
CARTA

DEI

SERVIZI

Domus Patrizia

Residenza per Anziani

Maggio 2012

INDICE

INTRODUZIONE

§ **Missione aziendale e principi fondamentali** í í í í í í í í .. pag. 4

PARTE I

§ **Presentazione della società e della struttura** í í í í í í í í í .. pag. 6

PARTE II

§ **INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI** í í í í í í í í í . pag. 8

- Sanitario
- Infermieristico
- Riabilitativo
- Assistenziale
- Animazione
- Sanificazione e pulizie
- Servizio di ristorazione
- Servizi accessori
- Servizio religioso

§ **GIORNATA TIPO DELL'OSPITE** í í í í í í í í í í í í .. pag. 11

§ **MODALITÀ DI ACCESSO** í í í í í í í í í í í í í í ... pag. 12

- Ufficio accoglienza e relazioni col pubblico
- Servizio di portineria
- Legge Privacy
- Documenti necessari per il ricovero
- Lista d'attesa
- Dimissione e rilascio della documentazione clinica
- Visite parenti

PARTE III

§ **POLITICA DELLA QUALITÀ** í í í í í í í í í í í í .. pag. 14

§ **TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI** í í í í í í .. pag.15

- Accoglienza dell'Ospite
- Aspetti di umanizzazione
- Ufficio relazioni con il Pubblico

§ **IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO** í í í í . pag.16

ALLEGATI:

1. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti/famigliari
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.

ALTRI ALLEGATI

- Codice Etico
- Contratto di ingresso
- rette giornaliere e tariffe dei servizi accessori extra
- documenti da presentare compilati per l'ingresso: scheda anagrafica e sociale, relazione sanitaria e relazione assistenziale
- dichiarazione incarico badante

INTRODUZIONE

§ MISSIONE 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 S.r.l.

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

Nel primo depliant 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 il 1° 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:

Amministratore e Legale Rappresentante: Ing. Giancarlo Massarotti
Responsabile della struttura : Dott.ssa Silvia Massarotti
Medico Responsabile : Dr. Michele Randazzo

Presentazione della Struttura

La **Domus Patrizia** è una **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)** di **84** posti letto, 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 interland.

Dal 14 giugno 1999 è **accreditata** dalla Regione Lombardia. Codice struttura 34373 ASL 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).

Dal 15/10/2004 la struttura ha sottoscritto una **convenzione con il Comune di Milano per n. 15 posti letto.**

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 ubicato lo Studio Medico e l'Infermeria centrale.

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 comodamente raggiungibile, ed è servita: dalla linea 3 (gialla) della metropolitana con arrivo e partenza dalla stazione di Porta Romana; dai tram dell'ATM n.9 ó 29 ó 30 della circonvallazione (con fermata in Viale Montenero) e dall'autobus 62 (con fermata in via Tiraboschi.).

PARTE II

§ Informazioni sui servizi offerti

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

- **Servizio sanitario**

L'equipe socio-sanitaria, coordinata dal Responsabile Sanitario della Residenza, è composta da professionisti che assicurano quotidianamente l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, assistenziale e di animazione a tutti gli Ospiti nel pieno rispetto degli standard sanciti dalla Regione. Ha fra l'altro il compito di stendere e verificare il 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 all'esterno dello studio medico.

Per gli esami di laboratorio e diagnostica per immagini, la R.S.A. Domus Patrizia si appoggia all'attigua Casa di Cura S. Carlo ed ai Poliambulatori accreditati presenti sul territorio milanese.

Per i servizi ospedalieri al Policlinico di Milano.

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.

- **Servizio infermieristico**

È garantito da Infermieri Professionali presenti nella struttura 24 ore su 24.

- **Servizio Fisioterapico**

L'attività fisioterapica e riabilitativa viene svolta da un'équipe di tecnici diplomati 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, coordinato peraltro da un responsabile, 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.

- **Servizio animazione**

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

Il principio guida del servizio è quello di interessare, impegnare e stimolare l'ospite offrendogli diverse opportunità alle quali possa partecipare od assistere.

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).

Una locandina con la programmazione delle attività svolte mensilmente viene affissa alla Reception e nella bacheca di ogni nucleo.

- **Servizio sanificazione e pulizie**

La pulizia degli ambienti è effettuata quotidianamente con scrupolosa attenzione e con prodotti che garantiscono un'igiene ed una sanificazione accurata.

- **Servizio ristorazione**

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

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

I pasti vengono serviti nella Sala Ristorante, nelle sale da pranzo dei nuclei e, per gli ospiti allettati, in camera. I parenti possono usufruire del servizio ristorante, previa prenotazione.

Menù tipo:

- 3 primi, 3 secondi, 3 contorni a scelta per il pranzo
- 3 primi, 3 secondi, 2/3 contorni a scelta per la cena
- frutta fresca, cotta, sciroppata, gelato a scelta sia per il pranzo che per la cena
- caffè a pranzo e cena
- acqua e vino bianco o rosso a pranzo e cena
- dolce nei giorni festivi

Menù speciali vengono proposti nelle più importanti festività.

Il menu giornaliero viene esposto presso la Reception, presso la Sala Ristorante e presso ciascun nucleo.

- **Servizi accessori**

- **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.

- **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.

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.

- **Quotidiani e riviste**

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

Servizio Religioso

Ogni domenica viene celebrata la S.Messa.

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

§ 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 ó 9.00	Risveglio e attività rivolta alla cura e all'igiene personale di ciascun Ospite.
8.00 ó 9.30	Prima colazione
9.30 ó 11.30	Attività fisioterapica con ginnastica di gruppo e individuale in palestra.
12.00 ó 13.00	Pranzo servito nei nuclei
12.30 ó 13.30	Pranzo servito nella sala ristorante
13.30 ó 15.30	Riposo pomeridiano
16.00	Merenda: distribuzione di bevande calde e/o succhi di frutta accompagnati da qualche dolcino e/o fette biscottate.
16.00 ó 18.00	Attività di animazione diversa ogni giorno per giocare e divertirsi insieme.
18.00 ó 19.00	Cena servita nei nuclei.
18.30 ó 19.30	Cena servita nella sala ristorante.
20.00 ó 22.00	Visione programmi televisivi e graduale preparazione al riposo notturno.

§ Modalità di accesso ai servizi

- **L'ufficio accoglienza e Relazioni con il Pubblico** osserva i seguenti orari:

lunedì mercoledì e venerdì	8.45-13.00 e 14.00-18.15
martedì e giovedì	9.00-13.00 e 14.00-18.00
sabato	9.00-11.30

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.

- **Servizio di portineria:**

dal lunedì alla domenica 7 ó 22

- **Legge Privacy:**

al momento del ricovero viene consegnato all'Ospite o al familiare un modulo di consenso al trattamento dei dati personali; in conformità alle vigenti disposizioni di legge si precisa che non possono essere fornite notizie telefoniche sulle condizioni sanitarie dell'Ospite. I dati personali di ogni Ospite sono trattati nel rispetto del D.L. 196/2003

- **Documenti necessari per il ricovero:**

- Documento d'identità e certificato di residenza
- Relazione sanitaria aggiornata
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria
- 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 al:

- parere insindacabile del Medico Responsabile della struttura
- sottoscrizione dell'impegnativa di pagamento e Regolamento

All'atto dell'ingresso viene fatta firmare all'ospite (o parente/tutore/assistente di sostegno) la **Dichiarazione di 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**

Il criterio di gestione della lista d'attesa è unicamente quello temporale. Oltre a tener conto della disponibilità di posti letto, dovrà anche essere considerata l'opportunità di abbinare Ospiti dello stesso sesso nelle camere doppie o triple.

- **Dimissione e rilascio della documentazione clinica**

Al momento della dimissione, i medici della struttura rilasciano una documentazione da consegnare al medico curante.

Il Fascicolo Sanitario e Sociale viene conservato in un archivio apposito, chiuso a chiave.

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

La richiesta va effettuata presso la Direzione.

- **Visite**

Parenti ed amici degli Ospiti hanno libero accesso alla struttura e possono far visita in qualunque momento della giornata:

dal lunedì alla domenica: dalle ore 8 alle ore 20.00

evitando possibilmente orari che possano ostacolare il corretto andamento dei servizi.

Per i casi particolari, valutati dal medico Responsabile, sarà possibile concedere permessi ai familiari per visite anche fuori orario e per assistenza notturna.

Gli interessati potranno anche chiedere l'assistenza da parte di obadantiö ammessi alla frequenza della struttura, nel rispetto tuttavia del vigente regolamento.

PARTE III

§ Politica della Qualità

Nel corso degli anni si è cercato di puntare sempre alla qualità dei servizi generali erogati; questo ha significato rispetto costante degli standard regionali, che determinano il livello di assistenza, dalla Domus Patrizia sempre superati sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo.

La Direzione Generale della Domus Patrizia ha definito la propria **Politica della Qualità** fissando i seguenti obiettivi:

- Garantire il raggiungimento e il mantenimento degli standard di Qualità dei servizi offerti e ricercarne il continuo miglioramento
- Rispondere e soddisfare alle esigenze dell'utente offrendo sempre un servizio inappuntabile
- Offrire una gamma di servizi completa e personalizzata in grado di soddisfare al meglio le esigenze del singolo utente
- Perseguire la trasparenza dei rapporti con gli utenti dei servizi
- Responsabilizzare, motivare, qualificare professionalmente e coinvolgere nella vita della struttura il proprio personale.

Nell'ambito di tale politica, la Direzione Generale si impegna a:

- un continuo monitoraggio del mercato e delle esigenze degli utenti per verificarne le necessità e pianificare le dovute strategie;
- divulgare e rendere operativa, a tutti i livelli aziendali, la politica della qualità e i suoi obiettivi prefissati, mediante un'azione continua di informazione, motivazione ed addestramento degli operatori;
- valutare l'efficacia del sistema qualità mediante riesame sistematico e stabilire interventi e azioni correttive, atte a correggere gli eventuali scostamenti negativi rispetto agli obiettivi prefissati, in funzione dell'evoluzione della situazione legislativa, normativa e tecnologica;
- fissare le risorse e i mezzi necessari per ottenere i livelli di qualità stabiliti.

Fra gli strumenti utilizzati per attuare tale politica, la Direzione generale utilizza:

- analisi delle schede reclami per evidenziare le disfunzionalità dei servizi
- analisi dei risultati dei questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti/famigliari consegnati annualmente a tutti gli ospiti della struttura.

§ 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.

Aspetti di umanizzazione:

- gli Ospiti saranno chiamati sempre con le loro generalità e con il nome
- 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.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Presso l'Ufficio Amministrativo è istituito il suddetto Ufficio, che osserva i seguenti **orari**:

lunedì mercoledì e venerdì	8.45-13.00 e 14.00-18.15
martedì e giovedì	9.00-13.00 e 14.00-18.00
sabato	9.00-11.30

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

È possibile concordare con le operatrici di tale Ufficio l'effettuazione di visite guidate della struttura da parte di utenti potenziali e/o loro familiari.

Ospiti e parenti possono, infatti, segnalare inefficienze e/o disservizi mediante la **Scheda reclami (allegato n.1)**, contraddistinta da un numero progressivo, a disposizione presso la

Reception.

L'ospite o il parente possono indicare i propri dati o restare anonimi: in quest'ultimo caso la risposta verrà resa in busta chiusa recante il numero della scheda.

La risposta viene fornita entro 15 giorni a far data dalla segnalazione.

Sono a disposizione, presso la Reception, delle cassette per la consegna delle schede.

Gli Ospiti possono esprimere la propria valutazione dei servizi offerti almeno una volta l'anno, in occasione della distribuzione del **Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti/famigliari.**

L'elaborazione e l'analisi di tali strumenti, consente alla Direzione Generale di elaborare piani per il miglioramento dei servizi.

§ Impegni e programmi di miglioramento:

La Domus Patrizia si impegna a migliorare gli standard di qualità mantenendosi coerente alla propria Politica della Qualità ed adempiendo agli adeguamenti della normativa nazionale e regionale soprattutto in materia di sicurezza sul lavoro in particolare impegnandosi alla:

- 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).

Allegato 1

**Questionario per la rilevazione del
grado di soddisfazione degli
ospiti/famigliari**

Allegato 2

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'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

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

La persona ha il diritto

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

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

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere

la società e le Istituzioni hanno il dovere

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di òcorreggerleö e di òderiderleö, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

La persona ha il diritto	la società e le Istituzioni hanno il dovere
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.

ALTRI ALLEGATI

- **Codice Etico**
- **Contratto di ingresso**
- **Tariffe giornaliere al netto della quota sanitaria 2012**
- **Tariffe dei servizi accessori extra**
- **Scheda anagrafica e sociale**
- **Relazione sanitaria**
- **Relazione assistenziale**
- **Dichiarazione incarico badante**

Domus Patrizia

Residenza per Anziani
Via Pier Lombardo, 20
201325 Milano

tel. 02/55181486 ó Fax 02/55181704

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

Sito internet: www.domuspatrizia.it

C.F. ó P.IVA 00854910189