VILLA FIAMMETTA

Residenza Sanitaria Assistenziale

CARTA DEI SERVIZI

INDIRIZZO: VIA G. LEOPARDI, 132 21027 ISPRA (VA)
TELEFONO: 0332/783411
FAX: 0332/781935
E-MAIL: info@villafiammetta.it
urp@villafiammetta.it

SITO WEB: www.villafiammetta.it

IL PRESIDENTE
Dott. Ing. Marco Rusconi Clerici

REVISIONE OTTOBRE 2025

Sommario

INTRODUZIONE 3
LA MISSION 3
DESCRIZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE 3
TABELLA DESCRITTIVA 5
VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA 6
COME RAGGIUNGERE VILLA FIAMMETTA 5
ACCESSO ALLA LISTA D'ATTESA, ACCOGLIENZA DEL NUOVO OSPITE E DELLA SUA FAMIGLIA 6
CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO 6
CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA 6
ACCOGLIENZA DEI NUOVI OSPITI E PRESA IN CARICO 7
DIMISSIONE DEGLI OSPITI 8
DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITA' PREVISTE 9
IL SERVIZIO MEDICO 9
IL SERVIZIO INFERMIERISTICO 10
IL SERVIZIO FISIATRICO E FISIOTERAPICO 10
IL SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO 10
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA 10
IL SERVIZIO IGIENE DENTALE 11
IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E DI PODOLOGIA 12
IL SERVIZIO LAVANDERIA 11
L'ASSISTENZA RELIGIOSA 11
IL SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (URP) 11
IL SERVIZIO RECEPTION 11
IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO 12
IL SERVIZIO DI CONSULENZA LEGALE 12
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE 12
LA PROPOSTA ALIMENTARE 13
MENU TIPO 14
RESPONSABILI DEI VARI SERVIZI 15
REGOLAMENTI INTERNI 15
MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI 15
ORARI DI FUNZIONAMENTO E REGOLAMENTO DELLE VISITE 15
MODALITA' DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI 15
MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA 15
STRUMENTI, MODALITA' E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE 15
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI 16
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA 16
LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DEI DOVERI 18
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI 18
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI 19
CODICE ETICO E DI CONDOTTA 19
ELENCO ALLEGATI 19

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un documento che si propone di riassumere e descrivere i servizi offerti dalla Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Fiammetta" specificandone i principi ispiratori, le modalità di erogazione e gli obiettivi che gli operatori condividono e applicano.

Si rivolge a coloro che stanno valutando la scelta di una RSA che possa rispondere alle esigenze di cura e sostegno per il proprio familiare e a chi, dopo aver operato la scelta, desidera poter approfondire la conoscenza di Villa Fiammetta.

La realtà della nostra struttura è in continuo mutamento, pertanto annualmente il contenuto della Carta dei Servizi viene aggiornato per poter essere uno strumento attuale e corrispondente alle richieste degli Enti competenti.

La prima stesura della Carta dei servizi risale al dicembre del 2001 e si componeva di poche pagine, anno dopo anno ha raggiunto una dimensione considerevole che corrisponde all'articolazione dei servizi che sono cresciuti, nell'intento di rispondere in modo sempre più specifico alle esigenze degli utenti.

L'attuale stesura è frutto dell'adeguamento periodico, nel rispetto delle più recenti normative regionali.

La Carta dei Servizi fa parte della documentazione consegnata a chi chiede informazioni ed è allegata al Contratto tra Ospite e Struttura.

LA MISSION

Villa Fiammetta è una Residenza Sanitaria Assistenziale che offre a persone anziane non autosufficienti, in un ambiente gradevole e facilitante, il frutto di una lunga esperienza professionale nel settore socio-assistenziale, finalizzato alla realizzazione di progetti di cura e sostegno individuali, volti a mantenere e potenziare le capacità e le autonomie e a valorizzare il mondo affettivo, relazionale, psicologico e spirituale dell'Ospite in vista di un migliore benessere. La presa in carico globale della persona fragile è un impegno di grande responsabilità, che necessita di scelte consapevoli e condivise da chi fruisce del servizio e da chi lo eroga.

La persona in difficoltà, che accede alla Residenza, non deve adattarsi alla nuova realtà ma, al contrario, è la comunità "Villa Fiammetta" che si adopererà per favorire l'inserimento del nuovo membro che, grazie all'ambiente e al sostegno, potrà minimizzare la propria disabilità e trovare un nuovo equilibrio. Le risorse della persona sono le sue capacità residue, ma è la struttura che deve, grazie alla collaborazione con la famiglia, all'utilizzo di ausili e alla gestione delle attività, creare la protesi ovvero dare, nonostante i deficit, la miglior qualità di vita possibile. Sono in uso protocolli specifici e procedure standardizzate che garantiscono l'applicazione della Legge in materia, tuttavia solo una modalità di erogazione dei servizi dotata di flessibilità creativa, che tenda a plasmarsi sulle esigenze del singolo, può permettere la soddisfazione dei molteplici bisogni dell'Ospite e della Sua famiglia attenuando l'impatto negativo della dipendenza e dell'allontanamento dall'ambiente familiare.

DESCRIZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

VILLA FIAMMETTA è una residenza Sanitaria Assistenziale, accreditata e convenzionata con la Regione Lombardia, da 30 anni sinonimo di alta qualità nel campo dell' assistenza socio-sanitaria, con servizi prestati da medici, infermieri, fisiatri, fisioterapisti, psicomotricisti, educatori ed operatori socio-assistenziali, che consentono la cura più adeguata anche di anziani non autosufficienti, col fine di mantenere e potenziare le capacità e le autonomie e di valorizzare la persona in vista di un migliore benessere.

La Residenza è situata ad Ispra, un Comune della provincia di Varese affacciato sulla sponda lombarda del lago Maggiore, una preziosa cornice naturale. Gli Ospiti possono godere di un clima mite durante tutto l'anno ed

apprezzare i profumi e i colori delle stagioni grazie al grande parco attrezzato, fruibile con facilità attraverso percorsi protetti e differenti spazi terapeutici.

Nella struttura sono presenti anche due NUCLEI ALZHEIMER dove in un ambiente familiare, stimolante e sicuro un'equipe multidiscipilnare, specificamente qualificata e formata, valuta ogni bisogno e, attraverso una progettazione specifica con l'applicazione anche di terapie non farmacologiche, individua soluzioni che possano fornire adeguato sostegno alle persone con difficoltà cognitive. La famiglia è informata, sostenuta ed aiutata a mantenere il legame con la persona ricoverata.

È accreditata e convenzionata con la Regione Lombardia ed è aperta tutti i giorni dell'anno nelle 24 ore.

È associata all' A.N.A.S.T.E. (Associazione Nazionale Strutture Terza Età), aderente alla Confcommercio.

La struttura si sviluppa in due edifici collegati tra loro; quello principale, che si articola su quattro piani, e uno su due piani, entrato in funzione nel 2000. Nel 2017 sono cominciati i lavori di ampliamento e ristrutturazione, terminati nel 2019. La struttura con l'ampliamento si è arricchita di un ulteriore nucleo Polis 3, situato nel nuovo edificio, attiguo alla struttura esistente e ad essa collegato, con una la capacità ricettiva di 16 posti letto e pensato per rispondere alle nuove richieste ed ai nuovi bisogni della popolazione.

La RSA Villa Fiammetta può ospitare sino ad un massimo di 120 Ospiti dei quali 78 autorizzati, accreditati e a contratto, 32 autorizzati, accreditati e a contratto Alzheimer e 10 autorizzati e accreditati.

TABELLA DESCRITTIVA

CAPACITA' RICETTIVA	N. 78 posti letto autorizzati, accreditati e a contratto (Regione Lombardia) N. 32 posti letto Alzheimer autorizzati, accreditati e a contratto (Regione Lombardia) N. 10 posti letto autorizzati e accreditati	
NUCLEI (N. 6)	Piano terra Primo piano Secondo piano Terzo piano Terzo piano ala nuova	Nucleo GIRASOLE (Nucleo Alzheimer) 16 posti letto Nucleo CICLAMINO massimo 30 posti letto Nucleo PAPAVERO e FIORDALISO massimo 43 posti letto Nucleo CAMELIA (Nucleo Alzheimer) 16 posti letto Nucleo POLIS 3 massimo 15 posti letto
TIPOLOGIA RICOVERO	Assistenza ad anziani non autosufficienti Lungodegenze o Ricoveri temporanei	
DOTAZIONI DELLE CAMERE	Servizi igienici; telefono diretto (escluse le camere del nucleo papavero e fiordaliso); campanelli di chiamata e lampade di emergenza; testaletto attrezzati (escluso il primo e il terzo piano); televisione (in alcune camere)	
DOTAZIONI DI NUCLEO	Infermeria; bagno assistito; soggiorno; televisione; sala da pranzo; tisaneria, postazione di controllo per personale.	
DOTAZIONI COLLETTIVE	Palestra per la fisioterapia Salone polifunzionale Giardino Locale ristoro, dotato di distributori automatici di caffè, bibite e spuntini; zona lettura, con librerie i cui libri sono a disposizione di tutti gli Ospiti Sala parrucchiera ed estetista Sala per attività socio-educative Locale adibito al culto religioso	
PRESTAZIONI GARANTITE	Vitto e alloggio di tipo alberghiero Assistenza ASA e OSS Assistenza infermieristica Assistenza fisioterapica Assistenza medica generale e specialistica fisiatrica Attività socio-educativa Assistenza religiosa Supporto psicologico Lavanderia Servizi generali (manutenzione, pulizie, etc.)	
PRESTAZIONI A RICHIESTA	Parrucchiera Podologo	

COME RAGGIUNGERE VILLA FIAMMETTA

Villa Fiammetta sorge nei pressi del lago Maggiore in località "lido dei cigni", non distante dal centro di Ispra, in via G. Leopardi, 132.

La zona è servita dalle principali arterie stradali e dista a circa 20 Km da Varese, 40 Km dalla Svizzera e 60 Km da Milano.

Il percorso più veloce per raggiungere la struttura dall' hinterland milanese è il seguente:

*Autostrada dei Laghi (A8-uscita Sesto Calende-Vergiate)

*Superstrada Vergiate/Besozzo (a Besozzo seguire le indicazioni per Ispra).

*Prima rotonda di Ispra, svoltare alla prima uscita e procedere per Laveno (a 300 m indicazione Villa Fiammetta).

È possibile raggiungere la struttura anche tramite i servizi pubblici: stazione FS di Ispra e di Besozzo (da Besozzo servizio autobus) o stazione FS o Ferrovie dello stato di Varese e servizio pullman.

La struttura non dispone di un servizio di trasporto interno

VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA

La struttura può essere visitata negli orari dell'URP (Ufficio Relazioni Pubbliche) o in altri orari, su richiesta e sarà la Responsabile URP o, in sua assenza, un altro membro dell'Ufficio Amministrativo ad accompagnare i familiari dando le informazioni inerenti ai vari servizi.

ACCESSO ALLA LISTA D'ATTESA, ACCOGLIENZA DEL NUOVO OSPITE E DELLA SUA FAMIGLIA

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Villa Fiammetta ospita prioritariamente persone non autosufficienti di età superiore ai 65 anni.

Per accedere a Villa Fiammetta, il richiedente deve presentare, debitamente compilata, la seguente documentazione:

- Certificazione sanitaria a cura del medico curante, dell'Ospedale o della Struttura Riabilitativa (modulistica dell'A.T.S. Insubria);
- Scheda di inserimento, compilazione a cura del familiare (modulistica dell'A.T.S. Insubria);
- Domanda d'ammissione.

Per poter usufruire del contributo regionale, la persona deve essere residente in Lombardia.

CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La Responsabile URP sottopone la domanda d'ammissione al Responsabile Medico o, in sua assenza, ad uno dei Medici della struttura, per valutare l'idoneità all'inserimento; in caso di giudizio positivo, la domanda viene inserita in lista d'attesa e l'esito della valutazione viene comunicato al familiare.

La scheda d'inserimento, compilata a cura del curante e dei famigliari, deve essere aggiornata almeno semestralmente.

All'inizio di ogni mese, viene inviato all'A.T.S. Insubria un report con i dati relativi alla lista d'attesa in essere l'ultimo giorno del mese precedente.

Quando si libera un posto letto, si procede alla selezione del nuovo Ospite tramite analisi delle domande in lista d'attesa, considerando:

- TIPOLOGIA DI RICOVERO, con priorità per ricoveri a lungo termine;
- DATA DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA;
- TIPO DI POSTO LETTO DISPONIBILE, ovvero se il posto disponibile sia un posto uomo o posto donna;
- URGENZE improrogabili segnalate dal servizio sociale di Ispra o degli altri Comuni limitrofi, non fronteggiabili se non con inserimento protetto;
- CONDIZIONI SOCIO-FAMILIARI PARTICOLARMENTE GRAVI che determinino una particolare urgenza di ricovero (segnalazione dell'Assistente Sociale, assenza di caregiver, abitante in alloggio non idoneo ecc.);
- RISPETTO DEL CASE-MIX DI NUCLEO relativo alla tipologia di Ospite, al fine di garantire la più adeguata erogazione di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie, definito dalle condizioni cliniche, dalla valutazione SOSIA, presenza di diagnosi di M. di Alzheimer o Demenza associata a gravi disturbi comportamentali;

I candidati Ospiti vengono contattati telefonicamente, per proporre l'ingresso in struttura. In caso di rifiuto viene richiesto se la candidatura è da mantenersi in lista d'attesa per eventuale successiva proposta (in tal caso la domanda viene posizionata in fondo alla lista d'attesa) o se deve essere eliminata (ad esempio in caso di ricovero definitivo presso altra UdO o decesso). In presenza di secondo rifiuto la domanda viene rimossa definitivamente dalla lista d'attesa.

In caso di accettazione viene richiesto l'aggiornamento delle condizioni di salute e concordato un incontro con il nuovo Ospite e con la Famiglia, a cura della responsabile URP e di un membro dell'Ufficio Amministrativo, con la finalità di fornire ulteriori informazioni relative alla struttura e chiarire tutto ciò che possa agevolare l'inserimento e raccogliere indicazioni sulle abitudini e le aspettative dell'Ospite e dei suoi familiari.

In tale occasione vengono raccolti tutti i documenti necessari, sottoscritto il Contratto d'Ingresso, compilata la documentazione integrativa e concordati giorno e ora previsti per l'inserimento.

ACCOGLIENZA DEI NUOVI OSPITI E PRESA IN CARICO

Tutte le figure che intervengono nella fase della presa in carico della persona vengono avvisate, con adeguato anticipo, del giorno e dell'orario di ingresso. L'ingresso in struttura avviene di norma in un giorno feriale, preferibilmente al mattino.

All'arrivo dell'Ospite sono presenti: la responsabile URP, il coordinatore infermieristico o l'infermiere in turno nel nucleo di destinazione, il fisioterapista e l'educatore.

Gli interventi di seguito elencati vengono effettuati tutti al momento dell'ingresso dell'Ospite in residenza. Nel corso di tutti i passaggi descritti, l'Ospite viene costantemente accompagnato dal personale.

Non ci sono differenze nella modalità di accoglienza e di sostegno agli Ospiti lungodegenti o temporanei.

Il medico

Raccoglie il consenso informato alle procedure medico/sanitarie e assistenziali e, se necessario, informa i familiari o il caregiver della necessità di avviare procedura per acquisire una forma di protezione giuridica nei confronti dell'Ospite.

Raccoglie le informazioni sanitarie che Ospite e/o familiari/caregiver possono fornire e acquisisce la documentazione sanitaria dell'ospite, provvede quindi alla visita medica di accettazione, informa l'Ospite e i familiari su quanto emerso dalla visita. Provvede all'impostazione della terapia, alla compilazione di tutta la documentazione del FaSAS relativa all'ingresso e condivide con l'infermiere le informazioni sanitarie utili al corretto inquadramento dei bisogni clinici e assistenziali dell'ospite.

Nel caso in cui al momento della visita di accettazione il medico ritenesse l'Ospite non idoneo all'accoglienza in residenza, provvede a segnalarlo immediatamente al Responsabile Medico e all'Amministrazione, che forniranno indicazioni sulle misure da adottare.

Il coordinatore infermieristico o l'infermiere

Attraverso il colloquio con l'Ospite, integrato con le notizie fornite dai suoi familiari o da chi ne curava l'assistenza, acquisisce i dati relativi alle abitudini alimentari, alla diuresi e all'alvo, al livello di autonomia nell'igiene e nel vestirsi, alla capacità di espressione e di comunicazione verbale e non verbale, all'orientamento spazio-temporale, all'autonomia nella deambulazione e nei cambi posturali e tutte le altre informazioni che siano utili ai fini assistenziali, rileva i parametri vitali.

I dati acquisiti vengono riportati sulla modulistica specifica e sul diario infermieristico; vengono inoltre compilate le scale di valutazione Barthel, Norton, NRS o PAINAD. Le informazioni utili vengono condivise con gli altri operatori presenti in servizio e argomentati al momento del passaggio delle consegne. L'infermiere provvede inoltre a pianificare, per i giorni successivi, la rilevazione di peso ed altezza e della glicemia capillare, nonché l'esecuzione dell'ECG.

Il fisioterapista

La valutazione comprende, oltre all'analisi delle condizioni motorie e alla compilazione della scala di valutazione fisioterapica più appropriata, anche la verifica degli ausili eventualmente in possesso dell'ospite. Provvede ad assegnare gli eventuali presidi necessari ed a fornire ad infermieri, ASA e OSS le necessarie indicazioni operative sulla mobilizzazione e sulla movimentazione dell'Ospite. Si raccorda con il medico al fine di pianificare i primi interventi, studiati specificamente per il caso. Programma la visita fisiatrica.

L'educatore

Raccoglie informazioni sulla situazione familiare, sulle abitudini di vita, sull'attività lavorativa svolta in passato, sugli interessi, sui passatempi graditi e in generale su ogni aspetto della vita di relazione su cui ritenga utile ricercare notizie. Provvede inoltre alla compilazione della scheda sociale, identifica i familiari di riferimento e inizia a stabilire i contatti con questi. Provvede inoltre alla somministrazione della scala di valutazione del quadro cognitivo.

Passaggi successivi

Gli interventi di seguito elencati vengono effettuati nei giorni immediatamente successivi, qualora si ritenga preferibile non impegnare eccessivamente l'ospite nella sua prima giornata in residenza o sia utile effettuarli dopo un breve periodo osservazionale; vengono comunque completati entro il giorno previsto per la stesura del Progetto Individuale (P.I.) e del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

Il medico

Compila la scala di valutazione nutrizionale; in caso di rilevazione di rischio, avvia le procedure del caso. Valuta il quadro clinico e l'adattamento in struttura.

L'infermiere

Provvede a verificare il peso e l'altezza, la glicemia, imposta i controlli periodici, riprogramma la compilazione di tutte le scale di valutazione entro un mese dall'ingresso.

Il fisioterapista

Dopo la valutazione specialistica fisiatrica, provvede all'impostazione del programma fisioterapico, che verrà condiviso in occasione della stesura del P.I. e del P.A.I.

L'educatore

Verifica l'adattamento sociale dell'ospite all'interno della struttura, il gradimento del posto a tavola e della stanza e, in caso di rilevate difficoltà, provvede a segnalarlo tempestivamente per valutare un'ubicazione alternativa. Inserisce l'Ospite nel programma socioeducativo.

DIMISSIONE DEGLI OSPITI

La dimissione può avvenire per recesso dello stipulante o per recesso della RSA, secondo le modalità descritte nel Contratto d'Ingresso ed avviene, di norma, in un giorno feriale, preferibilmente al mattino.

La previsione del preavviso è dovuta alla necessità di poter organizzare in modo ottimale il ritorno in famiglia o il trasferimento in altra struttura e per poter adeguatamente curare l'approntamento di:

- biancheria personale
- pratiche amministrative e dei documenti personali e della chiusura dei conti

- lettera di dimissione
- eventuali farmaci/presidi per un tempo utile all'approvvigionamento.

La lettera di dimissione contiene informazioni relative a:

- Anamnesi
- Percorso effettuato di cura all'interno dell'UdO, con riferimento agli eventi clinici rilevanti intercorsi
- Terapia farmacologica in atto al momento alla dimissione
- Eventuali informazioni utili alla prosecuzione delle cure

Il medico valuta la necessità di contattare telefonicamente il medico curante o il medico della struttura in cui sarà trasferito l'Ospite per eventuali comunicazioni supplementari.

In tutti i casi in cui si verifichi la cessazione del Contratto, la dimissione dell'ospite avviene in forma assistita e protetta. La RSA si impegna a garantire la continuità assistenziale, anche attraverso i servizi territoriali e fornendo qualsiasi informazione utile alla prosecuzione delle cure.

RICOVERO IN REGIME CONVENZIONATO

La retta in regime convenzionato con il Sistema Sanitario regionale comprende il vitto, l'assistenza sanitaria, farmaci e presidi, i servizi sanitari e socio assistenziali, le attività motorie/riabilitative e educative e supporto psicologico. L'Ospite è responsabile della totalità della retta specificata di seguito:

Retta giornaliera	**utente tipico**	**€ 85,00.=**
Retta giornaliera	**utente Alzheimer**	**€ 87,50.=**
Camera singola	**supplemento giornaliero**	**€ 10,00.=**

RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA

La retta comprende il vitto, l'assistenza sanitaria, i servizi sanitari e socio assistenziali, le attività motorie/riabilitative e educative e supporto psicologico L'Ospite privato è responsabile della totalità della retta specificata di seguito:

Retta giornaliera da **€ 95,00.=**

All'ingresso dell'Ospite in Struttura viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a € 2.000,00.= di retta. Al termine del ricovero esso viene restituito, a condizione che non residuino debiti di sorta. Viene richiesto il saldo anticipato della retta mensile entro il 10° giorno del mese in corso. È possibile pagare con: assegno, bonifico.

DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITA' PREVISTE

IL SERVIZIO MEDICO

Villa Fiammetta garantisce l'assistenza medica ai propri Ospiti mediante la presenza di almeno un medico al mattino ed uno al pomeriggio e la reperibilità serale e notturna (come da programmazione esposta a fianco della porta dello studio medico). Per quanto concerne il fine settimana, il medico è presente al sabato mattina e reperibile fino al lunedì mattina. Il servizio di reperibilità è assicurato in tutti i giorni festivi.

Ogni medico dell'équipe, pur prendendosi cura di tutti gli Ospiti di Villa Fiammetta, è referente di un particolare nucleo, in modo da poter rappresentare un riferimento specifico per Ospiti e parenti.

ORARI DI SERVIZIO Gli orari di presenza dei medici sono esposti nelle bacheche dei piani e fuori dallo studio medico.

Negli orari in cui non è prevista la presenza medica, viene comunque garantita la reperibilità dallo Studio Sthendal.

IL SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è garantito da un team preparato, in grado di occuparsi della persona, attraverso un'attenta osservazione, per individuare il grado d'autonomia, le necessità assistenziali e gli obiettivi raggiungibili. Partecipa attivamente alla stesura del Progetto Individuale e del Piano assistenziale individualizzato, garantisce l'applicazione degli interventi stabiliti in équipe, condivide con il personale assistenziale strategie mirate al soddisfacimento dei bisogni, collabora con il medico e applica con professionalità ogni indicazione terapeutica. L'equipe infermieristica ha inoltre il compito di supervisionare il personale assistenziale di nucleo. Applica le tecniche di nursing e collabora con le altre figure professionali, al fine di garantire la miglior qualità di vita possibile ad ogni Ospite.

ORARI DI SERVIZIO dal LUNEDI alla DOMENICA 24 H/24.

IL SERVIZIO FISIATRICO E FISIOTERAPICO

Villa Fiammetta ha sempre attribuito grande importanza al lavoro svolto per il mantenimento e il recupero delle autonomie perse a causa di eventi traumatici o malattie. Ogni Ospite viene valutato dal Medico Fisiatra e, in base alle indicazioni date, l'équipe fisioterapica elabora l'intervento che verrà inserito nel Progetto Individuale e nel Piano Assistenziale Individualizzato. Ogni nucleo ha un fisioterapista di riferimento che svolge il suo lavoro in palestra, nel nucleo, negli spazi esterni o al letto, a seconda delle necessità dell'Ospite.

Il fisioterapista è prezioso supporto del lavoro di tutte le figure professionali che si rivolgono all'Ospite perché dà indicazioni sugli ausili da utilizzare (materassi e cuscini antidecubito, bascule, carrozzine, deambulatori, ausili per i passaggi posturali, sollevatori, disponibili in ogni reparto), sulla postura e le tecniche per ottenere una corretta deambulazione.

ORARI DI SERVIZIO dal LUNEDI a VENERDI dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00

IL SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO

Le competenze degli educatori permettono di effettuare un'analisi dettagliata delle capacità della persona e delle sue difficoltà e, in base ad essa, vengono sviluppati i progetti per valorizzare le risorse residue e favorire l'inserimento nella comunità.

Per dar senso alla vita bisogna anche ballare, ridere, cantare, giocare, camminare, ricordare, pregare, lavorare e avere relazioni significative. Poche sono le attività prettamente ludiche, anche se il gioco resta un valore nella nostra R.S.A; si è convinti che gli interessi delle persone ospitate possano trovare soddisfazione anche nelle feste e nei giochi ma si attivino molto di più nella partecipazione ad attività stimolanti ed originali che hanno finalità di mantenimento e potenziamento delle attività residue. Tali attività possono acquistare maggior significato con la collaborazione e l'aiuto dei familiari perché il bisogno di affetto e di protezione dell'Ospite si soddisfa anche con la presenza delle persone che nella loro vita sono state e devono continuare ad essere significative.

ORARI DI SERVIZIO Dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Il sabato gli educatori saranno presenti in base alle attività organizzate.

Le attività sono pubblicizzate nelle diverse bacheche.

SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA

Lo psicologo in Rsa rivolge il suo intervento in tre aree distinte:

- supporto psicologico agli ospiti elaborando un piano di accompagnamento individualizzato che favorisca la dimensione sociale e relazionale della persona e che sviluppi, in modo armonico e condiviso, le potenzialità individuali e contestuali del soggetto.
- Supporto psicologico e counselling rivolto agli operatori con l'obiettivo di sostenerli e fornire loro strategie efficaci per la gestione dello stress e per migliorare le relazioni interpersonali con gli ospiti.
- Supporto psicologico ai familiari e caregiver volto a sostenere i parenti durante il processo di accoglienza presso la struttura e supportarli nella relazione con i loro cari.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Agli Ospiti viene assicurato da operatori qualificati (ASA e OSS) il servizio di assistenza alla persona; la loro funzione è quella di garantire l'assistenza di base e il soddisfacimento dei bisogni primari e secondari, supportando l'Ospite, sulla base del Progetto Individuale e del Piano di Assistenza Individualizzato, nelle carenze di autonomia e nelle loro funzioni personali essenziali.

Le principali attività prestate riguardano:

- Cura dell'aspetto e dell'igiene (bagni assistiti, igiene personale giornaliera, vestizione ecc.);
- Assistenza per la deambulazione, la mobilizzazione e i trasferimenti (accompagnamento degli Ospiti deambulanti, trasferimento degli Ospiti in carrozzina, mobilizzazione ecc.);
- Assistenza all'alimentazione (dispensa pasti, supporto nell'alimentazione e nell'idratazione ecc.);
- Attività relazionali;
- Attività di sorveglianza e risposta alle necessità e alle richieste dell'Ospite.

Ogni intervento viene effettuato in coerenza con quanto stabilito in ambito multidisciplinare e condiviso con l'Ospite (e/o l'avente titolo/familiare/caregiver) attraverso il Progetto Individuale ed è volto al mantenimento (o al recupero, laddove possibile) dell'autonomia dell'Ospite.

ORARI DI SERVIZIO dal LUNEDI alla DOMENICA 24 H/24.

IL SERVIZIO DI IGIENE DENTALE

La Rsa si avvale di un professionista esterno specializzato in igiene dentale.
La disabilità fisica-cognitiva non rappresenta in sé per sé un fattore di rischio di insorgenza della carie ma riducendo, nei soggetti che ne sono colpiti, la capacità individuale di cura di sé e, nello specifico del cavo orale, espone gli stessi a ricorrenti ed estese manifestazione della patologia cariosa e infiammazione dell'apparato di sostegno dei denti.
La carenza di igiene orale può essere segno di problemi di salute subordinati, e talvolta ne è essa la principale causa, poiché le infezioni del cavo orale possono avere conseguenze su tutto l'organismo.
I nostri ospiti avranno un controllo continuo del cavo orale per prevenire le affezioni e la possibilità di controlli specialistici tempestivi, inserendo protocolli operativi anche personalizzati in base alle necessità del singolo.

SERVIZIO FORNITURA QUOTIDIANI E RIVISTE

Previa prenotazione anticipata, possono essere acquistati ogni giorno quotidiani, riviste e settimanali e saranno consegnati direttamente in camera. Il servizio è gratuito, sarà richiesto solo il costo dell'acquisto.

SERVIZIO INTERNO DI POSTA

La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo e alla raccolta e spedizione di quella in partenza

IL SERVIZIO LAVANDERIA

L'abbigliamento personale degli Ospiti è curato dal servizio lavanderia-guardaroba interno. Si raccomanda di seguire scrupolosamente le indicazioni date riguardanti la tipologia dei capi di abbigliamento e la loro numerazione per evitare che i lavaggi frequenti li rovinino o che vadano persi.

È importante che tutti i capi che costituiscono successive integrazioni vengano numerati e fatti registrare in guardaroba. Il numero assegnato viene comunicato ai familiari in sede di prenotazione.

L'ASSISTENZA RELIGIOSA

Un Sacerdote celebra la Santa Messa una volta alla settimana, come da indicazione esposta nella bacheca, ed è disponibile in qualsiasi momento per rispondere alle richieste di assistenza spirituale degli Ospiti ricoverati.

Gli Ospiti che desiderino riunirsi in gruppi di preghiera o assistere alla Santa Messa trasmessa alla televisione possono utilizzare il luogo di culto del salone polifunzionale.

IL SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (URP)

È attivo ed a disposizione degli utenti per dare informazioni, gestire eventuali criticità e raccogliere opinioni e consigli allo scopo di migliorare e far conoscere i servizi.

ORARI DI SERVIZIO da LUNEDÌ a VENERDÌ dalle 9.00 alle 15.00

È possibile essere ricevuti anche in altri orari o nei giorni di sabato e domenica tramite appuntamento telefonico.

E mail per inoltrare eventuali richieste: urp@villafiammetta.it

IL SERVIZIO RECEPTION

È attivo ed a disposizione per rispondere alle richieste degli utenti, dei familiari, dei visitatori, degli operatori e di coloro che necessitino di accedere alla struttura, comunicare con i diversi uffici e servizi, ricevere indicazioni e informazioni.

ORARI DI SERVIZIO da LUNEDÌ a VENERDÌ dalle 8.00 alle 18.00
SABATO e DOMENICA dalle 9.00 alle 16.00
FESTIVI dalle 9.00 alle 14.00

IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il personale amministrativo si occupa dell'espletamento delle pratiche inerenti all'Ospite aiutando i familiari a gestire i rapporti con gli Enti per la documentazione relativa al riconoscimento dell'Invalidità e della forma di Protezione Giuridica; rilascia la certificazione valida ai fini fiscali nei termini previsti, consegnandola direttamente ai parenti o inviandola tramite raccomandata.

ORARI DI SERVIZIO dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle 9.00 alle 15.30

È possibile essere ricevuti anche in altri orari o nei giorni di sabato e domenica tramite appuntamento telefonico.

IL SERVIZIO DI CONSULENZA LEGALE

Agli Ospiti e ai loro familiari è offerto il servizio di Consulenza legale in tema di Diritto delle persone fragili e relativa protezione giuridica previo appuntamento.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Il SERVIZIO DI CONSULENZA PSICHIATRICA

La Rsa si avvale di un professionista esterno, specializzato in Psichiatria dal 1998 ed esperto in psicogeriatria.
Il Professionista si occupa in particolare dei trattamenti dei disturbi comportamentali delle demenze e della patologia depressiva nell'anziano.

IL SERVIZIO DI CONSULENZA IN MEDICINA INTERNA E DIAGNOSTICA

La Rsa si avvale di un professionista esterno specialista in medicina interna ed esperto in ecografia point of care che effettua su richiesta valutazioni clinico-ecografiche a scopo sia diagnostico che di monitoraggio delle terapie in corso. La vasta esperienza clinica e la possibilità di effettuare valutazioni ecografiche multiparametriche consente di affrontare problematiche complesse e quadri polipatologici al letto del paziente

IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E DI PODOLOGIA

PARRUCCHIERE

È presente in struttura un locale attrezzato per il servizio di acconciatura e sono state scelte poltrone e lavatesta all'avanguardia per permettere alle persone che hanno difficoltà nella postura e nei movimenti di poter usufruire di questo servizio estetico e quindi importante per l'autostima e la cura di sé.

ORARI DI SERVIZIO Il servizio è prenotabile in segreteria e la parrucchiera è presente tre giorni a settimana.

PODOLOGO Gli Ospiti possono usufruire del servizio del podologo su appuntamento

SERVIZIO TELEFONICO

Le telefonate effettuate verranno addebitate in base al consumo.

LISTINO PREZZI DEI SERVIZI A PAGAMENTO

SERVIZIO	TARIFFA
Parrucchiera	
TAGLIO	€ 15,00
PIEGA	€ 15,00
TINTA	€ 27,00
PERMANENTE	€ 30,00
Podologo /Estetista	€ 25,00
Medicinali occorrenti ad Ospiti Solventi	Prezzo di vendita
Servizio Telefonico	€ 0,26 (tariffa al minuto)
Pranzo Parenti e Visitatori	
Feriali	€ 15,00 + IVA 10% = € 16,50
Domeniche e Festività	€ 20,00 + IVA 10% = € 22,00
VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE /ESAMI DIAGNOSTICI SPECIALISTICI	€ 50,00.=

Sono inoltre esclusi dalla retta i seguenti servizi, a titolo esemplificativo ed esaustivo:

- Accessori da toilette di utilizzo personale
- Visite specialistiche private
- Ticket sugli esami di laboratorio, Ticket sugli esami di radiodiagnostica, Ticket sulle visite specialistiche del SSN (Se dovuti)
- Tutto ciò che non è previsto nel menu giornaliero
- Trasferimenti dell'Ospite (tramite ambulanza o altri mezzi)
- Tutto quanto non previsto dal Contratto d'Ingresso

Eventuali servizi non contemplati nel presente documento, se richiesti verranno valutati e quantificati a parte.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

6.30-9.00	RISVEGLIO E ATTIVITA' RIVOLTA ALLA CURA DELLA PERSONA
7.30-9.00	PRIMA COLAZIONE
9.00-12.00	ATTIVITA' FISIOTERAPICHE, VISITE MEDICHE E INFERMIERISTICHE, ATTIVITA' SOCIOEDUCATIVE, (CONSULTARE GLI APPOSITI PROGRAMMI) IDRATAZIONE (BEVANDE E THE)
11.30-13.00	PRANZO
13.30-15.00	RIPOSO POMERIDIANO
15.30	MERENDA
14.30-17.30	ATTIVITA' FISIOTERAPICHE E SOCIO EDUCATIVE (CONSULTARE GLI APPOSITI PROGRAMMI)
17.30-19.00	CENA
19.00-21.00	PREPARAZIONE AL RIPOSO NOTTURNO
21.00-06.30	RIPOSO NOTTURNO

GLI ORARI INDICATI POSSONO ESSERE LEGGERMENTE VARIATI, IN BASE ESIGENZE DEGLI OSPITI DEI DIVERSI NUCLEI E ALLE NECESSITA' ORGANIZZATIVE.

LA PROPOSTA ALIMENTARE

La proposta alimentare nella nostra RSA è un modo per creare benessere, è un'occasione per la stimolazione del gusto, dell'attenzione, dell'esperienza del nuovo e del diverso.

Il personale è formato per la corretta distribuzione e somministrazione degli alimenti e per utilizzare ogni strategia possibile utile a mantenere l'autonomia, seppur parziale, in questa fondamentale attività quotidiana.

Le sale da pranzo sono curate affinché l'arredamento, la giusta luminosità e la temperatura del locale favoriscano il rilassamento, che è condizione primaria per mangiare con soddisfazione.

I menù sono stagionali, articolati su quattro settimane, verificati dalla dietista, al fine di coniugare le esigenze caloriche e nutritive ai gusti delle persone. In alternativa al menù stagionale e settimanale previsto è possibile sempre richiedere variazioni, segnalate con il menù.

Il menù proposto agli Ospiti dotati di autonomia nell'assunzione del cibo e in grado di esprimere verbalmente il proprio gradimento è simile a quello proposto a chi non ha queste capacità. In questo caso il cibo è omogeneizzato o tritato per renderlo fruibile e somministrabile, ma mantiene la stessa varietà di sapori e di profumi.

MENU TIPO

	PRANZO	CENA
Lunedì	Maccheroncini con zafferano, salsiccia e piselli Scaloppine di tacchino al radicchio Finocchi al gratin e insalata mista Frutta fresca	Passato di verdure Torta salata patate e pancetta Fagiolini in umido Frutta fresca e cotta
Martedì	Rigatoni alla crema di zola Stracotto di manzo al vino bianco Patate al forno e spinaci Frutta fresca	Minestra di riso e latte Pizza o prosciutto cotto Cavolfiore al vapore Frutta fresca e cotta
Mercoledì	Risotto agli asparagi Pollo alla cacciatora Carote al vapore e pomodori in insalata Frutta fresca	Vellutata di legumi Affettati misti Miscela di verdure Frutta fresca e cotta
Giovedì	Fusilli al pomodoro Polpettone con cuore di scamorza Piselli e insalata mista Frutta fresca	Minestrone di riso Involtino di prosciutto cotto Coste Frutta fresca e cotta
Venerdì	Gnocchetti sardi con cozze, vongole e ceci Filetti di gallinella dorati Broccoletti e insalata mista con pomodori Pane e frutta fresca	Crema di carote Tortino di ricotta e spinaci Cicoria al vapore Frutta fresca e cotta
Sabato	Risotto zucchine e porri Lonza in salsa tonnata Tris di verdure e insalata mista Frutta fresca	Zuppa di farro Tris di formaggi Fagiolini al naturale Frutta fresca e cotta
Domenica	Crespelle al forno Arrosto di vitello con verdure Patate al forno e zucchine trifolate Frutta fresca e torta di mele e cioccolato	Tortellini in brodo Salame cotto e prosciutto cotto Spinaci alla parmigiana Frutta fresca e cotta

In ogni nucleo è disponibile l'elenco delle sostanze e dei prodotti utilizzati che possono provocare allergie o intolleranze.

RESPONSABILI DEI VARI SERVIZI

I Responsabili dei vari servizi sono evidenziati nell'Organigramma, esposto presso l'Ufficio Amministrativo.

REGOLAMENTI INTERNI

LA RSA Villa Fiammetta, al fine di garantire la sicurezza e l'osservanza delle norme di vita comune, elabora delle procedure e dei regolamenti interni, in coerenza con l'evoluzione normativa nei diversi ambiti. In particolare adotta le "Istruzioni per l'ingresso e regolamento di vita comunitaria" e le" Norme di sicurezza per Ospiti, parenti, visitatori, dipendenti e collaboratori", che costituiscono parte integrante della presente Carta dei Servizi.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Ogni Operatore di Villa Fiammetta è riconoscibile mediante cartellino identificativo contenente nome, cognome, ruolo e fotografia. I diversi gruppi professionali, inoltre, indossano una divisa personalizzata.

ORARI DI FUNZIONAMENTO E REGOLAMENTO DELLE VISITE

Villa Fiammetta offre un servizio 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno. Di norma l'ingresso dei visitatori e dei familiari è consentito dalle 8.00 alle 20.00.

La Direzione e il Responsabile Sanitario possono consentire ai familiari di permanere in struttura anche fuori dagli orari stabiliti.

MODALITA' DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI

Ogni anno la Struttura si impegna, in conformità alla normativa vigente (DGR n° 26316/1997), a rilasciare agli aventi diritto la certificazione delle rette ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'Utente ove saranno indicate separatamente le spese mediche e paramediche, nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

La richiesta di una copia della documentazione sanitaria potrà avvenire a chiusura Fasas a seguito dimissioni e/o decesso. Deve essere formulata per iscritto utilizzando l'apposito modulo che sarà fornito in Reception. Tutte le parti devono essere compilate da chi inoltra la richiesta, che può essere presentata dall'Ospite interessato, dal familiare o dal Tutore/Amministratore Di Sostegno (allegare copia documento d'identità e nomina giuridica). La documentazione sarà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta ed è previsto un rimborso per le spese amministrative. La documentazione sarà vidimata dal Responsabile Sanitario e ogni pagina sarà contrassegnata con il timbro "copia conforme all'originale".

La persona che ritira la documentazione deve essere la stessa che ha consegnato la richiesta e deve firmare per ricevuta. Il costo per ogni copia richiesta è di 0,25 € per ogni foglio.

Il costo per il rilascio di una copia dell'intero FaSAS è di 50 € più 0,25 € per ogni foglio (oltre al trentesimo foglio).

STRUMENTI, MODALITA' E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Ogni anno viene distribuito a Ospiti e familiari un questionario per valutare il grado di soddisfazione del servizio offerto; dopo l'elaborazione dei dati raccolti, viene organizzata, entro il primo trimestre dell'anno successivo, una riunione per socializzare i risultati e condividere i progetti di miglioramento; una copia di quanto elaborato resterà disponibile in reception per la visione durante tutto l'anno successivo a quello di riferimento.

Ogni anno viene distribuito inoltre a tutti gli operatori un questionario per valutare il grado di soddisfazione lavorativa; dopo l'elaborazione dei dati raccolti, viene organizzata, entro il primo trimestre dell'anno successivo, una riunione per socializzare i risultati e condividere i progetti di miglioramento; una copia di quanto elaborato resterà disponibile in reception per la visione durante tutto l'anno successivo a quello di riferimento.

SISTEMA INFORMATIVO

Come da disposizioni di Regione Lombardia, è attivo nella Rsa il collegamento al sistema Crs (Carta Regionale dei Servizi) Siss (Sistema Informativo Socio Sanitario). Il Siss mette in collegamento tutti i medici con le strutture socio sanitarie della Lombardia archiviando e rendendo disponibili tutte le informazioni cliniche.

Collegandosi al sistema Crs, la Rsa accede ad un sistema informatico protetto e sicuro. Attraverso questo sistema ha a disposizione informazioni anagrafiche, sullo stato di fragilità, sulle classi di appartenenza, dati epidemiologici, può trasmettere dati in via sicura alle Asl, tenere sotto controllo l' intera vita sanitaria dell'ospite della Rsa, visualizzando tutti i referti del passato del paziente.

I Pc attivati a tale servizio sono collocati:

1 reception

1 ambulatorio medico

Gli operatori autorizzati ad accedere ai servizi sono il Presidente, il Responsabile Amm.vo, il Responsabile Sanitario e i Medici della Rsa.

La Rsa inoltre dispone di un sistema digitale, la cartella informatizzata, per gestire in modo organizzato tutti i dati relativi alla storia clinica dell'Ospite e garantire continuità al suo percorso di cura.

Nella cartella informatizzata vengono raccolte le informazioni relative alle visite e agli esami a cui si è sottoposto l'Ospite nel corso del tempo all'interno della struttura e le rende accessibili a tutti gli operatori autorizzati (MEDICI-INFERMIERI-ASA-OSS-TDR-EDU-AMM.VI solo per la per la parte amministrativa)

La sua capacità di condividere informazioni in tempo reale la rende uno strumento indispensabile ed immediato per la cura dell'Ospite.

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI

Alla presente Carta dei servizi è allegato il modulo per inoltrare le segnalazioni delle criticità e poter celermente (entro una settimana) avere una risposta al riguardo. È possibile consegnare il modulo compilato in Amministrazione o imbucarlo nell'apposita cassetta, situata all'esterno degli Uffici Amministrativi.

Il Responsabile URP sottoporrà il reclamo alla Presidenza e verrà attivato immediatamente un accertamento; solitamente la risposta al reclamo è fornita in tempi brevissimi (uno-due giorni). Nel caso in cui fosse necessario un approfondito controllo (ad es. per mancanza di vestiario dal guardaroba), la risposta verrà comunicata comunque entro una settimana. La segnalazione può essere consegnata anche in forma anonima, ma in questo caso non sarà possibile ricevere riscontro.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Regione Lombardia – DGR 14/12/2001 n. 7/7435)

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro s'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 una società può avvalersi. 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 sia 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 e al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella società ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

-istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici sia 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 dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando, di fatto, la libertà e l'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;

- 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 ed alla realizzazione dei diritti della persona;

- il diritto alla salute, enunciato dall'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed 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 DEI DIRITTI E DEI DOVERI

Non vi è contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della 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	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE……
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 la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo 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 è 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 creativa	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 autosufficienza e autonomia	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, dall'individuazione dei diritti della cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'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 della persona anziana è certamente condizionata dalle 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.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei Dati Personali dei soggetti interessati avviene secondo le modalità prescritte dalla normativa in vigore in materia di Protezione dei Dati Personali. Il Titolare del Trattamento è la Comaco Spa Unipersonale, in persona del Presidente del Consiglio di Amministrazione.

In conformità con la normativa in materia di Protezione dei Dati Personali verrà designato un Responsabile per la Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO); la designazione del Responsabile del Trattamento, esplicitata mediante apposita lettera di nomina, è archiviata presso gli Uffici Amministrativi.

Al fine di gestire correttamente gli adempimenti di cui sopra, sono adottate le informative relative al trattamento e i moduli per la manifestazione del consenso al trattamento. Così come indicato nelle informative, i dati personali raccolti possono essere comunicati a terzi per finalità connesse al trattamento stesso dei Dati.

Presso gli Uffici Amministrativi è presente il Registro dei Trattamenti contenente tutte le informazioni prescritte dalla normativa in vigore in materia di Protezione dei Dati Personali relativamente ai trattamenti effettuati.

L'interessato ha diritto di chiedere al Titolare del Trattamento l'accesso ai propri dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi nonché di opporsi al trattamento. L'interessato ha inoltre il diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso fornito per il trattamento dei propri dati, fatta salva l'impossibilità di procedere con l'erogazione dei servizi per i quali il consenso è obbligatorio.

CODICE ETICO E DI CONDOTTA

Ai sensi del D. L.gs. 231/2001, la Comaco Spa ha adottato un Codice Etico e di Condotta che delinea l'insieme dei valori, dei principi, delle linee di comportamento cui devono ispirarsi il Consiglio di Amministrazione, la Direzione, i dipendenti e i collaboratori, i fornitori e i volontari. Il Codice Etico e di Condotta è a disposizione dei dipendenti in ogni nucleo e fa parte della documentazione consegnata in sede di assunzione ai dipendenti e a tutti i soggetti che, a diverso titolo, collaborano con la Comaco spa, gestore di Villa Fiammetta.

È inoltre a disposizione in formato File sul Sito di Internet, nella sezione dedicata ai documenti, in copia visionabile presso gli Uffici Amministrativi e, per chi ne facesse richiesta, in copia formato libretto, da richiedere in Reception.

ELENCO ALLEGATI

- DOMANDA D'AMMISSIONE
- ISTRUZIONI PER L'INGRESSO E REGOLAMENTO DI VITA COMUNITARIA
- SCHEDA SEGNALAZIONE APPREZZAMENTI, RECLAMI E DISSERVIZI
- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI
- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PARENTI/CAREGIVER