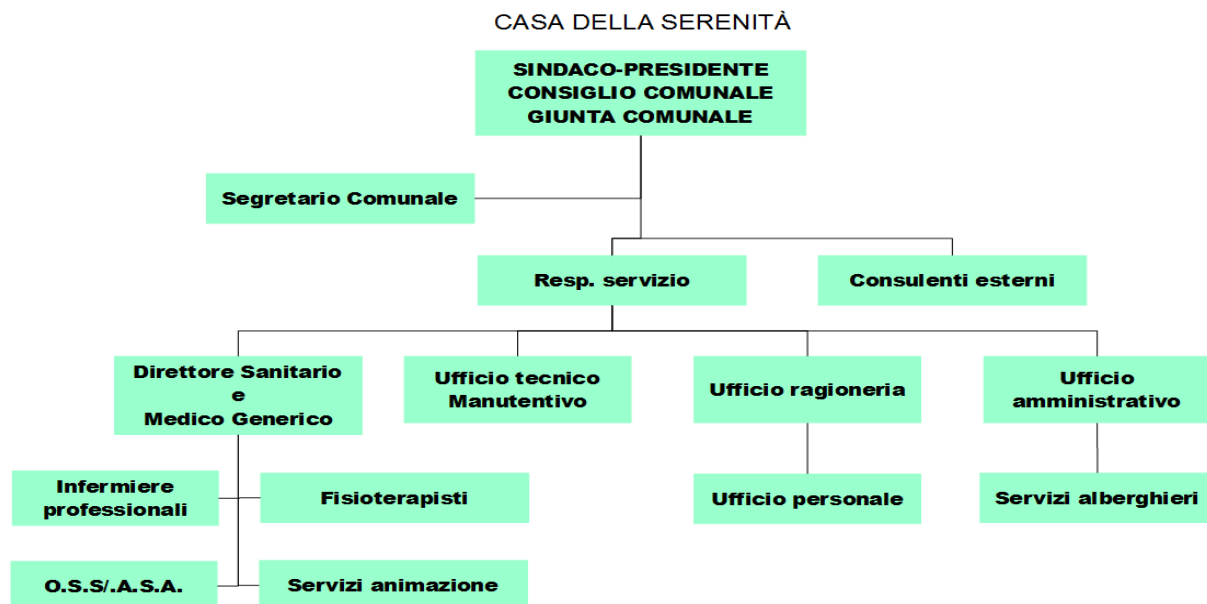
Al piano terra sono inoltre ubicati il soggiorno e la sala da pranzo, oltre alla zona bar dove è collocato un distributore automatico di bevande calde, la palestra ed il locale di fisioterapia, l'ufficio amministrativo, la cucina con dispensa e deposito, i locali lavanderia e stireria, gli spogliatoi per il personale e la camera mortuaria con doppio accesso (interno ed esterno).

Le pertinenze sono costituite da un ampio parco dotato di aiuole e panchine ed in parte attrezzato mediante un percorso "sensoriale" con alberature ed illuminazione appositamente studiati.

Telefono e Fax: 035/718.131.

La SEDE AMMINISTRATIVA è ubicata presso gli Uffici del Municipio di Cene in Piazza Italia n. 14 Tel.035-718.111 Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.it

Il servizio è convenzionato con l'A.T.S. di Bergamo (contratto del 29.09.2003).



ORGANIGRAMMA

Il personale operante in struttura è composto da:

- n. 1 Medico - Direttore sanitario
- n. 2 Medici di medicina generale o, in alternativa, 1 medico con maggior numero di ore di servizio
- n. 1 Coordinatrice
- n. 7 Infermiere professionali suddivise tra dipendenti e dipendenti da Cooperativa
- n. 1 Fisioterapista
- n. 1 Massofisioterapista
- n. 2 Animatori/animatrici
- n. 9 Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) di cui n. 5 part-time
- n. 14 Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) di cui 5 part-time

Il servizio medico viene assicurato mediante la presenza attiva dei medici in struttura per 22 ore settimanali. Il Direttore Sanitario è disponibile anche oltre l'orario di presenza effettiva. Durante le fasce orarie notturne e festive, il servizio è assicurato da medici allo scopo convenzionati mediante il sistema della reperibilità.

Il personale lavora su due distinti nuclei: al piano primo il nucleo è gestito con personale dipendente da cooperativa, mentre al piano secondo è gestito da personale comunale. Le infermiere professionali operano su entrambi i nuclei, in ognuno dei quali sono presenti i protocolli inerenti le procedure da adottare.

La pulizia dei locali ad uso collettivo è appaltata a Cooperativa, come pure il servizio di lavanderia.

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



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.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.

I valori ed i principi che orientano, regolano e guidano il comportamento dei soggetti che operano all'interno della R.S.A. sono enunciati nel Codice Etico, adottato da questa Amministrazione e disponibile presso l'Ufficio Servizi alla Persona del Comune di Cene, oltre che affissa nella bacheca posta all'ingresso della struttura.

Nell'erogazione dei servizi la R.S.A. si ispira ai seguenti principi.

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 familiari, 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.



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziapersona@comune.cene.bg.it

La "Casa della Serenità" fa propri 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.

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.

La Struttura è abilitata all'esercizio con autorizzazione definitiva al funzionamento rilasciata dal Direttore Generale dell'ASL DI BERGAMO, n. 526 in data 10/09/2010, con una capacità ricettiva di 50 posti letti per l'erogazione di prestazioni di assistenza sociosanitaria residenziale a favore di persone anziane; l'unità d'offerta è accreditata con provvedimento regionale n. 13906 in data 01/08/2003 e deliberazione dell'ASL di Bergamo n. 840 in data 09/10/2015 (n. 47 posti letto a contratto e n. 3 posti letto autorizzati).

E' prevista la fruizione dei sottoelencati servizi specifici e generali:

Vitto	<p>Il servizio ristorazione viene affidato, mediante appalto pubblico, a ditta specializzata nella ristorazione collettiva, la quale, per la produzione dei pasti, utilizza la cucina presente nella RSA., nel rispetto della normativa sull'igiene dei prodotti alimentari HACCP.</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>2° piano - colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.00 circa pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.00 circa cena dalle ore 18.00 alle ore 18.30 circa</p> <p>Piano terra - colazione dalle ore 8.00 alle ore 8.30 circa pranzo dalle ore 12.00 alle ore 12.30 circa cena dalle ore 18.30 alle ore 19.00 circa</p> <p>Il menù è articolato in quattro settimane, per ognuna delle quali sono previsti piatti diversi ed inoltre prevede variazioni stagionali.</p> <p>Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo del Direttore Sanitario, su parere di una dietista del servizio alimentazione dell'A.T.S. 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 amministrativo.</p>
Alloggio	<p>Gli alloggi sono costituiti da N° 24 camere totali di cui:</p> <p>1° Piano: N° 3 camere a 1 letto N° 4 camere a 2 letti N° 6 camere a 3 letti</p> <p>2° Piano: N° 10 camere a 2 letti N° 1 camera a 1 letto</p> <p>Tutte le camere sono dotate di servizi igienici. 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>
Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati definiti in Unità Operativa Interna	<p>L'accoglienza vede l'ospite nella sua integrità e si costruisce per lui un percorso di assistenza adatto alle sue esigenze di vita e di salute.</p> <p>Gli obiettivi sono articolati nel tempo e devono essere sempre congruenti con gli obiettivi dei livelli organizzativi sovraordinati.</p> <p>Tali obiettivi si concretizzano principalmente nei seguenti piani attuativi:</p>



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.it

	<ul style="list-style-type: none">- programma educativo di animazione e di socializzazione (attività pianificate in PI, PEI e PAI specifici per utente);- programma di mantenimento delle abilità cognitive e motorie (attività pianificate in PI, PRI e PAI specifici per utente, valutazione funzionale motoria, scale di valutazione);- educazione al benessere (attività pianificate in PI e PAI);- piani assistenziali Individuali (PAI) individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'Unità Operativa Interna (UOI). <p>L'unità Operativa Interna, elemento essenziale dell'organizzazione, è un'equipe multi-professionale che si riunisce periodicamente con il compito di:</p> <ul style="list-style-type: none">- stilare i Piani di Assistenza;- stilare i Programmi Terapeutici Riabilitativi Individualizzati;- rivalutare tempestivamente il grado di autosufficienza degli ospiti e quindi la loro collocazione in struttura. <p>I Piani sono condivisi con i familiari.</p>
Assistenza infermieristica	Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, 24 ore su 24.
Assistenza medica e specialistica	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. L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti (o eventualmente in cliniche convenzionate) con tempi di attesa ridotti grazie all'attivazione di percorsi preferenziali, d'intesa con l'A.T.S. È garantita la presenza dello psichiatra convenzionato con l'A.T.S.
Assistenza sociale	L'Ufficio Servizi alla Persona del Comune di Cene, composto dal Responsabile del servizio, 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. Cura i rapporti con gli uffici che si occupano di protezione giuridica che vengono richiesti direttamente dai familiari o su segnalazione della Direzione Sanitaria, contatta i servizi sociali del comune di residenza del soggetto interessato per l'avviamento delle pratiche di protezione giuridica. 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'ATS e la rete territoriale dei servizi.
Attività educativo-animativa e occupazionale	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 svolto attraverso attività socio ricreative di vario genere, finalizzate a mantenere gli interessi specifici degli Ospiti ed a prevenire il decadimento psico-fisico degli stessi. Gli orari di svolgimento dei servizi sono indicati in bacheca.
Riabilitazione fisiochinesiterapica	La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultato di salute. È inoltre presente una massofisioterapista che esplica la sua azione prevalente nel mantenere le condizioni fisico-articolari degli ospiti, affiancando l'attività di fisioterapia. È stato introdotto il massaggio linfodrenante in alternativa all'impiego di farmaci nei casi di patologie linfedematose
Palestra	La palestra è dotata di tutte le attrezzature necessarie per le attività fisioterapiche



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.it

Igiene e cura della persona	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.
Servizio pulizia e sanificazione ambientale	La pulizia e sanificazione delle camere e dei piani è assicurata in parte dal personale A.S.A. ed in parte è appaltata 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
Estetista	Si occupa dell'igiene, cura e medicazione delle estremità degli arti 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 oppure su chiamata, al bisogno.
Assistenza religiosa	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: <ul style="list-style-type: none">• ore 9.00 Santa Messa celebrata nella Chiesa presente al piano terra della struttura nei giorni di giovedì e domenica• nei restanti giorni viene recitato il Rosario
Parrucchiere uomo/donna	E' garantito il servizio di parrucchiere (uomo e donna), sia attraverso professionisti che volontari. Il servizio di <u>parrucchiere</u> è affidato a professionisti ed avviene con cadenza settimanale (ogni lunedì mattina). Inoltre le volontarie sono presenti ogni mercoledì pomeriggio per lavaggio capelli, piega e colore.
Guardaroba, lavanderia e stireria	La "Casa della Serenità" offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Gli indumenti vengono registrati. 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, mediante personale dipendente da Cooperativa. Il lavaggio della biancheria piana è appaltato a Ditta esterna.
Trasporto in occasione di visite specialistiche e terapie	Il servizio trasporto viene garantito nei seguenti casi: <ul style="list-style-type: none">• ricovero ospedaliero o d'urgenza: chiamata del 118;• visite specialistiche e terapie particolari: viene di volta in volta chiamato un servizio di autoambulanza (Croce Verde di Colzate o Croce Rossa di Albino). La spesa è a carico degli ospiti e le tariffe sono esposte in bacheca
Gite esterne	Sono organizzate dal servizio animazione, in collaborazione con i gruppi di volontariato e fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi sul territorio (teatro, cinema, concerti). L'Amministrazione comunale garantisce il trasporto con mezzi adeguati

SERVIZI GENERALI

Sale da pranzo	Le sale da pranzo sono organizzate: <ul style="list-style-type: none">• Piano terra - per gli ospiti che sono in grado di gestirsi autonomamente durante i pasti.• 2° Piano - per gli ospiti che hanno bisogno di assistenza durante i pasti.
Sala TV	Ogni nucleo-piano è dotato di apposita sala TV.
Sale polivalenti e Locali per varie attività	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 situata un'altra sala polivalente che viene utilizzata anche come sala di lettura e giochi di società (tombolate, giochi di carte, ecc)



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziapersona@comune.cene.bg.it

Biblioteca	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.
Sala riunioni	Al piano terra, l'ufficio funge anche da sala riunioni in cui si effettua la riunione dell'Unità Operativa Interna.
Zona bar	Al piano terra è situata la zona bar dove è collocato un distributore automatico di bevande calde. Sono inoltre a disposizione almeno due quotidiani di cui uno a rilevanza provinciale oltre che ad alcune riviste settimanali.
Giardino interno protetto	Un giardino interno multisensoriale è stato appositamente attrezzato ed è a disposizione degli ospiti che abbisognano di spazi protetti per garantirne l'incolumità.
Ufficio Informazioni -Relazioni con il Pubblico (URP)	L'Ufficio Servizi alla Persona 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 e il mercoledì anche dalle 15.00 alle 18.00.
Servizio telefonico	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 che oltre a garantire i servizi di parrucchiere-barbiere ed estetista, collaborano con il personale durante i pasti (imboccano le persone non in grado di gestirsi autonomamente) e nell'attività di animazione.

4. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Domanda di ricovero e lista d'attesa:

La R.S.A. si riserva la facoltà di accertare, sia in fase di valutazione della domanda che all'atto dell'accesso, che:

- l'eventuale futuro Ospite abbia le caratteristiche e manifesti le condizioni di bisogno previste per il tipo di unità d'offerta gestito,
- l'eventuale futuro Ospite abbia caratteristiche compatibili con la vita comunitaria propria della nostra R.S.A.,
- questa Struttura sia adeguata ad offrire la migliore assistenza, in funzione delle patologie del futuro Ospite, ed eventualmente a non avanzare la pratica di inserimento.

Tutte le richieste di ricovero, sono gestite attraverso il Centro Unico di Prenotazione (CUP) della società Servizi Sociosanitari Valseriana s.r.l..

Per poter essere ospitati presso la nostra Struttura vi sono differenti procedure a seconda che il interessato sia residente in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale della media Valle Seriana ed aderenti al C.U.P.; sia residente in un Comune appartenente ad altro Distretto oppure sia già ricoverato presso un'altra R.S.A. del C.U.P. o fuori C.U.P. e quindi richieda un trasferimento.

A. -Modalità per gli Utenti residenti nei Comuni dell'Ambito Valle Seriana

L'anziano o proprio familiare (oppure Tutore o Curatore o Amministratore di sostegno) deve presentarsi presso l'Ufficio Servizi alla Persona del Comune di residenza per la compilazione della domanda L'Assistente Sociale raccoglie i dati sociali (personali, familiari ed abitativi) ed assistenziali. In questa fase il futuro Ospite esprime la propria preferenza fra le R.S.A. facenti aderenti al C.U.P. L'Assistente Sociale richiede inoltre la compilazione, da parte del Medico di Medicina Generale dell'interessato della Scheda Sanitaria. Una volta ultimata la raccolta delle prime informazioni il futuro Ospite viene invitato ad effettuare una visita presso la Direzione Sanitaria della R.S.A. per consentire una valutazione più accurata della situazione sociale-sanitaria e per redigere un'apposita Scheda S.O.S.I.A. contenente i dati sociali e la categoria Sosia assegnata. Una volta appurate le condizioni favorevoli di cui in premessa, la documentazione viene inviata dagli Uffici Amministrativi del Comune al C.U.P. Gestito dalla Società Servizi Sociosanitari Valseriana s.r.l. per l'inserimento della domanda in Lista d'attesa.

B. -Modalità per gli Utenti residenti nei Comuni fuori Ambito Valle Seriana

L'anziano o proprio familiare (oppure Tutore o Curatore o Amministratore di sostegno) deve presentare formale



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.it

richiesta di ricovero mediante apposita modulistica, da ritirare presso l'Ufficio Amministrativo oppure da scaricare dal portale web, alla quale viene richiesto di allegare alcuni esami di laboratorio, una Scheda Sanitaria compilata dal proprio medico di base ed una Scheda Sociale. Una volta acquisita tutta la documentazione suddetta da parte dell'Ufficio Amministrativo, il Direttore Sanitario dopo una valutazione della documentazione prodotta, può chiedere all'interessato di sottoporsi ad una visita medica, invitandolo presso l'ambulatorio dell'Ente.

Questo atto medico è fondamentale per:

- accertare l'idoneità del futuro Ospite a vivere in comunità;
- stabilire il suo grado di autosufficienza.

Successivamente il Personale Amministrativo provvede ad inviare la domanda al C.U.P. della Società Servizi Sociosanitari Valseriana s.r.l. per l'inserimento nella Lista d'attesa.

C. - Modalità per gli Utenti ricoverati presso altre R.S.A.

La R.S.A. accetta anche domande di trasferimento di Utenti già ricoverati presso altre R.S.A. ed in particolare: l'interessato (oppure familiare o Tutore o Curatore o Amministratore di sostegno dell'interessato) residente presso uno dei Comuni del Distretto Valle Seriana e ricoverato in una R.S.A. dell'Ambito deve presentare istanza su carta libera corredata dalla documentazione sanitaria rilasciata dal Direttore Sanitario della Struttura di attuale ricovero. La domanda così presentata sarà inserita in una Lista d'attesa separata e parallela rispetto a quella gestita dal Centro Unico di Prenotazione di Servizi Sociosanitari Valseriana s.r.l.

Una volta appurato che sussistono tutte le condizioni favorevoli all'ingresso, la documentazione viene trattenuta presso l'Ufficio Amministrativo per l'inserimento nella Lista d'attesa specificando che trattasi di trasferimento.

Per tutte le pratiche e le procedure preliminari all'ingresso non viene chiesto alcun corrispettivo.

In caso di domanda da parte di cittadini non lombardi, con onere a carico del Fondo Sanitario della Regione di origine, la R.S.A. chiederà il preventivo assenso da parte del soggetto tenuto a farsi carico della relativa quota sanitaria.

I moduli possono essere scaricati dal sito internet del Comune di Cene.

L'ammissione alla struttura è comunque sempre subordinata all'accertamento da parte della Direzione Sanitaria della compatibilità della patologia dell'anziano rispetto al posto disponibile.

Non appena si rende disponibile il posto letto, l'Ufficio amministrativo preposto contatta la famiglia del richiedente con il quale concorderà la data d'ingresso, utilizzando prioritariamente la lista d'attesa dei residenti in Cene, quindi ai residenti dell'ambito ed eventualmente fuori ambito. Qualora, per particolari comprovati motivi socio sanitari, potrà essere utilizzata la graduatoria per il trasferimento degli utenti ricoverati presso altre R.S.A.

Successivamente all'ingresso l'ufficio amministrativo provvederà alla cancellazione dalla lista d'attesa direttamente attraverso il portale del CUP.

5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

5.1 ACCOGLIENZA E DIMISSIONE CON GARANZIA DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

All'ingresso in struttura, l'Ospite e/o i familiari sottoscrivono il contratto di assistenza socio-sanitaria. L'Ufficio Amministrativo provvede alla consegna del regolamento, della carta dei servizi e del codice etico, oltre all'informativa sul servizio di tutela giuridica, facendo sottoscrivere ai famigliari il modulo di avvenuta consegna e presa visione. Agli stessi vengono inoltre consegnati alcuni documenti informativi/conoscitivi da compilare relativi sia alle abitudini degli Ospiti che alla somministrazione di farmaci con lo scopo di acquisire informazioni per rendere l'inserimento il più agevole possibile.

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dalla Coordinatrice e/o dall'Infermiera professionale incaricata che lo accompagna 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'assegnazione della camera è disposta dall'equipe medica ed infermieristica, tenuto conto della disponibilità del letto nonché delle affinità esistenti con gli altri Ospiti che risiedono nella stessa camera. La Direzione sanitaria ha la facoltà di trasferire l'Ospite in una sistemazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, quando ciò sia richiesto da esigenze di vita comunitaria o da mutate condizioni psico-fisiche dell'Ospite, comunicando ogni variazione allo stesso ed ai suoi famigliari.

Per una adeguata presa in carico l'ospite viene sottoposto a visita medica per poter reperire dati anamnestici, 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.



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziapersona@comune.cene.bg.it

I parenti dell'Ospite si incontrano quindi con il Direttore Sanitario al fine di supportare e collaborare con il personale nell'inserimento dell'Ospite. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo e pertanto dal giorno di entrata e per i giorni successivi saranno espletate tutte le operazioni necessarie per poter stendere il Piano Assistenziale Individuale. 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 formulando il piano assistenziale. I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, talvolta, direttamente coinvolti.

L'equipe multidisciplinare realizza il programma stabilito dall'UOI, rilevando quotidianamente scostamenti dagli standard, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione dello stesso. Se gli scostamenti e le difficoltà non rientrano nella norma verrà essere rivisto il programma.

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.

La R.S.A garantisce la continuità dell'assistenza anche all'atto della dimissione o del trasferimento in altro servizio, mediante la consegna all'ospite o al familiare accompagnatore, unitamente alla documentazione sanitaria, di una relazione medica attestante le condizioni di salute del paziente dimesso, i trattamenti effettuati, la terapia di mantenimento da attuare, oltre alle informazioni utili ai fini del proseguimento del percorso assistenziale.

Per eventuali ulteriori necessità i medici rimangono comunque a disposizione anche telefonicamente.

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./O.S.S. 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 prelievi glicemici alle persone che 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.

Nei giorni di giovedì e domenica viene alle ore 9,00 viene celebrata la S. Messa, mentre nei restanti giorni si recita il Rosario. Terminata la funzione religiosa alle ore 9,30 circa si svolgono alternativamente attività di riabilitazione o animazione di gruppo o individuale.

Al mattino e/o al 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 accompagnati nelle loro stanze 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/o 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 gli Ospiti che lo desiderano possono ritrovarsi per guardare la televisione, mentre per gli altri ha inizio la preparazione per la messa a letto per la notte.

Il lunedì mattina in Struttura è presente un parrucchiere professionista, mentre il mercoledì a rotazione, le volontarie lavano, colorano i capelli delle signore Ospiti e, per chi lo desidera, è possibile effettuare la piega ai capelli. Su richiesta dell'utenza è inoltre disponibile un estetista per manicure e pedicure.

Inoltre, la 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.



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.it

6. COSTI

RETTA E RILASCIO DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI

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 (come da regolamento si intende residente chi al momento della domanda, risiede in Cene da almeno tre anni);
- grado di autosufficienza e attribuzione classe S.O.S.I.A (da 1 a 5 maggiore carico assistenziale - da 6 a 8 minore carico assistenziale)
- collocazione in camera singola o a più posti letto.

La Giunta comunale, ogni anno in concomitanza con la predisposizione della bozza del bilancio preventivo, provvede agli eventuali adeguamenti della retta dovuta. Di ciò ne viene data comunicazione alle famiglie degli Ospiti, oltre che ad affiggere alla bacheca della RSA il prospetto riepilogativo ed alla pubblicazione sul sito internet.

Non sono compresi nella retta i trasporti ed i costi di eventuali visite specialistiche richieste dall'ospite o dal familiare.

Per gli Ospiti non residenti nel Comune di Cene (intendendo per residenti coloro che, al momento della domanda di ingresso, sono residenti a Cene da almeno tre anni) sono tenuti al versamento di un deposito cauzionale pari ad € 1.500,00=, versare a mezzo bonifico bancario sul c/c del Comune di Cene. Tale cauzione viene restituita al momento della risoluzione del rapporto, purché in regola con il pagamento delle rette.

Annualmente, con avviso affisso in più punti della R.S.A., viene consegnata ai famigliari la certificazione della spesa sanitaria sostenuta, come previsto dalla D.G.R. 26316 del 21.03.1997 (deducibile dalla dichiarazione dei redditi). Qualora allo sportello amministrativo non si presentasse nessun familiare per il ritiro, l'ufficio provvede a contattare direttamente i famigliari per telefono o con mail, concordando le modalità di consegna che può avvenire anche a mezzo posta ordinaria.

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 e
Mercoledì dalle 15.00 alle 18.00

7.2 ORARI RICEVIMENTO SINDACO E DIRETTORE SANITARIO

IL SINDACO riceve tutti i giorni previo appuntamento.

IL DIRETTORE SANITARIO riceve previo appuntamento.

7.3 ORARI VISITE ESTERNE

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, dalle ore 8,00 alle ore 20,00 nei locali comuni: sala TV piano terra, zona bar, atrio entrata. E' opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle ordinarie attività di cura e igiene e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti.

È comunque possibile la visita al di fuori degli orari indicati per particolari situazioni concordate con la Direzione Sanitaria. 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, previa autorizzazione della Direzione sanitaria.

Sono inoltre previste visite guidate a chi volesse visitare la struttura, da effettuare con la collaborazione della coordinatrice e/o dell'infermiera professionale in servizio, previ accordi anche telefonici.

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



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.it

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

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 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, con cadenza trimestrale il responsabile del Servizio, coadiuvato dal Direttore Sanitario e dal Responsabile Finanziario, 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 dotata 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 ristorazione 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.

E' inoltre stato predisposto il Manuale di Autocontrollo con la descrizione dei criteri adottati dalla R.S.A. per garantire la sicurezza igienica pasti forniti secondo quanto previsto dalla normativa in materia di autocontrollo con riferimento alla metodologia H.A.C.C.P. Il manuale viene rivisto periodicamente.

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



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.it

8.1.6 Attuazione Decreto Legislativo 81/2008

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. STRUMENTI DI VERIFICA E MODALITÀ ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

9.1.1 Informazione

La predisposizione e la diffusione della presente Carta dei Servizi, del Codice Etico e del Regolamento, agli Ospiti, ai famigliari ed a chiunque ne faccia richiesta, è uno dei principali canali di informazione che viene integrato dalla possibilità di accedere al sito internet della Struttura all'indirizzo www.comune.cene.bg.it e quindi selezionare il link "Casa di Riposo", nel quale sono inseriti anche eventuali aggiornamenti.

Tali documenti sono stati approvati ed adottati con deliberazione dell'Organo collegiale competente e sono soggetti a revisione periodica.

9.1.2 Tutela

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente: l'Ospite, il famigliare e chiunque abbia un legittimo interesse rispetto ad una richiesta avanzata o ad un problema evidenziato, può proporre reclamo verbale o scritto, sia al Direttore della Struttura che recandosi presso gli uffici amministrativi.

Il Direttore sanitario, in caso di disservizi rilevati e/o di reclami, provvede ad inoltrare tempestivamente segnalazione scritta agli uffici preposti. Qualora non immediata, la risposta scritta deve essere fornita entro 30 giorni dal reclamo. E' comunque sempre possibile inoltrare lamentele o apprezzamenti attraverso l'apposita cassetta posizionata all'esterno della sala da pranzo, che viene periodicamente controllata. Eventuali moduli presenti vengono raccolti in apposito fascicolo conservato presso l'ufficio servizi alla persona. Nel caso vengano segnalati disservizi, l'Ente procederà a predisporre idonee azioni di miglioramento, eventualmente procedendo alla loro diffusione se di interesse collettivo.

Le tempistiche e le modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio sono disciplinate dalla normativa per l'accesso agli atti degli Enti pubblici (entro 30 giorni dalla richiesta). Con delibera G.C. n. 45/2013 sono stati stabiliti i costi delle fotocopie pari ad € 0,15 in formato A4 e ad € 0,30 in formato A3.

Al fine di sviluppare momenti di ascolto e confronto con gli ospiti ed i loro famigliari l'Amministrazione è a disposizione per qualsiasi esigenza relativa ai servizi erogati. È sempre possibile fissare colloqui e appuntamenti con l'Amministrazione nelle figure del Direttore Sanitario o del Sindaco contattando rispettivamente la Struttura (tel. 035/718.131 o il Comune di Cene (035/718.111).

I recapiti oltre che nella presente carta dei servizi, sono indicati anche sul sito e nelle bacheche in R.S.A.

9.1.3 Partecipazione e verifica:

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Ospiti, dei famigliari e dei volontari e viene attuata attraverso riunioni periodiche e con la somministrazione dei questionari di soddisfazione, degli utenti e dei caregivers rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi. E' inoltre presente in struttura apposita modulistica per apprezzamenti o reclami.

Viene incentivata la funzione propositiva degli operatori della RSA che attraverso l'espletamento dell'attività quotidiana traggono spunto per osservazioni e miglioramenti. A tutto il personale operante in struttura viene proposto il questionario di valutazione, con cadenza annuale, in alternanza a quello degli ospiti/famigliari.

I risultati dei questionari di valutazione della soddisfazione vengono condivisi sia con gli Ospiti e sia con il personale durante le rispettive riunioni annuali. In tale occasione si procederà, se del caso, alla diffusione di eventuali azioni di miglioramento a seguito di segnalazione. Verranno inoltre esplicitati gli obiettivi di miglioramento come stabiliti annualmente dall'Amministrazione Comunale.



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.it

10. PROTEZIONE E TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE

L'ufficio amministrativo della R.S.A. informa i famigliari degli Ospiti sull'opportunità di intraprendere iniziative di protezione e tutela della persona fragile laddove, a causa di impedimenti psichici o fisici, gli utenti non siano in grado di assumere consapevolmente e compiutamente decisioni riguardanti:

- il consenso informato per gli interventi di carattere sanitario,
- il ricovero nella R.S.A.,
- la gestione del denaro e del patrimonio più in generale.

Nel rispetto della legge n° 6/2004, viene consegnata, insieme alla carta dei servizi, una nota che descrive la procedura necessaria per la richiesta e la nomina dell'Amministratore di Sostegno.

L'informativa agli Ospiti ed ai parenti è presente anche nel sito web del Comune di Cene.

11. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- inserimento della figura della coordinatrice al piano secondo, con oneri a totale carico dell'Ente, così da avere un coordinamento generale su tutta la struttura a tempo pieno;
- implemento del servizio di animazione con un aumento effettivo dell'orario di servizio;
- completamento del programma di formazione ai dipendenti.



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.it

ALLEGATO A 1)

RETTE VIGENTI

approvate con deliberazione di G.C. n. 105 del 30/12/2015

NON RESIDENTI

CLASSI SOSIA 7-8	
3 LETTI	€ 44,50
2 LETTI	€ 45,50
1 LETTO	€ 51,00
CLASSI SOSIA 1-2-3-4-5-6	
3 LETTI	€ 53,50
2 LETTI	€ 54,50
1 LETTO	€ 58,00

RESIDENTI

CLASSI SOSIA 7-8	
3 LETTI	€ 38,50
2 LETTI	€ 40,00
1 LETTO	€ 50,00
CLASSI SOSIA 1-2-3-4-5-6	
3 LETTI	€ 45,00
2 LETTI	€ 47,50
1 LETTO	€ 53,00



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

Tel. 035/718.111 - Fax 035/718.087 e-mail: serviziallapersona@comune.cene.bg.it

ALLEGATO A 2)

MODULO PER SEGNALAZIONI-SUGGERIMENTI-APPREZZAMENTI

Il/la sottoscritto/a (Cognome) _____ (Nome) _____,

residente in _____ Via _____ n° _____

in qualità di (indicare la parentela _____) dell'Ospite _____

Tel.: _____

DESIDERA SEGNALARE all'Amministrazione comunale di Cene che (esprimere l'oggetto della segnalazione/suggerimento/apprezzamento):

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 potrà 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: serviziapersona@comunedicene.it

ALLEGATO A 3)

QUESTIONARIO QUALITA'

Cene, lì

Gentili Ospiti e famigliari,

Vi invitiamo a rispondere alle domande del nostro questionario che riguardano l'assistenza, le prestazioni ed i servizi che ricevete presso la "Casa della Serenità" ed il Vs. grado di soddisfazione al riguardo. Ciò rappresenta un'utile collaborazione per il miglioramento dei servizi offerti all'Ospite.

Il questionario può essere compilato mettendo una crocetta sulla risposta che vuole dare, ed è in forma assolutamente anonima. Potrà poi essere depositato nell'apposita cassetta, posizionata nella saletta caffè al piano terra, oppure consegnato direttamente al personale in servizio presso la Casa.

Gli esiti del questionario verranno resi noti in occasione dell'annuale assemblea dei parenti che si svolgerà presso la R.S.A. comunale in data da destinarsi.

Si chiede cortesemente la restituzione del questionario

entro il giorno

Grazie per la collaborazione.

Il Sindaco



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

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

- A) Lei è: Ospite Parente Ospite figlio coniuge fratello/sorella nipote altro

- B) Lei, o il suo familiare, è ricoverato da: meno di 6 mesi da 6 mesi a due anni da 2 a 5 anni oltre 5 anni

- C) Ritieni soddisfatte le aspettative che aveva al momento del ricovero? pienamente discretamente sufficientemente solo in parte per nulla

D) IL SUO PARERE SU:

1. L'accoglienza e l'ospitalità

ottimo buono sufficiente insufficiente

2. L'igiene e la pulizia degli ambienti (camera, servizi igienici, cambio della biancheria)?

ottimo buono sufficiente insufficiente

3. L'ambiente ed il comfort (arredamento, tranquillità, spazi)

ottimo buono sufficiente insufficiente

4. Cibo

quantità	ottimo <input type="checkbox"/>	buono <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>
qualità	ottimo <input type="checkbox"/>	buono <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>
varietà	ottimo <input type="checkbox"/>	buono <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>

5. Il servizio al momento dei pasti

ottimo buono sufficiente insufficiente

6. Il servizio di lavanderia

ottimo buono sufficiente insufficiente

7. La cortesia e la sollecitudine del personale:

infermieristico ottimo buono sufficiente insufficiente

ausiliario ottimo buono sufficiente insufficiente

animazione ottimo buono sufficiente insufficiente

riabilitazione ottimo buono sufficiente insufficiente

amministrativo ottimo buono sufficiente insufficiente

volontari ottimo buono sufficiente insufficiente



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

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

8. La professionalità del personale:

infermieristico	ottimo	<input type="checkbox"/>	buono	<input type="checkbox"/>	sufficiente	<input type="checkbox"/>	insufficiente	<input type="checkbox"/>
ausiliario	ottimo	<input type="checkbox"/>	buono	<input type="checkbox"/>	sufficiente	<input type="checkbox"/>	insufficiente	<input type="checkbox"/>
animazione	ottimo	<input type="checkbox"/>	buono	<input type="checkbox"/>	sufficiente	<input type="checkbox"/>	insufficiente	<input type="checkbox"/>
riabilitazione	ottimo	<input type="checkbox"/>	buono	<input type="checkbox"/>	sufficiente	<input type="checkbox"/>	insufficiente	<input type="checkbox"/>
amministrativo	ottimo	<input type="checkbox"/>	buono	<input type="checkbox"/>	sufficiente	<input type="checkbox"/>	insufficiente	<input type="checkbox"/>
volontari	ottimo	<input type="checkbox"/>	buono	<input type="checkbox"/>	sufficiente	<input type="checkbox"/>	insufficiente	<input type="checkbox"/>

9. Assistenza medica:

tempo dedicato	ottimo	<input type="checkbox"/>	buono	<input type="checkbox"/>	sufficiente	<input type="checkbox"/>	insufficiente	<input type="checkbox"/>
qualità del rapporto	ottimo	<input type="checkbox"/>	buono	<input type="checkbox"/>	sufficiente	<input type="checkbox"/>	insufficiente	<input type="checkbox"/>

10. Le attività di animazione:

ottimo buono sufficiente insufficiente

11. Il rispetto della riservatezza e della segretezza

ottimo buono sufficiente insufficiente

12. Il rispetto e l'intimità della privacy

ottimo buono sufficiente insufficiente

13. Il giardino e gli spazi esterni

ottimo buono sufficiente insufficiente

14. Qualità della relazione operatori/pazienti

ottimo buono sufficiente insufficiente

15.- Se dovesse fornire un giudizio complessivo in che misura ritiene che i servizi offerti in Casa di riposo siano sufficienti ed adeguati?

ottimo buono sufficiente insufficiente

E) Aspetti da migliorare:

Data



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

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

ALLEGATO A 4) MENÙ TIPO SETTIMANALE

GIORNI	PRANZO	CENA
LUNEDÌ	PASTA AL PESTO LONZA ARROSTO FAGIOLINI	TORTELLINI IN BRODO ARROSTO FREDDO FAGIOLI BORLOTTI
MARTEDÌ	RISOTTO PARMIGIANA BOCCONCINI DI VITELLO SPINACI	MINISTRONE FORMAGELLA CAVOLFIORI
MERCOLEDÌ	GNOCCHI ALLA ROMANA SCALOPPE ALLA PIZZAIOLA PURE'	ZUPPA DI LEGUMI BRESAOLA FINOCCHI
GIOVEDÌ	PASTA AL SALMONE ARROSTO DI TACCHINO CAROTE LESSE	PASSATO DI VERDURA RICOTTA SPINACI
VENERDÌ	TORTELLINI PROSCIUTTO MEDAGLIONI DI PESCE FINOCCHI	MINETRA ORZO E FARRO BOLOGNA FAGIOLINI
SABATO	RISOTTO AI FUNGHI ARROSTO DI VITELLO CAVOLFIORI	MINISTRA DI RISO E PATATE MACEDONIA DI VERDURE
DOMENICA	LASAGNE FUSI DI POLLO POLENTA	MINISTRONE CRUDO E MELONE CAROTE



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

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

ALLEGATO A 5)

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).

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.



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

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

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.

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

di essere messa in condizione di godere

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

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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e



COMUNE DI CENE

PROVINCIA DI BERGAMO

C.F. - P. IVA n. 00240600163

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

e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. 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.