



RICOVERO FERDINANDO UBOLDI

Eretto in Ente Morale con D.P.R. n° 2474/30-8-52

Via B. Buozzi, 27 - 20037 Paderno Dugnano (MI)



CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI UTENTI E PER I LORO VISITATORI

Versione aggiornata al 27 luglio 2023



Premessa

La carta dei servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la casa garantisce nel servizio alle persone anziane.

Ciò che viene presentato, non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che mira a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" degli Ospiti residenti.

La condizione anziana in Italia, e anche nella nostra Milano, è oggi ad un punto di svolta, sia a causa della congiuntura sociale, politica, ed economica, sia in ragione di una rinnovata coscienza collettiva.

Ciò che la renderà più accettabile, sarà la qualità dei processi assistenziali e *sanitari*, e dei sistemi istituzionali ed interpersonali in essa coltivati. Ne deriva la necessità di un rinnovato impegno progettuale, a cui deve seguire con costanza, intelligenza ed apertura, l'organizzazione e la conduzione quotidiana dell'accoglienza e del sostegno.

Centralità della persona, promozione della vita, mantenimento delle relazioni con la famiglia e con il territorio e, al contempo, costruzione di nuove relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti fragili, spesso soli ed in difficoltà.



Tipologia delle persone accolte e struttura della RSA

Il Ricovero Ferdinando Uboldi, situato nel Comune di Paderno Dugnano, in Via Bruno Buozzi n. 27, è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) che si colloca all'interno del sistema delle Unità d'Offerta sociosanitarie lombarde.

Nata nel 1952 per volere del Gran Uff. Comm. Ferdinando Uboldi, nel 2002 la Fondazione F. Uboldi è stata iscritta all'Anagrafe Regionale delle Onlus.

La struttura accoglie 95 persone anziane, di sesso femminile e maschile, autosufficienti e non, che non possono più essere assistite al proprio domicilio, offrendo loro una sistemazione residenziale con un'impronta il più possibile domestica, finalizzata a rendere piacevole il loro soggiorno, privilegiando l'attenzione all'individuo da un punto di vista umano, conferendo importanza alle relazioni interpersonali.

Conosciamo personalmente ogni nostro Ospite, le sue abitudini, i suoi hobby, la sua storia familiare e persino i suoi piatti preferiti. Nessuno è un numero qui. Ci chiamiamo tutti per nome.

Contestualmente, vengono erogati servizi sanitari, interventi medici, infermieristici e riabilitativi atti a prevenire e curare le malattie croniche e le loro eventuali riacutizzazioni congiuntamente a un'assistenza individualizzata, orientata alla tutela e al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

Mission

La "Mission" del Ricovero F. Uboldi è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della privacy e della dignità della persona, una qualità di vita dell'anziano il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, di concerto con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva è ispirata a:

- **Favorire il mantenimento di un ottimale qualità di vita dell'anziano**, ponendo al centro la persona ed attuando un attento monitoraggio delle sue condizioni psico fisiche, avvalendosi, laddove ritenuto opportuno, di specialisti esterni;
- **Garantire un'assistenza qualificata** a persone non autosufficienti, portatrici di diverse fragilità, con interventi personalizzati, effettuando una formazione continuativa del personale per sostenerne la motivazione e farlo sentire parte di una Squadra i cui sforzi sono finalizzati al soddisfacimento ed al benessere della persona assistita;
- **Monitorare l'evoluzione dei bisogni** sociosanitari e assistenziali dell'Ospite tramite valutazioni multi-professionali e, di conseguenza, approntare progetti d'intervento individuali e di gruppo;
- **Assicurare il massimo livello possibile di benessere psico-fisico** attraverso un approccio professionale multidimensionale centrato sulla persona per riabilitare, conservare o rallentare il decadimento delle capacità funzionali dell'individuo;
- **Collaborare con le famiglie**, affinché possano essere parte integrante del piano terapeutico di cui gli Ospiti necessitano, e continuare a rappresentare per loro un costante punto di riferimento;
- **Permettere la realizzazione di Progetti Assistenziali Individualizzati**, che mirino alla valorizzazione dell'individualità della persona e ne facilitino le normali relazioni di vita nonché le attività sociali nel rispetto della riservatezza della vita privata;
- **Collaborare per una migliore apertura al territorio**, traendo forza dalla consapevolezza che la collaborazione con le Istituzioni e con la Comunità è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- **Operare con Passione, Competenza ed Empatia;**
- **Garantire il corretto utilizzo e la valorizzazione delle Risorse.**

Principi fondamentali

Rispetto dei diritti dell'Anziano.

Imparzialità. Gli Operatori della Struttura si impegnano a non favorire alcun Ospite in merito ad interessi di qualsiasi natura.

Eguaglianza. Ciascun Ospite ha diritto di ricevere le cure più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.



Giustizia. Il Ricovero si impegna a dare a ciascuno secondo il bisogno, rispettando tempi e capacità di ognuno, con gentilezza e professionalità. Ascoltare è la prima attività che ci permette tutto questo.

Empatia. Ascolto e comprensione reciproca dell'Ospite, del professionista e della comunità. Libertà di essere ciò che si è perché accolti nella propria integrità e diversità.

Comunità. La nostra Struttura è una seconda casa. Qui puoi trovare accoglienza, competenza, armonia e risposte. Tutti i nostri servizi vengono realizzati ed erogati con personale interno e qualificato che conosce personalmente abitudini e ritmi della ondatazione F. Uboldi e dei suoi membri. Questa modalità di gestione ha fatto crescere il senso di appartenenza e l'orgoglio da far parte di questa realtà. Il nostro legame con la città, le feste e gli eventi programmati rendono la nostra Fondazione un'espressione della bellezza del vivere insieme. Siamo Persone per le Persone.

Dignità. Leitmotiv del nostro modo di operare è "Essere Persone fino alla fine". On ci sono numeri o sigle di patologie sulle porte o sui letti, ma i nomi delle persone che abitano e vivono i nostri spazi. Siamo a casa e ci chiamiamo per nome. Prenderci cura e comunicare a fianco degli Ospiti e delle famiglie è un'opportunità per alleviare il limite, la fatica e la sofferenza e rispondere in modo pro-attivo alle fragilità.

Diritto di informazione e di scelta. La Persona al centro di tutte le cure nel rispetto della sua dignità e libertà. Gli Ospiti ed i loro caregivers devono essere debitamente informati di tutte le azioni diagnostiche e terapeutiche che si intendono compiere affinché possano partecipare al percorso decisionale ed al programma esistenziale in maniera consapevole.

Efficacia ed efficienza. L'attività di assistenza residenziale di tipo socio-sanitaria deve mirare ad assicurare alla Persona: il benessere psico-fisico, sociale e spirituale; il mantenimento delle abilità residue; il massimo recupero funzionale; la prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza; il mantenimento delle relazioni sociali in particolare con la famiglia e gli amici.

Professionalità e partecipazione umana, competenza, comfort e familiarità quali elementi essenziali per l'accoglienza degli Ospiti.

Qualità dei servizi alberghieri: i servizi di ristorazione, lavanderia e cleaning sono internalizzati per mantenere uno standard qualitativo più elevato.

Partecipazione. Agli Ospiti ed alle loro famiglie devono essere garantiti la possibilità di partecipazione ed il coinvolgimento diretto nelle attività erogate dai vari operatori della Struttura. Di contro, le famiglie si impegnano a mantenere in essere i rapporti con gli Ospiti, a condividere il PAI con la Struttura e ad occuparsi del loro accompagnamento presso le strutture sanitarie in occasione di visite specialistiche/esami diagnostici/interventi/ricoveri.

Rispetto della privacy. Nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 in materia di Privacy, tutti gli Operatori che operano nella Struttura sono tenuti al segreto professionale in merito ad ogni informazione/fatto coinvolgente gli Ospiti, di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle loro attività.

Diritto alla sicurezza fisica. Il Ricovero si impegna al rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza, delle quali riconosce il valore prioritario e pregiudiziale ai fini di un corretto svolgimento delle pratiche assistenziali.

Dovere dei cittadini. Gli Ospiti e le loro famiglie hanno il dovere di rispettare le regole del Ricovero F. Uboldi e di collaborare con i medici e con il personale al fine di facilitare il corretto svolgimento delle pratiche assistenziali.

La Struttura

Nel centro di Paderno Dugnano, immerso in un parco di 3000 m², il Ricovero diventa per l'Ospite una nuova casa.

Oggetto di operazioni straordinarie di ristrutturazione e di ampliamento in tempi diversi, ad oggi, la casa è articolata su tre piani, che ospitano 4 nuclei di degenza contraddistinti con nomi di fiori: Margherita, Viola, Iris e Tulipano per un totale di nr. 33 camere da letto, rispettivamente da uno a quattro letti ciascuna. Tutte le stanze sono dotate di servizi e sono complete di arredi e dotazioni strumentali per accogliere Ospiti anche con rilevanti problemi assistenziali e sanitari.

Dei complessivi n. 95 posti letto disponibili n.90 sono a contratto con ATS Milano Città Metropolitana e n. 5 sono solventi.

All'interno del Ricovero ogni giorno è un giorno di vita e trasformiamo il soggiorno dei nostri pazienti in un percorso fatto di stimoli, spensieratezza e dignità. La nostra passione e la nostra professionalità sono al servizio dei nostri Utenti e, grazie al lavoro di tutti, abbiamo creato una comunità responsabile, collaborativa che trasforma gli ultimi anni dei nostri Ospiti da tempo di attesa a tempo di vita: dando loro obiettivi, coinvolgendoli nelle diverse attività,



riconoscendo loro la dignità di persone con un proprio vissuto e una propria storia, dalle quali potere sempre imparare.

Come si accede: presentazione, accoglimento domande, criteri di inserimento e ingresso dell'Ospite in RSA

La decisione di affidare un proprio congiunto alle cure di una RSA è spesso difficile e combattuto per questo il momento di presentazione della domanda è curato ed accompagnato direttamente dalla Direzione.

E' possibile ritirare i moduli per la presentazione della domanda d'ingresso presso la Reception, tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

La Direzione è a disposizione per fornire informazioni e chiarimenti in merito alla struttura e alla modalità di inserimento dell'Ospite; è inoltre possibile fissare un appuntamento per visite guidate del Ricovero e/o per consegnare la domanda di accoglienza, telefonando al n. 029181788.

Dopo aver verificato le condizioni per l'ingresso in RSA e rispettati i criteri di gestione della lista di attesa, l'amministrazione informa la famiglia per concertare la data d'ingresso.

Il giorno dell'ingresso l'Ospite sarà presentato agli altri Ospiti e gli saranno:

- descritte le caratteristiche della sua camera e le dotazioni di cui dispone (telefono personale, uso del campanello di chiamata, televisore, servizi igienici, mobili, ecc.),
- mostrati gli spazi comuni ed i loro utilizzi,
- presentata l'equipe assistenziale (coordinatore, infermiera, ausiliaria socio-assistenziale, medico).
- illustrati i momenti più caratteristici della giornata: alzata, igiene, pasti, proposte di attività, riposo, visita medica, ecc...

Non possono essere accolte Persone deambulanti con wandering, Persone che agiscono con gravi comportamenti aggressivi etero/autorivolti.

Criteri di inserimento.

La valutazione (sociale, sanitaria e psicologica) dell'inserimento è condotta dall'équipe multidisciplinare, composta dal Direttore Generale, dal Vicedirettore di Struttura/Coordinatore infermieristico, dal Direttore Sanitario e dal Responsabile delle attività riabilitative con l'eventuale coinvolgimento degli specialisti del caso.

Interessati e familiari possono fissare un incontro con l'équipe multidisciplinare propedeutico all'inserimento, con eventuale possibilità di visita della struttura. In assenza di posti disponibili la persona viene posta in lista d'attesa.

I documenti necessari sono i seguenti:

Domanda di ingresso

Documento di identità

Tessera Sanitaria

Tessera d'esenzione dal pagamento del ticket

Sottoscrizione del contratto di ingresso

Eventuali Delibere/Impegni di spesa da parte della P.A: e/o co-obbligati a vario titolo

Copia dell'atto di nomina del Tutore/Amministratore di Sostegno e dei suoi documenti personali

Gestione lista di attesa

La lista di attesa viene gestita considerando l'ordine cronologico di presentazione della domanda e l'urgenza del caso (problemi clinici rilevanti, elevate criticità socio-assistenziali). Al riguardo esiste da tempo una fattiva e proficua collaborazione con i servizi territoriali delle ASST e dei Comuni limitrofi.

Si ricorda inoltre che, per volere del fondatore Ferdinando Uboldi, viene data la precedenza ai residenti del Comune di Paderno Dugnano.

La valutazione degli ingressi viene effettuata dalla Direzione sentito il parere del responsabile sanitario.



Retta

La retta è mensile ed ammonta a €2500,00 (=duemilacinquecento/00), pari a una retta media giornaliera di €80,00 (=ottanta/00); per i primi tre mesi la retta ammonta ad €2600,00 (=duemilaseicento/00). Per i ricoveri a tempo determinato la retta giornaliera è di €90,00 (=novanta/00). Le rette vengono saldate in via anticipata entro il giorno 8 di ogni mese e, comunque, entro 5 gg dal ricovero per i tempi determinati.

Servizi inclusi nella retta e servizi esclusi

I servizi forniti dal Ricovero Ferdinando Uboldi, compresi nella retta, sono: vitto, alloggio, assistenza sanitaria h24, farmaci e presidi assorbenti, parrucchiera, servizio di lavanderia per la biancheria piana e per gli indumenti personali e guardaroba.

Prestazioni supplementari, a carico dell'Ospite o dei suoi familiari, sono: i servizi di trasporto elettivo in ambulanza (il trasporto in regime di urgenza è gratuito ed è fornito dal SSUEm 112), le prestazioni del podologo, l'utilizzo del servizio bar e quanto non espresso nel contratto d'ingresso.

Servizi generali

- ❖ **Cucina:** è interna alla struttura e garantisce la preparazione quotidiana dei pasti. Il menù è stilato da un dietologo, in collaborazione con il dietista e il medico della struttura, nel rispetto delle linee guida per l'alimentazione della persona anziana sana. In caso di necessità cliniche accertate, è possibile fruire di un menù speciale. Il menù è stagionale, la versione estiva è in vigore da fine maggio a settembre mentre quella invernale negli altri mesi dell'anno. La composizione del menù tiene in considerazione le tradizioni culinarie e le ricorrenze tipiche del nostro Paese. È data la possibilità, giornalmente, di poter scegliere, tra diverse proposte, il più gradito. Si riporta in allegato il menù tipo.
- ❖ **Lavanderia, guardaroba e tintoria:** il servizio è interno alla struttura, compreso nella retta e prevede il lavaggio di tutti gli indumenti dell'Ospite. Ogni indumento sarà dotato di etichetta per una sicura identificazione.
- ❖ **Pulizie:** le pulizie degli ambienti sono quotidiane e vengono gestite da personale interno alla struttura. Le pulizie delle aree di degenza si effettuano in mattinata mentre quelle delle aree comuni nelle ore serali.
- ❖ **Servizio amministrativo:** è svolto da personale dipendente con adeguata preparazione tecnico-professionale che, secondo necessità, si può avvalere di collaboratori esterni. L'Ufficio Amministrativo predispone con cadenza mensile le fatture e provvede, entro i tempi previsti, a predisporre la dichiarazione relativa alle detrazioni fiscali per le rette versate, in ossequio alla DGRT 26326 del 21/03/97.
- ❖ **Relazioni con il pubblico:** Il Direttore della Ricovero F. Uboldi, Dott.ssa Sabina Liebschner, è la responsabile del servizio relazioni con il pubblico.

Servizio medico, infermieristico e assistenziale di base

- ❖ **Sanitario-Assistenziale:** questo servizio ha come obiettivo principale quello di promuovere e tutelare la salute delle persone ospitate presso il Ricovero.

Le caratteristiche del servizio si riassumono nella:

- valutazione iniziale delle condizioni di salute dell'Ospite e stesura del piano terapeutico-assistenziale
- valutazione periodica delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano e sua registrazione nel fascicolo sanitario e sociale con approccio multidimensionale
- ricorso a consulenze medico-specialistiche
- ricorso ad indagini diagnostiche, emotochimiche e strumentali
- attuazione di piani di assistenza personalizzati
- attenzione particolare e misure preventive per i potenziali problemi sanitari ed assistenziali connessi alla istituzionalizzazione mediante la formazione permanente del personale di assistenza, attraverso la revisione critica degli interventi via via programmati, con la preoccupazione di potenziare, e/o mantenere ogni capacità residua.



Fanno parte dell'equipe medica: il Direttore Sanitario, Dr.ssa Silvia Monticone (geriatra), i medici di struttura, il fisiatra, Dr.ssa A. Cassinis, il neuropsichiatra, Dr. C. Lovati, supportati dallo staff infermieristico che garantisce la presenza h24.

Il personale medico è presente in struttura tutti i giorni nelle ore diurne e, in caso di necessità, è sempre reperibile.

L'equipe socio-sanitaria multidisciplinare si riunisce periodicamente per un confronto continuativo e costante circa le condizioni degli Ospiti, per definire gli obiettivi dei loro Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI), verificarne i risultati e procedere, ove si ritenga opportuno, a rivalutazione.

Tutto il personale addetto all'assistenza è qualificato ed abilitato dallo Stato Italiano e da Regione Lombardia ad operare nel settore socio-assistenziale. Gli operatori sono costantemente formati ed aggiornati attraverso la partecipazione a corsi di formazione sia interni sia organizzati da altre agenzie del settore.

Fisioterapia

Il servizio si prende cura degli Ospiti programmando interventi mirati e atti al mantenimento delle capacità motorie e funzionali. Collabora attivamente con il servizio di animazione, per attività affini e/o sinergiche.

Animazione

Il servizio costituisce un momento importante di riferimento all'interno della struttura, che concorre a scandire il ritmo della quotidianità. Supporta ogni ambito della persona: da quello fisico a quello psicologico, relazionale ed affettivo. Sono previste attività molteplici, per permettere all'Ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di mantenere e/o risvegliare interessi, curiosità ed anche di valorizzare le proprie capacità. Altri obiettivi del servizio sono: favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista che come osservatore.

Le attività variano quotidianamente, alcune hanno la finalità di mantenere e/o potenziare le capacità cognitive (esempio la concentrazione, l'attenzione, la memoria) delle persone anziane altre di favorire gli scambi interpersonali in quanto molte attività coinvolgono anche i famigliari ed i volontari.

Parrucchiere

Il servizio è compreso nella retta mensile ed è svolto da personale interno.

Giornali e biblioteca

Per chi lo desidera, il responsabile dell'animazione provvede a far recapitare quotidiani e settimanali. Esiste anche una biblioteca; per il prestito e la consultazione dei libri occorre rivolgersi al servizio di animazione.

Volontariato

L'Amministrazione promuove e valorizza l'attività del volontariato per concorrere al mantenimento di una socialità viva e positiva.

Inoltre, contribuendo all'organizzazione di momenti ricreativi, come uscite e gite, ecc. valorizza ed incrementa la cultura della solidarietà.

Ogni volontario beneficia della supervisione degli operatori della Struttura affinché eventuali loro dubbi e/o perplessità possano trovare adeguato riscontro e loro stessi possano sentirsi parte attiva nel funzionamento del Ricovero.

Servizio Religioso

All'interno del Ricovero F. Uboldi è presente una comunità delle Suore del Servizio Sociale di S. Antonio da Padova di origine polacca.

Il servizio religioso cattolico garantisce la celebrazione della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche. Inoltre, si propone anche la crescita della persona nella fede, mediante espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana come la recita quotidiana del S. Rosario. È un servizio che intende aiutare la persona a vivere con serenità e dignità questo momento della vita, e ad accogliere con fede eventi difficili e spesso dolorosi.

La presenza delle suore si caratterizza con l'ascolto, la vicinanza, il dialogo e l'attenzione alle diverse problematiche delle persone presenti.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli Ospiti aderenti ad altre religioni, possono chiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede.

Per chi lo desideri è possibile celebrare la S. Messa del rito funebre presso la cappella del Ricovero.



Formazione

La Fondazione Ubaldi ha sempre dato particolare rilievo alla formazione e all'aggiornamento dei propri Operatori con la finalità di accrescerne le competenze e, di conseguenza, migliorare la qualità percepita del servizio erogato. Il Ricovero F. Ubaldi s'impegna dunque a raccogliere il fabbisogno formativo di ogni singolo profilo professionale organizzando, di conseguenza, corsi di formazione aziendale secondo in piano formativo annuale.

Soddisfazione degli Operatori

Al fine della rilevazione del grado di soddisfazione del personale in ambito lavorativo, la Fondazione opera un'analisi dei dati rilevati e delle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in considerazione delle criticità emerse.

All'uopo verranno pianificati incontri ad hoc per la diffusione dei risultati emersi e la valutazione di fattibilità di eventuali correttivi proposti.

Percorso assistenziale individualizzato

La totalità dei servizi erogati dal Ricovero F. Ubaldi poggia le proprie basi sulla "centralità della Persona" ed il suo bisogno di sentirsi attiva e partecipare alla vita sociale.

L'approccio socio assistenziale è un processo continuo e globale che, partendo dal trattamento sanitario, deve poi attivare un insieme di misure sul piano individuale e collettivo, che consentano di attivare in maniera sinergica le risorse mirando all'efficienza e all'efficacia.

Le attività di riabilitazione motoria si rivolgono a tutti gli Ospiti, sono sviluppate in base alle fragilità del singolo Utente e vanno dalla riabilitazione motoria in senso stretto a tutte le attività di supporto per una corretta postura ed un adeguato utilizzo dei presidi.

La giornata tipo

Fascia Oraria	Attività
Ore 7,00	Sveglia e igiene personale
Ore 8,00	Colazione
Ore 9,30	Attività assistenziali e animazione
Ore 12,00	Pranzo
Ore 13,30 – 15,00	Riposo pomeridiano
Ore 15,00 – 16,00	Attività assistenziali e animazione
Ore 17,00	S. Messa (facoltativa)
Ore 18,00	Cena
Dalle 19,30	Preparazione per il riposo notturno

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche, in relazione alle condizioni ed esigenze individuali degli ospiti.

Attività educative e di animazione: tipologie, professionalità coinvolte, obiettivi, periodi e target

ATTIVITA'	OPERATORI	OBIETTIVO	PERIODO	OSPITI COINVOLTI
Tombola	Educatori	Favorire l'interazione ad ampio respiro; stimolare la memoria e la concentrazione.	Tutto l'anno	Ospiti lucidi, orientati o con decadimento cognitivo limitato
Rassegna stampa	Educatori	Incoraggiare la connessione tra ospiti e attualità; favorire la discussione.	Tutto l'anno	Ospiti lucidi e orientati
Cineforum	Educatori	Assecondare il ricordo e lo spirito critico; sostenere la capacità	Tutto l'anno	Tutti gli ospiti, con differente scala di attenzione e



		interpretativa, ma anche istintiva, dell'espressione artistica.		comprensione
Mercato	Educatori, volontari, suore	Facilitare la connessione tra ospiti e territorio; allargare lo spettro dei rapporti della comunità.	Da metà settembre a metà dicembre; da febbraio a metà giugno (in relazione a meteo e temperature)	Tutti gli ospiti con discreta lucidità
Gruppi di cammino all'aperto	Educatori, Fisioterapisti, suore (tirocinanti quando presenti)	Favorire il benessere psicofisico e la socialità; Incoraggiare il contatto produttivo col parco della struttura.	Da metà settembre a metà dicembre; da febbraio a metà giugno (in relazione a meteo e temperature)	Ospiti a rotazione con discrete o buone capacità motorie
Enigmistica	Educatori	Stimolare la componente mnemonica; mantenere i riferimenti culturali di base.	Tutto l'anno	Ospiti lucidi e orientati
Giochi di società (all'aperto e al chiuso)	Educatori, fisioterapisti, volontari	Favorire il rapporto tra qualità cognitive e fisiche; stimolare il divertimento istintivo	Tutto l'anno al chiuso; Da metà settembre a metà dicembre; da febbraio a metà giugno	Ospiti lucidi, orientati o con decadimento cognitivo limitato
Attività logico cognitive	Educatori	Approfondire i meccanismi cognitivi più complessi; creare collaborazioni momentanea per la risoluzione dei quesiti	Tutto l'anno	Ospiti lucidi e orientati
Narrazioni tramite parole, suoni e immagini	Educatori	Creare circoli virtuosi di racconto tramite supporti mediatici diversi; rielaborare nuove e antiche emozioni	Tutto l'anno	Ospiti lucidi e orientati
Quiz e musica (quiz musicali o connessi a una canzone)	Educatori	Creare uno spirito competitivo sano e divertente; stimolare connessioni tra diverse tematiche	Tutto l'anno	Ospiti lucidi, orientati o con decadimento cognitivo limitato
Musica dal vivo	Educatori e personale esterno	Ricreare le atmosfere ludico-emotive delle sale musicali; favorire un divertimento condiviso ed empatico	Da settembre a giugno	Tutti gli ospiti
Stimolazione sonora e tattile	Educatori e fisioterapisti	Stimolare le residue capacità nei decaduti a livello cognitivo-manuale; favorire un divertimento accessibile e basilare	Tutto l'anno	Ospiti con decadimento fisico-cognitivo
Giochi sensoriali e percettivo-spaziali	Educatori	Stimolare le residue capacità nei decaduti a livello cognitivo-sensoriale; favorire un benessere accessibile e basilare	Tutto l'anno	Ospiti con decadimento fisico-cognitivo
Attività ed esercizi sul ritmo	Educatori	Stimolare le residue capacità nei decaduti a livello cognitivo-melodico; favorire un'interazione	Tutto l'anno	Ospiti con decadimento fisico-cognitivo



		serena e istintiva		
Visite sul territorio	Educatori, OSS, ASA, fisioterapista, volontari	Garantire la connessione tra ambienti interni ed esterni; stimolare il benessere e i riferimenti emotivi agli ambienti visitati.	Mesi primaverili	Tutti gli ospiti a rotazione (tranne gli individui con grave decadimento generale)
Progetti territoriali	Educatori, volontari	Definire nuove reti di collaborazione e approfondire quelle già esistenti; progettare ponti tematico-emotivi tra ospiti e ambiente circostante	Da ottobre a maggio	Ospiti lucidi e orientati
Collaborazione coi servizi della Fondazione (Scuola dell'Infanzia)	Educatori	Creare socializzazione basilare tra utenti di varia tipologia; ideare nuovi momenti intergenerazionali di carattere ludico e performativo.	Tutto l'anno	Tutti gli ospiti
Feste comandate e non, compleanni	Educatori, OSS, ASA, operatori della cucina	Organizzare eventi festosi per connettersi in maniera divertente alle ricorrenze intime e pubbliche; definire momenti di gioia condivisa per coinvolgere utenti, parenti e visitatori	Tutto l'anno	Tutti gli ospiti

Norme di comportamento

- L'Ospite che utilizza gli spazi ed i servizi comuni, è invitato al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.
- L'Ospite, in collaborazione e con il concreto aiuto del personale addetto, è invitato a tenere i propri armadietti personali con sufficiente ordine e pulizia. Per motivi igienici, non è consentito, conservare nei medesimi, alimenti non confezionati e deteriorabili.
- Non è consentito, adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possono risultare a rischio della propria, o della altrui incolumità.
- Non è consentito, installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza.
- E' vietato l'abuso di sostanze alcoliche.
- È vietato fumare all'interno della struttura.
- Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore, o rilevanti somme di denaro. L'Amministrazione del Ricovero non risponde di eventuali furti e/o ammanchi. Somme di denaro e/o valori possono essere depositate presso la Segreteria.

Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e "Carta dei diritti della persona anziana"

In adempimento al D. Lgs. 196/03, il Ricovero garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Il Ricovero riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della



persona anziana", (v. allegato)

Il personale operante all'interno della Struttura è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

Inoltre è possibile riconoscere il ruolo dell'Operatore dal colore della divisa:

- pantaloni bianchi e casacca con bordo verde: medico
- pantaloni bianchi e casacca con bordo blu: infermiere e fisioterapista
- pantaloni bianchi e casacca con bordo rosso: Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) – Operatore Socio Sanitario (OSS)
- casacca e pantalone lilla: operatore per il supporto alberghiero

Trasferimento all'interno della RSA

Ad insindacabile giudizio dell'équipe socio-sanitaria e della Direzione, può rendersi necessario il trasferimento dell'Ospite in altre camere o ad altro piano del Ricovero a causa di motivazioni sociali e/o sanitarie. Di ciò i familiari saranno tempestivamente avvisati.

Visite agli Ospiti

Le visite agli Ospiti da parte di familiari e amici è attività gradita e incoraggiata all'interno della Struttura per garantire il mantenimento della rete amicale e sociale.

Gli orari e le modalità di accesso al Ricovero sono liberi, si richiama tuttavia al rispetto delle norme di buona educazione e di rispetto reciproco, pertanto è consigliato di:

- accedere alle stanze di degenza non più di due persone alla volta,
- non sostare in sala da pranzo durante i pasti se non per aiutare il congiunto nell'alimentazione
- di osservare il seguente orario di accesso: 8.30-19.30.

E' possibile accedere alla Struttura nella fascia oraria 19.30 - 08.30 previo accordo con la Direzione.

Per motivi di sicurezza sanitaria e/o sociale sono possibili limitazioni di cui si informerà tempestivamente la famiglia.

Permessi di uscita

Familiari e/o amici, in accordo con l'Ospite, possono concordare con la Direzione permessi di uscita giornalieri o licenze per più giorni. Il permesso è condizionato dalla volontà dell'Ospite e dalle sue condizioni cliniche e non determina una riduzione della retta di degenza.

Trasferimenti In ospedale

In caso di necessità di ricovero ospedaliero, il Medico provvede direttamente al trasferimento dell'Ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari. Se il trasferimento non è in regime di urgenza (112) il costo dello stesso è a carico dell'Utente.

Dimissioni

Le **dimissioni volontarie** di un Ospite possono essere richieste

**dall'Ospite o da chi ne ha la tutela
dal Servizio Sociale del Comune e/o dalla ATS competente**

In tal caso è necessario darne comunicazione alla Direzione con qualche giorno di anticipo al fine di poter preparare la documentazione socio-sanitaria. Il giorno delle dimissioni, all'orario concordato, verranno consegnati lettera di dimissione e la documentazione personale rilasciata al momento dell'ingresso. E' comunque dovuto il pagamento dell'intero mese e/o della retta concordata.

Costituiscono **causa di dimissione** i seguenti motivi:

La conclusione dei termini di ammissione temporanea

La non condivisione del PAI da parte dell'Ospite/Familiare o Rappresentante Legale.

Il grave e reiterato mancato rispetto da parte dell'Ospite e/o dei familiari/ Rappresentanti legali delle regole di funzionamento/protocolli della Struttura.

Il tardivo/mancato pagamento della retta e delle spese accessorie

L'insorgere di particolari comportamenti problema non presenti o non noti al momento dell'ammissione.

Nel caso in cui la Direzione ritenga **compromesso il rapporto fiduciario tra L'Ospite e/o i Familiari e/o il Rappresentante Legale dell'Ospite e la Struttura.**



Rilascio di certificati

Per ottenere una qualsiasi certificazione è necessario farne richiesta direttamente alla Segreteria specificandone la motivazione al fine di poter produrre il documento più appropriato. Il certificato richiesto sarà a disposizione del richiedente in reception dopo 10 giorni lavorativi dalla richiesta. Si precisa che i certificati vengono rilasciati gratuitamente su carta libera, ad eccezione del certificato per richiesta d'invalidità o di aggravamento dell'invalidità all'INPS che ha un costo di €130,00 (= centotrenta/00).

Rilascio del fascicolo sanitario e sociale

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario e sociale, occorre inoltrare la domanda alla Direzione. La copia, al costo di €0,10 a foglio fotocopiato, sarà a disposizione del richiedente in reception dopo 10 giorni lavorativi dalla richiesta. Per situazioni di urgenza è necessario farlo presente in segreteria e concordare i tempi per il rilascio di quanto richiesto.

Rapporti con le famiglie degli Ospiti

L'approccio gestionale della Struttura pone particolare attenzione al rapporto esistente tra gli Ospiti ed i loro congiunti; per tale ragione nel corso dell'anno non mancano momenti di incontro e di condivisione comuni. Per garantire una comunicazione efficace e sicura con i familiari degli Ospiti è necessario che gli stessi forniscano al momento dell'ingresso i loro recapiti e comunichino tempestivamente ogni variazione seppur temporanea.

I familiari, o chi per essi, hanno come referenti all'interno della Struttura:

Il Direttore Generale

Il Vicedirettore/Coordinatore dei servizi infermieristici e socio-sanitari

Il Direttore Sanitario/Medico di Struttura

disponibili anche ad incontri multidisciplinari.

La famiglia è informata e coinvolta nel progetto assistenziale formulato per ogni Ospite (PAI) ed è invitata a partecipare e collaborare alle varie iniziative promosse.

Tutela legale

Per gli Ospiti con limitata autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana a causa di decadimento cognitivo moderato e severo, la normativa prevede la possibilità di assistenza da parte dell'Amministratore di Sostegno (v. L. 6/2004). E' possibile ricevere informazioni e assistenza per avviare la pratica per la nomina di questa figura in segreteria.

Soddisfazione dell'Ospite

Per verificare la soddisfazione dell'Utente l'organizzazione ha adottato una procedura per valutare il gradimento delle prestazioni erogate. Il questionario viene somministrato con cadenza annuale, inviandolo a mezzo email o facendolo consegnare direttamente dalla portineria all'Ospite o al suo familiare/Rappresentante legale. I risultati, dopo essere stati analizzati, vengono discussi in équipe multidisciplinare coi referenti di tutte le tipologie di operatori coinvolti e da li condivisi con tutti gli operatori, con le famiglie /rappresentanti legali e messi a disposizione presso il centralino.

E' inoltre a disposizione dell'Ospite, e dei suoi caregivers, una scheda per la rilevazione di apprezzamenti/reclami, che può essere richiesta in ogni momento presso la portineria del Ricovero e, una volta compilata, riposta nell'apposita cassetta all'ingresso.

Le rilevazioni vengono prese in carico, entro un termine massimo di giorni trenta, dalla Direzione che, dopo aver provveduto a verificare i fatti riportati, le presenta in sede di riunione dell'équipe multidisciplinare affinché possano essere attuati i correttivi del caso se trattasi di reclami e/o di sviluppo/valutazione di fattibilità allorquando trattasi di suggerimenti.

Gestione dei reclami e suggerimenti

I reclami da parte di ospiti e parenti possono essere rivolti alla Direzione attraverso il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi. Successivamente alla presentazione del reclamo, la Direzione riunirà l'équipe assistenziale provvedendo ad adottare tempestivamente i provvedimenti necessari. E' inoltre prevista la possibilità di fornire suggerimenti in forma anonima al fine di migliorare il servizio reso agli ospiti; il



suggerimento deve essere scritto sull'apposito modulo e imbucato nella "Cassetta suggerimenti e reclami".
La risposta alla segnalazione, allorché nominale, sarà effettuata direttamente all'interessato in forma scritta entro 10 giorni lavorativi.

La rilevazione della qualità percepita viene effettuata annualmente tramite questionario anonimo e i risultati comunicati con breve relazione appesa in bacheca.

Si invita ad aderire a tale iniziativa per permettere di comprendere al meglio le condizioni di permanenza percepite e le relative aspettative.

Rapporto con il territorio e le Istituzioni

L'integrazione on il territorio, le sue realtà istituzionali e la condivisione dei progetti e delle attività è da ritenersi un momento indispensabile per il miglioramento del servizio offerto alla Comunità al fine di rispondere ai bisogni sociali e sanitari del territorio stesso.

La Fondazione F. Ubaldi, nel corso degli anni, ha costruito una solida rete di rapporti con molteplici realtà del territorio, con e grazie alle quali ha potuto pensare e concretizzare moltissime attività. Siamo profondamente intenzionati a proseguire in questo incessante lavoro di rete e di collaborazione a vantaggio del Ricovero, sia per quanto concerne le attività già in essere, sia avviandone di nuove, consapevoli che i livelli di integrazione e di coinvolgimento non sono mai acquisiti ma, anzi, si ripropongono sulla base di continue evoluzioni progettuali e del contesto socio-ambientale stesso.

Chi siamo e Dove siamo

Dati identificativi:

Ricovero Ferdinando Ubaldi ONLUS

Indirizzo: Via Bruno Buozzi, 27 20037 Paderno Dugnano (MI)

Riconoscimento giuridico: Fondazione ONLUS

Codice Fiscale 03528330156 - Partita IVA: 00754590966

Telefono: 02-9181788

Fax: 02-9183352

E-mail: info@fondazioneubaldi.it

Consiglio di amministrazione

Presidente: Dott.ssa. Carola Giovanna Giulia Maria Orombelli

Segretario del Consiglio: Dott.ssa Sabina Liebschner

Consiglieri: don Mauro Barlassina, Avv. Francesco Orombelli, dott. Giovanni Cornaggia Medici, Ing. Alberto Savini

Direzione

Direttore RSA: Dott.ssa Sabina Liebschner

Autorizzazioni e Accreditementi

La RSA è in possesso dell'Autorizzazione permanente al funzionamento n. 548 del 22 dicembre 2005 rilasciata dalla Provincia di Milano ed è accreditata dalla Regione Lombardia.

Accreditata ASL con DGR 13633 del 14/07/2003





ALLEGATO A: Menù-tipo

Colazione

Caffè latte o thè o succo di frutta e a scelta: fette biscottate o biscotti secchi

MENÙ 1° SETTIMANA

CENA

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Primi Piatti						
Minestrone di pasta	Minestrina di piselli con riso	Passato di verdura con pasta	Tortelli in brodo	Crema di legumi con riso	Minestrina di riso e prezzemolo	Pastina in brodo
Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco
Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco
Secondi Piatti						
Robiola	Tortino di ricotta	Pollo lesso	bresaola	Gateaux di patate	salame	Crudo e melone
Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto
Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio
Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso
Came trita	Came trita	Came trita	Came trita	Came trita	Came trita	Came trita
Contorni						
Biete lessate	Carote brasate	Cavolfiori	Zucchine al forno	Fagiolini brasati	Spinaci all'olio	Insalata
Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca
Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate
Forneria						
Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento
Grissini	Grissini	Grissini	Grissini	Grissini	Grissini	Grissini
Frutta						
Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta

ALLEGATO B: Procedura di ingresso dei nuovi ospiti in casa di riposo

La procedura di ingresso in Casa di Riposo prevede:

- uno o più colloqui con i parenti e/o l'anziano
- visita della struttura da parte dell'anziano e/o parenti
- Il momento dell'ingresso è concordato con la Direzione

Il giorno dell'ingresso all'anziano sarà:

- descritta le caratteristiche della sua camera e le dotazioni di cui dispone (telefono personale, uso del campanello di chiamata, televisore, servizi igienici, mobili, ecc.),
- mostrato gli spazi comuni ed i loro utilizzi,
- presentata l'equipe assistenziale (coordinatore, infermiera, ausiliaria socio-assistenziale, medico).
- introdotto agli altri ospiti
- illustrato i momenti più caratteristici della giornata: alzata, igiene, pasti, proposte di attività, riposo, visita medica, ecc...

ALLEGATO C: Carta dei diritti della persona anziana

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni 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 tutela dei diritti riconosciuti

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

Tuttavia, se la tutela dei dritti 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 (DPT) 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.

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 dritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.



Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per <u>tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione</u>
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 e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	



SCHEDA RACCOLTA RECLAMO

Da compilarsi a cura dell'Ospite / parente reclamante

Riferimenti reclamante

Cognome

Nome

Città.....

Via e numero.....

Tel. / Cell.

RECLAMO

Danni subiti e aspettative utente

.....
.....
.....
.....

Circostanze che hanno provocato l'evento

.....
.....
.....
.....

Altre caratteristiche (si è già ripetuto?)

.....
.....
.....
.....

Modalità con cui è stato risolto il problema

.....
.....
.....
.....

Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta

.....
.....
.....
.....

Data:



Da compilarsi a cura dell’Ospite / parente reclamante

SUGGERIMENTO PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data: