



CARTA DEI SERVIZI

Domus Patrixia

Residenza per Anziani

Settembre 2025

Gentile Ospite e Familiare,

Grazie alla Carta dei Servizi desideriamo presentarLe la nostra struttura.

Questo documento rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue segnalazioni e anche eventuali Suoi reclami.

Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Ospiti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

INDICE

INTRODUZIONE	6
§ Mission Aziendale e Principi Fondamentali	6
PARTE I	8
§ Presentazione della società gerente la propria RSA Domus Patrizia	8
Indicazione dei Responsabili	8
§ Presentazione della Struttura	8
SCHEMA DELLA STRUTTURA	10
§ Informazioni sui servizi offerti	11
Équipe Multidisciplinare – Progetto Individuale (PI) e Piano Assistenziale Individuale	11
Assistenza Medica	12
Attività fisioterapia e riabilitativa	13
Servizio assistenziale	13
Servizio socio-educativo	13
Servizio di sanificazione e pulizie	14
Servizio ristorazione	14
Modalità di prenotazione dei pasti e scelta dei menù:	14
Menù tipo:	14
Lavanderia	16
Coiffeur e podologo	16
Servizio custodia valori	16
Quotidiani e riviste	17
Servizio Bar	17
Servizio Trasporto	17
Servizio Religioso	17
Reception/Centralino	17
PARTE III	18
§ Modalità di accesso ai servizi	18
§ Documenti necessari per il ricovero ed ammissione	18
§ Lista d’attesa	19
§ Legge Privacy	19
§ Come richiedere il Fascicolo Sanitario	19
§ Visite agli Ospiti	20

PARTE IV	21
§ Giornata Tipo Dell'Ospite	21
§ Il Giorno dell'ingresso	22
Preparazione della Camera.....	22
Cosa portare e cosa non portare per la degenza	22
§ Dimissioni o trasferimento presso altra unità d'offerta.....	22
§ Servizio mortuario.....	23
PARTE V	24
§ Ricovero.....	24
§ Tariffe	24
§ Modalità di pagamento e Fondo spese	25
§ Rilascio dichiarazioni ai fini fiscali	25
§ Politica della Qualità e della Sicurezza.....	26
Ufficio Relazioni con il Pubblico	27
§ Tutela e partecipazione degli Ospiti.....	27
Accoglienza dell'Ospite.....	27
Aspetti di umanizzazione.....	28
Presenza dei familiari.....	28
Il fumo	28
Orari destinati al riposo	28
Permessi di uscita e libertà personali.....	28
Norme per la sicurezza	29

ALLEGATI:

1. Questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione di Ospiti e Familiari
2. Carta dei diritti della persona anziana, promanata dalla Direzione generale Interventi sociali della Regione Lombardia, in occasione dell'Anno internazionale della persona anziana ed in armonia con la risoluzione dell'assemblea delle Nazioni Unite.
3. Scheda reclami
4. Codice Etico
5. Contratto di ingresso
6. Regolamento interno
7. Rette giornaliere e tariffe dei servizi accessori extra
8. Documenti da presentare compilati per l'ingresso: scheda sanitaria d'ingresso e domanda di inserimento in RSA
9. Regolamento badanti e Modulo incarico badante

Domus Patrizia

Residenza per Anziani
Via Pier Lombardo, 20
201325 Milano

tel. 02/55181486 – Fax 02/55181704

E-mail: info@domuspatrizia.it; direzione@domuspatrizia.it

Sito internet: www.domuspatrizia.it

C.F. – P.IVA 00854910189

INTRODUZIONE

§ Mission Aziendale e Principi Fondamentali

La RSA Domus Patrizia si pone come missione aziendale quella di fornire un'assistenza individualizzata, continua e qualificata alla persona anziana, con l'intento di mantenere e valorizzare le capacità residue della stessa, curando a tal fine anche l'aspetto residenziale e alberghiero, favorendo un ambiente confortevole e familiare.

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA

Le regole che disciplinano i rapporti tra utenti e la RSA Domus Patrizia garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizione sociale.

Quindi:

- Pari opportunità nonostante le disuguaglianze
- Superamento delle barriere fisiche e mentali

In particolare per le fasce dei cittadini "più deboli" per le quali necessita una specifica tutela sociale, assicurando l'osservanza del principio di uguaglianza anche sotto il profilo sostanziale.

IMPARZIALITÀ

La RSA Domus Patrizia si impegna ad uniformare il proprio comportamento ai principi di equità e giustizia e, pertanto gli erogatori (medici, operatori para-sanitari, personale amministrativo, ecc.) eviteranno atteggiamenti di parzialità e ingiustizia ovvero discriminazioni sociali, razziali, politiche e religiose.

CONTINUITÀ

Il servizio e le prestazioni saranno regolari, continue e senza interruzioni.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino, diretta o attraverso organismi di tutela e di volontariato, sarà sempre consentita sia per garantire il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso del soggetto erogatore.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha diritto al rapido riscontro di quanto segnalato o proposto.

In sintesi la RSA Domus Patrizia garantisce ai propri ospiti l'osservanza dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia

Per quanto attiene ai principi di Eguaglianza ed Imparzialità, viene garantito identico trattamento a tutti gli ospiti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, provenienza geografica.

Il servizio fornito dalla RSA Domus Patrizia avviene regolarmente e senza interruzione, nel corso dei dodici mesi dell'anno (principio di Continuità).

Come segnalato nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", il cittadino ha diritto di scegliere tra le eventuali diverse strutture che forniscono uno stesso servizio.

La RSA Domus Patrizia si impegna a rispettare il principio del Diritto di scelta dell'utente, per quanto di propria competenza. L'utente ha il diritto di chiedere informazioni sui servizi forniti e di produrre documenti o fornire suggerimenti allo scopo di migliorare il servizio (principio di Partecipazione).

A tale proposito vengono segnalate nella presente carta le modalità per accedere alle informazioni e quelle per fornire eventuali osservazioni e suggerimenti.

La RSA Domus Patrizia si impegna inoltre, attraverso la regolare valutazione dei propri servizi, a fornire un servizio efficiente ed efficace.

L'ospitalità privata si impegna inoltre a garantire ai cittadini i seguenti diritti:

- a) Diritto al rispetto della dignità personale e delle sue convinzioni morali, politiche culturali e religiose;
- b) Diritto alla libertà di scelta;
- c) Diritto alla qualità delle cure;
- d) Diritto all'informazione;
- e) Diritto al reclamo.

Tutti i principi che fanno parte del patrimonio etico della Domus Patrizia vengono esplicitati e formalizzati nel **CODICE ETICO**, allegato alla presente Carta dei Servizi.

Le Regole contenute nel Codice Etico integrano il comportamento che i Destinatari dello stesso sono tenuti ad osservare in virtù delle leggi, civili e penali, vigenti in Italia.

PARTE I

§ Presentazione della società gerente la propria RSA Domus Patrizia

La Domus Patrizia sorge nel 1965 per iniziativa di un signore milanese, Nino Carimati, che intuisce per primo la necessità di una Residenza per anziani nel centro di Milano.

Nel primo dépliant della casa si legge "persone sole in età avanzata, coniugi, troveranno in tale signorilissimo e confortevole ambiente arredato con lussuosa cura e servito da scelto personale qualificato, tutta quella serenità e cura che nelle loro grandi e vecchie case prive per la maggior parte di adeguato personale domestico ed assistenziale, non possono più avere."

Queste frasi suonano oggi un po' anacronistiche, ma vanno rapportate alla mentalità dell'epoca e denotano comunque l'intenzione di realizzare una Casa di Riposo di qualità e di prestigio, sintetizzata del resto nel nome stesso dato alla Casa.

Dopo un lungo periodo (oltre 20 anni) in cui la Domus Patrizia viene data in gestione a persone esterne, a fine 1990 gli eredi del fondatore ed attuali proprietari decidono di gestire in proprio la struttura raccogliendone la volontà circa la qualità e lo stile che deve avere la Domus Patrizia.

Per fare ciò chiudono la Casa a Dicembre del 1990 per realizzare una completa ristrutturazione che recepisce le nuove direttive strutturali emesse dalla Regione Lombardia per le R.S.A. coniugandole con lo stile ed il comfort caratteristici della Casa.

La nuova Domus Patrizia riapre l'11 ottobre 1991 e continua oggi con nuove prospettive, pronta ad affrontare le nuove sfide che l'invecchiamento della popolazione, soprattutto sotto il profilo sanitario, impongono.

Indicazione dei Responsabili

Presidente del Consiglio di Amministrazione e Direttore Amministrativo: dott.ssa Silvia Massarotti
Responsabile della struttura : Dott.ssa Giulia Martinelli
Direttore Sanitario : Dott. Cristiano Quaranta

§ Presentazione della Struttura

La **Domus Patrizia** è una **Residenza Sanitaria Assistenziale** (R.S.A.) di **84** posti letto accreditati e a contratto, ubicata a Milano in Via Pier Lombardo, 20 (zona centrale di Porta Romana), destinata a soddisfare i bisogni sanitari-assistenziali, prioritariamente della popolazione anziana della Città di Milano e del suo hinterland.

Dal 14 giugno 1999 è **accreditata** dalla Regione Lombardia . Codice struttura 000213 ATS Città di Milano.

Possiede l'**autorizzazione definitiva al funzionamento** n.817 rilasciata dalla ASL Città di Milano in data 20 luglio 2009

È associata all'A.N.A.S.T.E. (Associazione nazionale Strutture terza età, aderente alla Confcommercio).

La residenza è articolata in nuclei abitativi disposti su cinque piani ed è interamente dotata di impianto di climatizzazione dell'aria, di impianto di rilevazione fumi e del prescritto piano per evacuazione in caso di emergenza .

Al **Piano Rialzato** sono ubicati: la Direzione, la Reception, gli Uffici Amministrativi, il salone con angolo bar, TV e angolo lettura, locale di culto, locale di cura della persona, palestra e spogliatoi, locale attività occupazionali.

Nel **piano seminterrato** si trovano invece i servizi generali quali: la cucina, le dispense e la mensa per gli operatori, nonché un'ampia ed elegante sala ristorante per gli Ospiti ed i loro parenti.

Ogni nucleo comprende:

- camere a 1,2 o 3 letti tutte dotate di bagno, telefono, campanello di chiamata acustica e luminosa per ogni letto collegato con il locale personale di piano. L'arredo delle camere può essere personalizzato, compatibilmente alla struttura delle stesse.
- un locale di soggiorno/pranzo dotato di televisione ed angolo conversazione.
- un bagno assistito con attrezzature idonee.
- un ambulatorio/locale del personale.
- una tisaneria

Al **3° piano** è ubicata l'**Infermeria centrale**, mentre lo **Studio Medico** è ubicato al **4° piano**.

La struttura è dotata di un **giardino privato** accessibile dal salone del piano rialzato e dalla sala da pranzo. Un ampio terrazzo è disponibile al piano rialzato.

La struttura è anche dotata di una camera mortuaria.

Come si raggiunge la Domus Patrizia

La struttura è facilmente raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- metropolitana linea 3 (gialla) fermata Porta Romana
- tram 9 fermata Viale Montenero- via Pier Lombardo
- autobus 62 fermata p.le Libia
- Tram 16 fermata via Cadore-via Bergamo



SCHEMA DELLA STRUTTURA

5

QUINTO PIANO

Camere Ospiti
Salottino
Medicheria Locale
Bagno assistito
Deposito
Tisaneria

4

QUARTO PIANO

Camere Ospiti
Salottino
Studio Medico
Bagno assistito
Deposito
Tisaneria

3

TERZO PIANO

Camere Ospiti
Salottino
Infermeria
Medicheria Locale
Bagno assistito
Deposito
Tisaneria

2

SECONDO PIANO

Camere Ospiti
Salottino
Medicheria Locale
Bagno assistito
Deposito
Tisaneria

1

PRIMO PIANO

Camere Ospiti
Salottino
Medicheria Locale
Bagno assistito
Deposito
Tisaneria

0

PIANO RIALZATO

Reception
Direzione
Servizi amministrativi
Palestra
Bar
Bagno assistito
Area parrucchiera e podologa
Cappella
Area Fumatori terrazza esterna

-1

PIANO SEMINTERRATO

Cucina
Sala da pranzo
Lavanderia
Camera mortuaria

GIARDINO PRIVATO

PARTE II

§ Informazioni sui servizi offerti

Tutti gli operatori della RSA sono dotati di cartellino di riconoscimento riportante foto, nome e qualifica .

Gli operatori non sono autorizzati ad accettare mance dagli Ospiti e/o dai parenti.

Per facilitare l'individuazione del personale , gli operatori indossano divise cromaticamente distinguibili:

Operatore	Pantaloni	Casacca
Infermieri Professionali	 Verde	 Verde
CapoSala	 Celeste	 Celeste
Coordinatore ASA	 Bianchi	 Bordeaux
Operatori socio assistenziali	 Bianchi	 Bianca
Educatrici	 Rossi	 Rossa
Fisioterapisti	 Blu elettrico	 Blu elettrico
Addetti pulizie	 Blu scuro	 Blu scuro
Medici	Camice bianco	

Équipe Multidisciplinare – Progetto Individuale (PI) e Piano Assistenziale Individuale

Nella struttura è individuata una Équipe multidisciplinare formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario e/o Medico della RSA
- Infermiere professionale
- Terapista della Riabilitazione
- Educatore Professionale



L'Équipe definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Ospite tramite l'elaborazione di un Progetto Individuale (PI) ed un Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Il Progetto individuale (PI) definisce le aree di intervento, sulla base della valutazione dei bisogni emersi.

Al momento di inserimento dell'anziano in RSA, l'équipe multidisciplinare (medico-Infermiere Professionale -ASA/OSS- fisioterapista-educatore) considera le informazioni raccolte: notizie di ordine sanitario, assistenziale e di ordine psico-sociale con particolare riferimento alla storia biografica, alle preferenze ed inclinazioni dell'Ospite.

Sulla base delle informazioni definisce i possibili obiettivi specifici

Segue un periodo di conoscenza e osservazione dell'Ospite dopo il quale viene stilato un progetto definitivo di assistenza, viene, quindi, redatto il Piano Assistenziale individuale (PAI) che è il progetto che viene realizzato per garantire un livello di assistenza personalizzata per ogni Ospite.

Il PAI è il risultato del coordinamento di tutte le figure che si occupano dell'anziano accolto in RSA, è un documento condiviso e sottoscritto dall'Ospite e/o dal familiare/tutore/amministratore di sostegno; sulla base delle informazioni complete e condivise fra i vari settori (medico-familiare-riabilitativo) il PAI diventa così strumento centrale e fondamentale per il benessere dell'Ospite.

Il PAI è la rappresentazione del progetto globale sull'Ospite che deriva da:

- ✚ Aspetti clinico-sanitari di competenza medica
- ✚ Valutazione dei bisogni assistenziali di competenza dell'Infermiere Professionale e dell'ASA/OSS
- ✚ Valutazione dei bisogni di riattivazione di competenza del fisioterapista
- ✚ Valutazione dei bisogni personali, di relazione e socializzazione di competenza dell'educatore

I familiari vengono informati degli obiettivi definiti e degli interventi programmati, collaborano alla buona riuscita del progetto assistenziale apportando, se necessario, suggerimenti e/o critiche.

Il PAI viene revisionato con cadenza massimo semestrale e comunque in caso di significative variazioni nelle condizioni dell'Ospite.

Assistenza Medica

L'assistenza medica, coordinata dal Direttore Sanitario della RSA, è composta da professionisti che assicurano quotidianamente l'assistenza medica a tutti gli Ospiti nel pieno rispetto degli standard sanciti dalla Regione. Ha fra l'altro il compito di stendere e verificare i P.I. (Progetto Individuale) ed il relativo P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) corrispondenti ai bisogni, problemi e propensioni degli Ospiti a livello terapeutico, assistenziale, riabilitativo ed occupazionale.

I medici della struttura compilano per ogni Ospite la scheda di osservazione intermedia della assistenza (S.OS.I.A.) che viene compilata all'ingresso e aggiornata almeno ogni tre mesi e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo della condizione biopsicosociale dell'Ospite.

I medici ricevono le visite dei parenti sulla base dell'orario che viene affisso in Reception e su tutti i piani di degenza.

Gli esami di laboratorio vengono inviati ad un laboratorio esterno, mentre per la diagnostica la RSA Domus Patrizia si appoggia, ove possibile, all'attiguo Istituto Auxologico Pier Lombardo ed ai Poliambulatori accreditati presenti sul territorio milanese.

Il servizio ambulanze viene effettuato dal 118 per l'emergenza, dalla C.R.I. e dagli altri centri ambulanze esistenti sul territorio della Città, per i bisogni ordinari.



Assistenza Infermieristica



L'assistenza infermieristica è garantita dalla presenza di personale qualificato nell'arco delle 24 ore che operano nell'osservanza delle procedure, dei protocolli e delle linee guida emanate dalla RSA.

L'infermiere professionale si occupa di:

- Somministrare la terapia orale, iniettiva, infusiva così come da prescrizione medica;
- effettuare prelievi e misurazione parametri vitali
- effettuare le medicazioni varie, trattamento piaghe da decubito, sorveglianza nutrizione enterale;
- Compilare P.I e P.A.I

Attività fisioterapia e riabilitativa

L'attività fisioterapica e riabilitativa viene svolta da terapisti della riabilitazione individualmente o in piccoli gruppi, ed ha luogo presso la palestra e nei vari nuclei. Scopo del servizio è il mantenimento delle capacità residue ed il raggiungimento di una maggiore autonomia fisica.

La stesura e la revisione dei piani riabilitativi individuali per i singoli Ospiti è il risultato di una valutazione sanitario-riabilitativa a cura degli operatori e medici della struttura.

La verifica periodica degli obiettivi e la raccolta dei dati permette un monitoraggio continuo dell'attività prestata.



Servizio assistenziale

Il personale assistenziale è in possesso dell'attestato di A.S.A. (Ausiliario Socio Assistenziale) e/o O.S.S. (Operatore Socio Sanitario) conseguito al termine di corsi di qualificazione legalmente riconosciuti e quindi di una preparazione tale da poter accudire e prestare assistenza ad Ospiti non autosufficienti, nel pieno rispetto della dignità e della volontà degli Ospiti stessi.

Il personale ASA/OSS assiste gli Ospiti nei loro bisogni quotidiani (di igiene personale, di vestizione, di nutrizione, di accompagnamento e di relazione). Principio guida dell'attività assistenziale è quello di rendere ogni Ospite il più possibile indipendente ed autonomo. L'organico è ripartito sui piani di degenza avendo pieno riguardo degli standard regionali e delle diverse esigenze assistenziali richieste e garantisce ininterrottamente presenza ed assistenza nelle 24/h.

Quotidianamente il personale provvederà a garantire il corretto apporto idrico costituito anche da bevande a scelta tra cui the e succo di frutta. Il nostro personale ha il compito di stimolare gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità



Servizio socio-educativo

L'obiettivo, che si prefigge il Servizio Socio-educativo in R.S.A, è quello di far sentire la Persona ricoverata ascoltata e accolta, in modo da renderla consapevole di essere ancora una risorsa importante per la comunità e di rivestire in essa un ruolo specifico.



Gli educatori offrono agli Ospiti diversi momenti di animazione, che spazia dall'intrattenimento musicale/ludico a incontri ricreativi tematici, a proiezioni di film e diapositive.

Vi sono attività rivolte a tutti gli Ospiti (feste di compleanno, ricorrenze, spettacoli) e attività che coinvolgono un numero minore di degenti che devono essere seguiti e spronati singolarmente (manipolazione, pittura, decorazione).

Vengono inoltre programmate 3 gite all'anno.

Servizio di sanificazione e pulizie

La pulizia degli ambienti è effettuata quotidianamente con prodotti che garantiscono un'igiene ed una sanificazione accurata da parte di addetti alle pulizie. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).



Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Servizio ristorazione

Il menu varia giornalmente ed è stabilito, così come le diete, da una dietista in collaborazione con il Responsabile Sanitario.

Il controllo HACCP garantisce che i pasti siano serviti secondo le corrette norme igienico-sanitarie.

I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa, negli appositi locali adibiti a cucina, a cura di una società di Ristorazione che ha sottoscritto un contratto di appalto con la RSA.

I pasti vengono serviti nella Sala Ristorante, nelle sale da pranzo dei nuclei e, per gli ospiti allettati, in camera: per motivi d'igiene e al fine di garantire agli Ospiti la tranquillità nel momento della consumazione del pasto si invitano i parenti a non sostare all'interno della sala da pranzo.



Modalità di prenotazione dei pasti e scelta dei menù:

La scelta delle portate viene effettuata al momento della distribuzione del pasto da parte degli Ospiti che consumano i pasti nella Sala Ristorante, mentre per gli Ospiti che consumano i pasti sui piani, la scelta viene effettuata il giorno prima.

I familiari possono consumare i pasti insieme agli Ospiti su prenotazione, preferibilmente nei giorni festivi: la prenotazione del pasto deve essere effettuata presso la Direzione possibilmente almeno il giorno prima della consumazione.

Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta, ed è indicato nella lista delle tariffe extra.

Menù tipo:

- 2 primi, 2 secondi più contorno a scelta sia per il pranzo che per la cena
- frutta fresca e cotta, gelato a scelta sia per il pranzo che per la cena, dolci nei giorni festivi
- acqua, caffè e vino a pranzo e cena.

Menù speciali vengono proposti nelle più importanti festività. Il menu giornaliero viene esposto presso la Reception, presso la Sala Ristorante e presso ciascun nucleo



Menu Invernale Tipo

PRANZO

Pizzoccheri
Pasta al pomodoro
Pastina in brodo

Pollo al forno
Verdure ripiene
Affettati e formaggi
misti

Verdure miste

Frutta fresca o cotta
Gelato

CENA

Minestrone
Stracciatella con pasta
Pastina in brodo

Pizza
Brie
Affettati e formaggi
misti

Zucchine trifolate

Frutta fresca o cotta
Gelato



Menu Estivo Tipo

PRANZO

Insalata di riso
Pasta al pesto
Pastina in brodo

Tagliata con grana
Sformato di verdure
Affettati e formaggi
misti

Spinaci lessi

Frutta fresca o cotta
Gelato

CENA

Pasta e piselli
Crema di asparagi
Pastina in brodo

Morbidelle al
pomodoro
Primosale
Affettati e formaggi
misti

Tris di Verdura

Frutta fresca o cotta
Gelato



Menu Tipo Di Natale PRANZO

Sfogliate calde
Insalata Russa
Prosciutto crudo

Risotto agli asparagi
Tagliatelle al sugo di noci

Filetto in crosta Wellington
Seppioline con piselli

Patate al Forno
Spinaci al burro

Frutta, Gelato, caffè



Menu Tipo Di Natale CENA

Minestrone alla milanese
Stracciatella alla romana

Bollito misto con salsa verde
Prosciutto crudo e mozzarella

Puree di patate
Carote

Panettone



Servizi accessori a pagamento

Lavanderia

La retta include il lavaggio della sola biancheria intima dell'Ospite, oltre naturalmente al lavaggio della biancheria letto/bagno della residenza effettuata da una lavanderia industriale esterna.

Al momento dell'ingresso nella struttura, l'Ospite dovrà contrassegnare i propri capi intimi per evitare scambi e/o perdite di biancheria.

Per quanto riguarda i restanti capi di abbigliamento si può richiedere un servizio di lavanderia a pagamento, effettuato da lavanderia esterna: le tariffe sono esposte anche in struttura.



Coiffeur e podologo



Il servizio garantisce agli Ospiti di conservare le proprie abitudini ed avere cura della propria persona.

Presso la reception si possono prenotare i servizi di parrucchiere e di estetista (manicure e pedicure) garantiti da professionisti esterni ed a pagamento.

In caso di necessità è possibile prenotare un appuntamento con un podologo.

I servizi vengono svolti nel locale cura alla persona al piano rialzato.

Servizio custodia valori

L'Amministrazione declina ogni responsabilità in caso di furto o smarrimento, pertanto consiglia e raccomanda agli Ospiti di non tenere oggetti di valore o denaro in camera.

La Direzione è disponibile per la loro custodia.

Eventuali oggetti smarriti o dimenticati rinvenuti all'interno della struttura potranno essere ritirati presso la Direzione.

Oggetti pregiati o di particolare valore, devono essere adeguatamente assicurati contro il furto, l'incendio ed altri danni a cura e spese dell'Ospite o di chi per Esso.

Di tali oggetti, deve essere subito consegnata alla Direzione una relazione descrittiva e circostanziata assieme ad una copia della polizza assicurativa con relativa quietanza dell'avvenuto pagamento del premio.

La Domus Patrizia può rifiutarsi di ricevere oggetti di valore soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Domus Patrizia non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'Ospite e non consegnati con le modalità sopra descritte.



Quotidiani e riviste

L'acquisto dei giornali e delle riviste viene effettuato da incaricati della struttura su richiesta dell'Ospite.

Nel Salone al piano rialzato sono stati disposti dei Porta Avvisi da tavolo con un QRCode per l'acquisto di quotidiani e riviste.

Servizio Bar

All'interno della Struttura sono presenti dei distributori automatici di bevande calde e fredde, snack funzionanti a moneta, banconote o carta di credito tramite apposita applicazione per cellulari.

Presso la Reception è possibile richiedere le chiavette accumula credito per poter acquistare i prodotti più agevolmente.

Servizio Trasporto

E' possibile richiedere il trasporto con furgone disabili e/o Ambulanza (escluso emergenze) : le tariffe sono esposte in struttura

Servizio Religioso

Viene garantito a tutti gli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Ogni domenica viene celebrata la S. Messa e viene somministrato il Sacramento della S. Eucarestia.

A richiesta, viene celebrato il Sacramento della Riconciliazione e dell'Estrema Unzione.



Un locale di culto è a disposizione degli ospiti per momenti di preghiera.

Reception/Centralino

La reception regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per l'Ospite e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno.

Presso la Reception è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

In ogni stanza è presente un apparecchio telefono fisso ha a disposizione per ciascun Ospite che può essere utilizzato per ricevere, tramite il centralino, od effettuare chiamate personali.

In ogni nucleo abitativo, è presente un apparecchio telefonico cordless per poter contattare gli operatori al piano o mettersi in contatto con i propri cari in caso non siano in camera.

PARTE III

§ Modalità di accesso ai servizi

Per ricevere tutte le informazioni necessarie è possibile contattare:

- Il **servizio di portineria**
 - dal lunedì alla domenica 7 – 21
- L'**ufficio accoglienza e Relazioni con il Pubblico**
 - dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 e 14.00-18.00



02 55181486

Durante tali orari è possibile effettuare visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari, rivolgendosi all'addetto Relazioni con il Pubblico.

- Inviare un mail all'indirizzo: info@domuspatrizia.it

§ Documenti necessari per il ricovero ed ammissione

Per la valutazione dell'ingresso è necessario presentare:

- Documento d'identità e certificato di residenza
- Scheda Sanitaria di ingresso presso le RSA (scaricabile dal sito)
- Domanda di inserimento unificata presso le RSA (scaricabile dal sito)
- Tessera sanitaria in originale
- Tessera esenzioni ticket
- Eventuale verbale di invalidità e di concessione dell'indennità di accompagnamento.

È utile portare con sé gli esami e gli accertamenti diagnostici eseguiti in precedenza.

L'ammissione è subordinata:

- parere insindacabile del Medico Responsabile della struttura
- sottoscrizione del Contratto di Ingresso e del Regolamento Interno
- attestazione di ricevuta della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti

La Direzione e gli uffici amministrativi forniranno informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all'individuazione di un Amministratore di Sostegno, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente.

All'atto dell'ingresso viene fatta firmare all'Ospite (o parente/tutore/assistente di sostegno) il **Modulo consenso informato alla cura** con la quale l'Ospite dichiara di essere stato informato riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto da parte dei medici della RSA Domus Patrizia ed esprime il proprio consenso alle stesse, autorizzando nel contempo la RSA a cambiare il proprio medico di base con il medico della RSA stessa.

§ Lista d'attesa

Qualora al momento della domanda di ingresso non vi fossero posti disponibili, l'Ospite viene collocato in Lista di Attesa.

La collocazione nella lista d'attesa è il risultato dell'incrocio fra i seguenti criteri:

- Urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere)
- Ordine cronologico della domanda
- Compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite
- Disponibilità di un posto per uomo o donna
- Tempo di permanenza in struttura (ricovero temporaneo o definitivo)

Le domande di ammissione hanno validità di sei mesi.

Trascorso tale periodo, per il mantenimento in lista d'attesa, è indispensabile l'aggiornamento della documentazione sanitaria e assistenziale.

§ Legge Privacy

Al momento del ricovero viene consegnato all'Ospite o al familiare un modulo di consenso al trattamento dei dati personali. I dati personali di ogni Ospite sono trattati nel rispetto del Regolamento UE 2016/679.

Il personale garantisce il rispetto della privacy dei residenti, non divulgando informazioni che li riguardino. Le informazioni relative ai casi dei singoli Ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite e/o dei suoi familiari e dell'equipe multidisciplinare.



§ Come richiedere il Fascicolo Sanitario

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR")

A norma di legge (D.L. 128 del 1969), copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) può essere consegnata solo ed esclusivamente all'interessato o ad altra persona munita di documento di riconoscimento personale e di delega scritta.

Per ottenere il rilascio di una copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) occorre inoltrare la domanda scritta alla Direzione della RSA ,preferibilmente all'indirizzo mail amministrazione@domuspatrizia.it , compilando il modulo che può essere richiesto in Direzione o che si può trovare online nella sezione Documenti.

Il rilascio è subordinato al pagamento di € 30,00 + IVA fino a 100 pagine, con una maggiorazione di € 0,50 +IVA a pagina superato il suddetto limite.

Il rilascio del Fascicolo avviene entro 30 giorni dalla richiesta.

§ Visite agli Ospiti

Parenti ed amici degli Ospiti hanno accesso alla struttura tutti i giorni della settimana dalle 8 alle 20, nel rispetto dei momenti dedicati all'igiene, alla messa a letto e al riposo pomeridiano.

Tuttavia per non ostacolare l'espletamento dei servizi assistenziali e le attività della RSA è consigliabile accedere alla struttura dopo le 9 e, se il parente partecipa ad attività di gruppo, evitare l'orario dell'attività. Si prega anche di non interrompere l'attività dei servizi educativi e/o fisioterapici.

I visitatori dovranno apporre la propria firma, sia in ingresso che in uscita, nell'apposito "Registro Ingressi/uscite visitatori" a disposizione presso la Reception.

Per i casi particolari, valutati dal medico Responsabile, sarà possibile concedere permessi ai familiari per visite dalle 20.30 alle 8.

Gli interessati potranno anche chiedere l'assistenza da parte di "badanti" ammessi alla frequenza della struttura, nel rispetto dei suddetti orari, del Regolamento badanti e della compilazione e sottoscrizione del Modulo Incarico Badante.

Anche i badanti autorizzati, dovranno registrarsi presso la Reception.

PARTE IV

§ Giornata Tipo Dell'Ospite

Il rispetto dell'individualità di ogni Persona ospite della Domus Patrizia trova riscontro nella flessibilità degli orari e nella varietà degli appuntamenti proposti durante la giornata.

7.00 – 9.00	Risveglio e attività rivolta alla cura e all'igiene personale di ciascun Ospite.
8.00 – 9.30	Prima colazione.
9.30 – 11.30	Attività fisioterapica con ginnastica di gruppo e individuale sui piani e in palestra
12.00 – 13.00	Pranzo servito nei nuclei.
12.30 – 13.30	Pranzo servito nella sala ristorante.
13.30 – 15.30	Riposo pomeridiano, in base al desiderio dell'Ospite
16.00	Merenda : come da menu esposto
16.15 – 18.00	Attività di animazione diversa ogni giorno per giocare e divertirsi insieme.
18.00 – 19.00	Cena servita nei nuclei.
18.30 – 19.30	Cena servita nella sala ristorante.
20.00 – 21.00	Visione programmi televisivi e graduale preparazione al riposo notturno

§ Il Giorno dell'ingresso

Gli Ospiti vengono accolti preferibilmente al mattino per agevolare l'accoglienza da parte dell'intera équipe.

L'Ospite viene accompagnato nella sua camera dall'équipe di operatori che si occuperà di seguirne l'inserimento e accompagnarlo per aiutarlo a conoscere la struttura ed ad integrarsi con gli altri Ospiti.

Preparazione della Camera

Prima dell'ingresso del nuovo Ospite, la camera viene opportunamente preparata. L'Ospite, se lo gradisce, previo consenso della Direzione, può inserire quadri ed altro a Lui particolarmente gradito, in modo da personalizzare la propria camera. Il Personale della Residenza si comporta in modo che il residente abbia il pieno possesso della propria camera, e si senta, per quanto possibile, come in casa Sua.

Cosa portare e cosa non portare per la degenza

	
<ul style="list-style-type: none">✓ carta d'identità in corso di validità<ul style="list-style-type: none">✓ tessera sanitaria✓ eventuale documentazione sanitaria<ul style="list-style-type: none">✓ eventuali esenzioni✓ effetti personali necessari per l'igiene✓ abbigliamento personale comodo e funzionale✓ Oggetti che possano far sentire l'Ospite a casa, su autorizzazione della Direzione	<ul style="list-style-type: none">× Bevande alcoliche× Farmaci non autorizzati o sostanze illegali× Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)× Oggetti che possono arrecare disturbo agli Ospiti, quali ad esempio, televisioni, se non autorizzati dalla Direzione<ul style="list-style-type: none">× Stufette elettriche e ventilatori× Cibi× Stoviglie× Lenzuola, Coperte di pile/lana

§ Dimissioni o trasferimento presso altra unità d'offerta

La decisione va comunicata per iscritto alla Direzione con 30 giorni di anticipo, in caso di contratto a tempo indeterminato. Per quanto riguarda gli altri aspetti, si rimanda al contratto sottoscritto.

Contestualmente alle dimissioni o trasferimento verso altra unità d'offerta, l'équipe multidisciplinare predispose una lettera di dimissioni con i dati anamnestici, l'indicazione delle patologie, la terapia in corso ed il percorso dell'ospite intrapreso durante la degenza presso la struttura.

§ Servizio mortuario

La procedura interna adottata a seguito del decesso dell'Ospite è la seguente:

- il personale sanitario, successivamente alla constatazione del decesso, provvede ad informare i familiari dell'Ospite;
- i familiari potranno recarsi presso la Residenza, dove, nel caso non lo abbiano già fatto, dovranno individuare l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie.
- il personale, con particolare cura e rispetto del defunto, provvede direttamente al trasferimento della salma nella camera mortuaria;
- avvenuto l'accertamento di morte da parte del medico della Residenza, l'impresa di onoranze funebri, liberamente e autonomamente scelta dai familiari, avrà libero accesso alla camera mortuaria della Residenza per le procedure inerenti alla funzione funebre.

La procedura sopra descritta è organizzata in ottemperanza e nel rispetto della Legislazione Regionale in materia di attività funebri e cimiteriali (Legge Regionale n° 22 del 18.11.2003 e Regolamento Regionale n° 6 del 09.11.2004), ed in particolare l'art. 4 comma 2 della Legge Regionale e l'art. 31 comma 2 del Regolamento Regionale nel quale è specificato che il conferimento dell'incarico e/o la negoziazione degli affari inerenti all'attività funebre (vendita di casse ed altri articoli funebri) deve avvenire unicamente nelle sedi autorizzate, o eccezionalmente su richiesta degli interessati, presso altro luogo.

Tali attività sono VIETATE all'interno delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.

È fatto divieto assoluto al personale della Residenza di divulgare informazioni e dati sensibili relativi al defunto a qualsiasi esercente l'attività funebre (ditte, imprese, etc.).

Tutte le spese relative al funerale sono a carico dei familiari dell'Ospite.

PARTE V

§ Ricovero

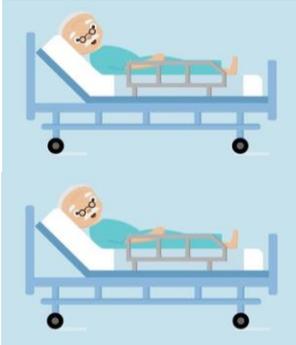
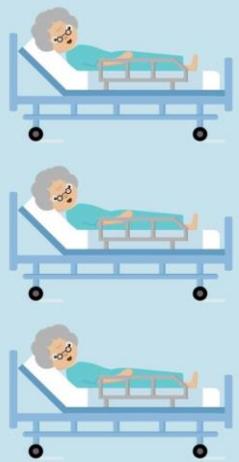
Il ricovero in struttura può avvenire:

- in regime di solvenza.
- in regime convenzionato. Per usufruire di tale convenzione bisogna interfacciarsi con gli assistenti sociali del comune di Milano che prenderanno in carico la persona e valuteranno se rientra o meno nei parametri per poter ottenere la convenzione.

§ Tariffe

Le rette giornaliere sono stabilite in base alla tipologia di camera prescelta. Per soggiorni a tempo determinato, inferiore ai 3 mesi, potrà essere praticata una maggiorazione del 5%.

Le tariffe in regime di solvenza per l'anno in corso sono:

Tipologia Camera			
	153€	115€	100 €

La retta comprende 	La retta non comprende 
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tutti i servizi alberghieri di vitto e alloggio <ul style="list-style-type: none"> ✓ Assistenza Medica ✓ Assistenza infermieristica 24 ore su 24 ✓ Assistenza ausiliaria 24 ore su 24 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fisioterapia ✓ Attività di animazione ✓ Farmaci e Parafarmaci ✓ Ausili per l'incontinenza ✓ Lavaggio biancheria intima 	<ul style="list-style-type: none"> × Lavaggio capi non intimi × Parrucchiere, manicure e pedicure estetico <ul style="list-style-type: none"> × Podologo × Giornali × Utilizzo dei distributori automatici <ul style="list-style-type: none"> × Telefonate effettuate × Pasti Parenti × Eventuali trasporti in ambulanza <ul style="list-style-type: none"> × Esami di laboratorio

§ Modalità di pagamento e Fondo spese

La struttura non chiede alcun deposito cauzionale. Un'eventuale prenotazione del posto può essere fatta versando un deposito cauzionale di valore pari a € 1.000,00 che sarà decurtato dal pagamento della prima retta, che non verrà restituito in caso di disdetta del ricovero.

Viene richiesto il pagamento anticipato della retta mensile entro il 7° giorno del mese. È possibile pagare con assegno, bonifico o bonifico permanente con eventuale conguaglio.

Il versamento del fondo spese, non produttivo di interessi, potrà essere utilizzato dalla struttura per far fronte alle spese necessarie ed urgenti alla cura/assistenza dell'Ospite – quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, il trasporto in ambulanza – che saranno adeguatamente rendicontate per iscritto da parte della Struttura mediante l'esibizione di pezze giustificative. La struttura restituirà le somme depositate al termine della permanenza dell'Ospite presso la RSA.

§ Rilascio dichiarazioni ai fini fiscali

Annualmente, in conformità con la normativa vigente, viene rilasciata agli aventi diritto che hanno soggiornato in RSA, una dichiarazione che comprova la quota di spese sanitarie fiscalmente detraibili. Questa dichiarazione viene preparata nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

PARTE VI

§ Politica della Qualità e della Sicurezza

Qualità dei servizi offerti e sicurezza sono, per la Domus Patrizia, una priorità che presuppone la definizione di obiettivi da raggiungere per offrire servizi qualitativamente elevati in un contesto sicuro, sia per gli Ospiti, che per gli Operatori.

Con il seguente Documento Domus Patrizia vuole condividere e diffondere la propria visione e i propri obiettivi.

La Direzione della Domus Patrizia ha definito la propria Politica della Qualità e della Sicurezza perseguendo i seguenti obiettivi fondamentali:

- Garantire il raggiungimento ed il mantenimento degli standard di qualità dei servizi offerti e ricercarne il continuo miglioramento;
- Progettare, organizzare e realizzare i servizi in maniera da soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti;
- Tutelare l'Ospite e la sua sicurezza, identificare potenziali rischi in grado di minacciare i processi organizzativi in modo da ridurre i rischi e le potenziali conseguenze, promuovendo una cultura di prevenzione del rischio basata sulla trasparenza, sul confronto e sulla collaborazione;
- Responsabilizzare, motivare, formare e promuovere la crescita professionale dei propri collaboratori

Per raggiungere questi obiettivi la Domus Patrizia si impegna ad implementare le seguenti attività e Piani di Miglioramento:

- Al fine di migliorare la relazione fra l'Ospite e/o il familiare e la RSA, occorre adeguare l'offerta e le caratteristiche dei servizi alle aspettative e ai bisogni degli utenti. a tal fine la Domus Patrizia consegna a fine anno agli Ospiti e ai loro familiari **questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione**. I dati raccolti costituiscono un elemento rilevante ai fini di definire il Piano Attività per l'anno seguente, stabilire interventi ed azioni correttive atte a correggere gli eventuali scostamenti negativi rispetto agli obiettivi prefissati.
- Ospiti e parenti possono, inoltre, segnalare inefficienze e/o disservizi mediante la "**Scheda Reclami**" a disposizione presso la Reception. Il termine massimo per la risposta al reclamo è di 15 giorni.
- E' stato creato ed implementato un Sistema di gestione del Rischio Sanitario (**Risk Management**) in conformità della Legge n.24/2017. Il Risk Management è un processo basato sull'identificazione, valutazione e gestione dei rischi, allo scopo di prevenire l'accadimento di eventi avversi o comunque minimizzarne i danni, per l'Ospite, per gli Operatori e per la Struttura.
- Ha adottato un **Modello Organizzativo in ottemperanza al Dlgs.231/2001**: ha cioè attuato gli interventi che consentono di individuare i principali fattori di rischio e limitare i reati legati al suddetto decreto, e nominato un Organismo di Vigilanza.
- Si impegna al rispetto dei requisiti previsti dalla normativa in vigore e applicabile al proprio settore di attività e alla propria realtà operativa, soprattutto in materia di sicurezza sul lavoro, in particolare, impegnandosi ad espletare le seguenti attività:

-
- Periodica ripetizione della illustrazione del piano di evacuazione, dei significati della segnaletica, delle vie di fuga.
 - Periodica ripetizione dell'esercitazione per l'emergenza e l'incendio.
 - Periodico controllo dell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione atte a garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro (come specificate nel Documento di valutazione dei rischi redatto ai sensi dell'art. 28 D.Lgs 81/08).



Ufficio Relazioni con il Pubblico



Presso l'Ufficio Amministrativo è istituito il suddetto Ufficio, che osserva i seguenti **orari**:
dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 e 14.00-18.00

presso detto Ufficio possono essere fatti pervenire eventuali segnalazioni per migliorare la qualità del servizio.

E' possibile concordare con le operatrici di tale Ufficio l'effettuazione di visite guidate della struttura da parte di utenti potenziali e/o loro familiari, prima di inoltrare la domanda di ingresso, al fine di poter meglio valutare, in via preventiva, il gradimento degli ambienti, delle unità abitative e di quant'altro possa rappresentare elemento di giudizio da parte dell'utenza.

§ Tutela e partecipazione degli Ospiti

Accoglienza dell'Ospite

All'atto dell'ingresso, la RSA Domus Patrizia predispone alcune attività al fine di salvaguardare la salute psicologica del nuovo Ospite in quel delicato momento.

Per un nuovo Ospite l'ingresso nella struttura è un momento importante e delicato: vi sono delle difficoltà che il nuovo ospite deve affrontare, tra cui ovviamente l'impatto con una realtà nuova rispetto alla normalità che lo ha accompagnato durante i mesi e gli anni precedenti.

A tal fine tutto il personale si attiva per informare l'Ospite al suo arrivo circa lo svolgimento della vita all'interno della struttura e gli Operatori assistenziali presteranno particolare attenzione all'aspetto psicologico segnalando eventuali situazioni particolari ai medici della struttura. Inoltre seguirà con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento.

Aspetti di umanizzazione

Gli Ospiti saranno chiamati sempre con le loro generalità e con il “Lei”

- informazioni sulle malattie saranno date sempre all’ospite o ai familiari in un locale riservato. I Fascicoli Sanitari e Sociali e ogni documento contenente riferimento alla malattia sono segreti e conservati con riservatezza.
- la Domus Patrizia garantisce l’assistenza religiosa anche al letto dell’ospite.

Oltre alla riservatezza e al rispetto della dignità della persona durante le visite mediche e le prestazioni sanitarie la Domus Patrizia garantisce:

- un piano personalizzato scritto per tutti gli Ospiti (PAI e SOSIA)
- assistenza durante i pasti agli Ospiti in condizioni di bisogno
- cambio pannoloni agli Ospiti incontinenti e utilizzo di materassi antidecubito per gli Ospiti bisognosi di tale ausilio
- sedie a rotelle, comode e presidi per la deambulazione disponibili al bisogno.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei nostri Ospiti, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Per rispetto della privacy e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l’igiene dell’Ospite, le medicazioni, le visite mediche e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

Il fumo

All’interno della Residenza, nel rispetto della normativa vigente, non è consentito fumare. E’ prevista un’area fumatori sul terrazzo al piano rialzato.

Orari destinati al riposo

L’Ospite e/o i Visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Residenti nelle ore pomeridiane destinate al riposo.

Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale.

Tutti gli Ospiti possono uscire liberamente dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell’orario di rientro compilazione e firma dell’apposito Registro posto in Reception.

Norme per la sicurezza

Gentili Visitatori , per salvaguardare la sicurezza dei nostri ospiti, vi chiediamo il rispetto di alcuni semplici comportamenti:

- Non Movimentate gli Ospiti in Autonomia.
Se movimentate un Ospite in autonomia, potete correre il rischio di farvi male e di fare male anche al vostro congiunto. Chiedete sempre il supporto del personale che è formato per effettuare lo spostamento in sicurezza.
- Non Portate Cibi all'interno della Struttura.
La struttura vieta l'ingresso di prodotti alimentari, non autorizzati. Vi chiediamo di informare il personale amministrativo o sanitario prima di portare eventuali prodotti all'interno. Qualora riceveste il permesso, vi ricordiamo che non verranno accettati cibi prodotti al domicilio e senza la lista degli allergeni
Nessun alimento prodotto all'esterno può essere lasciato in Struttura né può essere da noi conservato.
- Non Date Cibo Agli Ospiti.
I nostri Ospiti sono spesso portatori di patologie che limitano le loro diete o anche la loro capacità di deglutizione. Dare cibo non consentito ad un Ospite può mettere a repentaglio la sua salute, vi chiediamo, pertanto, di astenervi dal somministrare autonomamente cibo agli altri Ospiti senza la preventiva autorizzazione del personale sanitario.
- Rispettate una corretta igiene delle mani.
Le mani sono il primo veicolo di germi e pertanto l'igiene delle mani è il primo passo contro le infezioni. La salute non passa sempre da cose complicate o da interventi mirati, ci sono gesti semplici, come il lavaggio delle mani, che garantiscono lo stare bene nel rispetto di se stessi e degli altri. Troverete in Reception un opuscolo con le istruzioni per una corretta igiene delle mani: nei bagni comuni è esposto un poster riportante le corrette manovre per un corretto lavaggio delle mani e in ingresso e su ogni piano di degenza è collocato un dispenser con soluzione igienizzante.
- Se siete malati restate a casa.
I nostri Ospiti sono persone fragili e anche una semplice malattia può peggiorare drasticamente la loro condizione. Se manifestate sintomi simil-influenzali, per il benessere del vostro familiare e di tutti gli altri Ospiti è meglio se rimanete a casa sino alla remissione dei sintomi.
- Attenzione alla Segnaletica della Sicurezza e alle Vie di Fuga.
La segnaletica della sicurezza permette di identificare i pericoli, divieti e obblighi nonché di fornire informazioni. Le vie di fuga e di accesso rappresentano varchi per gestire rapidamente eventuali emergenze. Non sottovalutate questi messaggi potrebbero esservi utili per evitare pericoli ed affrontare situazioni di emergenza. Su ogni piano della RSA è affissa una piantina che illustra la disposizione del piano stesso e le relative vie di fuga. In caso di emergenze attenetevi alle istruzioni impartite dal personale della RSA.



ALLEGATI



Questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari

<i>Domus Patrizia</i> Residenza per Anziani	QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA RSA	Mod.003– PA13
		Rev. 0
		Pag. 1 di 3

Gentile signora, Gentile signore

Le chiediamo pochi minuti del Suo tempo per compilare il presente questionario.
E' importante conoscere il Suo parere circa i servizi ricevuti, perché questo ci aiuterà a migliorarli.
Grazie per la collaborazione.

Data di compilazione.....

ETA' anni			
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
Da quanto tempo vive nella RSA	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
Il questionario è compilato da	<input type="checkbox"/> Ospite	<input type="checkbox"/> con l'aiuto di un familiare	<input type="checkbox"/> con l'aiuto di un operatore della struttura	
ACCOGLIENZA				
E' soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'atto dell'ingresso?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
La Carta dei servizi, secondo lei, illustra chiaramente tutti i servizi della RSA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
ASPETTI DI IGIENE AMBIENTALE E PERSONALE				
E' soddisfatto degli ambienti comuni della RSA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto degli pulizia degli ambienti comuni della RSA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della sua camera?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Si sente ben curato e assistito dal punto di vista igienico?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della pulizia della camera e del bagno?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

Quale o quali dei seguenti ambienti ritiene dovremmo migliorare?	<input type="checkbox"/> camera	<input type="checkbox"/> bagno	<input type="checkbox"/> altri ambienti _____	
SERVIZIO DI RISTORAZIONE				
E' soddisfatto del servizio di ristorazione?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della varietà dei menu?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della qualità del cibo?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della quantità di cibo servito?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della temperatura del cibo?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Quali aspetti vorrebbe migliorare?				
SERVIZIO DI LAVANDERIA				
E' soddisfatto del servizio di lavanderia degli indumenti intimi?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Utilizza il servizio di lavanderia per il suo abbigliamento?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no , vi provvedono i miei famigliari		
Se si, è soddisfatto del servizio lavanderia?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
ORARI DELLA RSA				
E' soddisfatto degli orari di apertura alla visite?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Reputa adeguati gli orari dei pasti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Reputa adeguati gli orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto degli orari di apertura degli uffici amministrativi?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
QUALITA' DELLE RELAZIONI CON IL PERSONALE DELLA RSA				
E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia del personale di assistenza ASA/OSS?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia del personale infermieristico?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia del personale medico?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia dei fisioterapisti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia degli educatori?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia degli addetti alla Reception?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia degli addetti all'Amministrazione?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Si sente ben curato e assistito all'interno della RSA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
ATTIVITA' DELLA RSA				
E' soddisfatto delle attività di animazione?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto delle attività motorie/fisioterapia?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
ATMOSFERA E CLIMA EMOTIVO				
Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		
E' soddisfatto de rispetto dell'intimità e della sua privacy?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

Qui di seguito può elencare eventuali aspetti che ritiene possano essere migliorati: il suo parere è molto importante per rendere il suo soggiorno il più confortevole e piacevole possibile.

<i>Demus Patrizia</i> Residenza per Anziani	QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI DEGLI OSPITI DELLA RSA	Mod.004– PA13
		Rev. 1
		Pag. 1 di 343

Gentile signora, Gentile signore

Le chiediamo pochi minuti del Suo tempo per compilare il presente questionario , del tutto anonimo, e depositarlo nell'apposita cassetta presso la Reception.

E' importante conoscere il Suo parere circa i servizi ricevuti, perché questo ci aiuterà a migliorarli.

I risultati di tutti i questionari raccolti, una volta elaborati, saranno messi a disposizione presso la Reception.

Grazie per la collaborazione.

Data di compilazione.....

Indichi l'età del Suo familiare ospite della RSA anni			
E il sesso	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
Da quanto tempo vive nella RSA	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
Indicare la persona che compila il questionario	<input type="checkbox"/> coniuge	<input type="checkbox"/> figlio/a	<input type="checkbox"/> nipote	<input type="checkbox"/> ads/tutore
ACCOGLIENZA				
E' soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'atto dell'ingresso?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
La Carta dei Servizi illustra adeguatamente i servizi e le prestazioni svolti in RSA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto del modo in cui il Suo familiare è stato accolto in RSA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
ASPETTI DI IGIENE AMBIENTALE E PERSONALE				
E' soddisfatto degli ambienti comuni della RSA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto degli pulizia degli ambienti comuni della RSA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

E' soddisfatto della camera assegnata al Suo familiare?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale del Suo familiare?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della pulizia della camera e del bagno del Suo familiare?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Quale o quali dei seguenti ambienti ritiene dovremmo migliorare?	<input type="checkbox"/> camera	<input type="checkbox"/> bagno	<input type="checkbox"/> altri ambienti _____	
SERVIZIO DI RISTORAZIONE				
E' in grado di valutare il gradimento del pasto da parte del suo familiare?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no		
Se si, come valuta la sua soddisfazione?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Trova soddisfacente la varietà dei menu?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
SERVIZIO DI LAVANDERIA				
E' soddisfatto del servizio di lavanderia degli indumenti intimi del suo familiare?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Utilizza il servizio di lavanderia per gli indumenti del suo familiare?	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no , provvedo personalmente a ritirare gli indumenti e provvedo al lavaggio		
Se si, è soddisfatto del servizio lavanderia?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
ORARI DELLA RSA				
E' soddisfatto degli orari di apertura alla visite?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Reputa adeguati gli orari dei pasti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Reputa adeguati gli orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto degli orari di apertura degli uffici amministrativi?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
QUALITA' DELLE RELAZIONI CON IL PERSONALE DELLA RSA				
E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia del personale di assistenza ASA/OSS?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia del personale infermieristico?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia del personale medico?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia dei fisioterapisti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia degli educatori?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia degli addetti alla Reception?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della disponibilità, attenzione e cortesia degli addetti all'Amministrazione?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Ritiene di poter avere tutte le informazioni sulle condizioni del Suo familiare in modo soddisfacente?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (PAI)?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Vorrebbe essere più coinvolto dal personale nelle cure del Suo familiare ?	<input type="checkbox"/> sì, più coinvolto	<input type="checkbox"/> no, meno coinvolto	<input type="checkbox"/> va bene così	
ATMOSFERA E CLIMA EMOTIVO				
Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		
E' soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

Qui di seguito può elencare eventuali aspetti che ritiene possano essere migliorati.



*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 garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscono 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 sui 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 dato, peraltro, è già contenuto nella letteratura classica ed è da aggiornare solo per il suo riferimento anagrafico, in base all'allungamento dell'aspettativa di vita: all'amico Mimnermo che aveva invocato gli dei perché "così lunghi da morbi e da molesti affanni/a sessant'anni mi colga il destino di morte" il saggio Solone rispondeva "togli via quel verso/né ti dolga se meglio di te riflettei/ e riscrivilo e canta così: a ottant'anni mi colga il destino di morte/Invecchio sempre molte cose imparando";

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.

<i>La persona ha il diritto</i>	<i>la società e le Istituzioni hanno il dovere</i>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo 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.

<i>La persona ha il diritto</i>	<i>la società e le Istituzioni hanno il dovere</i>
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

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'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità 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. È 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.