

Carta dei servizi

RSA Casa San Giuseppe

Belgioioso (PV)

www.fondazione-liebenau.it

Ai sensi della DRG 2569/2014 AC 3.2.4
AGGIORNAMENTO DEL 06.03.2025



06.03.2025

Il Legale Rappresentante

Dr. Heiner Schweigkofler

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H. Schweigkofler', positioned over the printed name.

La Direzione

Premessa

Cosa sarebbe il mondo senza sentirsi dispiaciuti gli uni per gli altri?
Cosa sarebbe la vita senza aiuto e compagnia?
Cosa sarebbe un giorno senza disponibilità ad essere presenti?

Siamo qui per le persone che hanno bisogno di sostegno speciale
Rispettiamo la loro individualità e approccio olistico
Supportiamo loro, affidabili e al loro fianco
Permettiamo loro di vivere il più possibile autodeterminati

Quello che facciamo, lo facciamo nel rispetto dei nostri valori:
Con una profonda umanità basata sulla carità cristiana
Con solide competenze e soluzioni individuali
Con valide attività, che garantiscono in modo continuo il nostro lavoro

Ma anche con l'attenzione per noi stessi e per ciò di cui abbiamo bisogno
sotto ogni aspetto, nel piccolo e nel grande
per mantenere la nostra promessa:

al centro per noi - l'essere umano

Linee Guida della nostra attività

La dedizione e l'impegno in termini di cura e assistenza sono espressione della concezione cristiana dell'uomo, che caratterizza l'Europa; l'obiettivo transfrontaliero rappresenta la principale motivazione per la nostra attività. Liebenau è una struttura cristiano-cattolica d'interesse collettivo che pone al centro l'individuo. Segni distintivi del nostro lavoro sono un partecipato amore per il prossimo e il nostro impegno nel facilitare le condizioni di vita individuali delle persone a noi affidate. Per avvicinarci ogni giorno di più a quest'obiettivo, abbiamo bisogno della collaborazione di tutti.

LA PERSONA AL CENTRO

Il nostro principio guida si fonda sull'idea cristiana dell'uomo: ogni persona è un dono di Dio in tutte le fasi della sua vita, in salute e malattia, in giovinezza e anzianità, nella nascita e nella morte. La sua dignità è indipendente da salute psichica o corporea.

Al centro del nostro operato c'è dunque sempre il singolo individuo con le sue necessità, le sue esperienze di vita, le sue abitudini personali e il suo contesto sociale. Non è facile accettare il proprio bisogno di assistenza.

È per questo che accompagniamo e supportiamo le persone con gentilezza e comprensione, rispetto e competenza, elaborando offerte di accoglienza e di assistenza su misura, operando in stretta collaborazione con i familiari e prestando attenzione non solo al benessere fisico, ma anche a tutte le attività ed esperienze della quotidianità.

Mettiamo insieme tutte le competenze necessarie così da consentire a ciascuno l'organizzazione della propria vita con un'assistenza individuale in situazioni critiche o nell'ultima fase dell'esistenza.

Siamo rispettosi della spiritualità di ciascuno.

Motivazione e aiuto reciproco da pari a pari

Il logo della Fondazione Liebenau si rifà alla parabola del buon samaritano: nella Bibbia il bisognoso d'aiuto giace a terra. Noi invece lo rappresentiamo in piedi, dopo un percorso di assistenza, così da consentire alle due persone d'incontrarsi su un piano paritario



Codice Etico -

L'ente si è dotato di un codice etico che fissa le regole di comportamento cui debbano attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalla legge e dai regolamenti della repubblica Italiana.

Il codice etico è consultabile c/o la Residenza ed è affisso in bacheca.

+++++

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono i residenti, i loro familiari e caregivers, ma anche tutti i cittadini interessati ai nostri servizi .

Nel rispetto delle indicazioni del D.P.C.M. 19 maggio 1995 e delle linee guida 2/1995 del Ministero della Sanità la Carta dei servizi è ' uno strumento di trasparenza e di tutela dei diritti di ciascuno in un'ottica di continuo miglioramento, per offrire un servizio di qualità.

Questo documento, pertanto, non può avere la pretesa di essere definitivo, ma rappresenta uno strumento dinamico, passibile di integrazioni e aggiornamenti futuri anche sulla base dei suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dai residenti e dai loro familiari.

4

Allegati

- MENÙ
- QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI / FAMILIARI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI
- CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Chi siamo

La Casa S. Giuseppe è una RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) accreditata dalla Regione Lombardia che ospita persone ultrasessantacinquenni con diversi gradi di non autosufficienza. La Casa, fondata nel novembre 1896, vanta una tradizione di accoglienza e di vicinanza alle persone lunga 120 anni; l'edificio è stato, infatti, per molto tempo, un convento delle suore di San Luigi Guanella Figlie di S.Maria della Divina Provvidenza che hanno qui creato una Casa di Riposo. Attualmente, a seguito contratto d'affitto di ramo d'azienda, la Casa san Giuseppe è gestita da Liebenau impresa sociale srl, ente registrato nella Camera di Commercio di Bolzano (REA: BZ-216022-codice Ateco 87.30) e iscritto nel Registro del Terzo Settore .

La Casa San Giuseppe è autorizzata al funzionamento dall' Amministrazione Provinciale di Pavia con provvedimento n° 67/2002 del 20/12/2002, ed è stata accreditata con delibera regionale 7/13633 del 14.07.2003.

La Liebenau Italia ha ottenuto la voltura dell'accREDITamento presso la Regione Lombardia con decreto regionale Protocollo numero G1.2017.0012200 del 07/04/2017, dopo parere favorevole della ATS di Pavia con decreto n° 72 del 28/03/ 2017.

Dal 28 dicembre 2021 la Liebenau Italia impresa sociale srl ha modificato la denominazione in Liebenau impresa sociale, tout cour, ed è iscritta al RUNTS Registro del Terzo Settore rimanendo invariati assetto societario e cariche sociali P.Iva, numero di iscrizione alla Camera di Commercio e codice Ateco.

Descrizione della unità di offerta

La Casa San Giuseppe è una struttura con 62 posti letto autorizzati e accreditati e annualmente contrattualizzati con ATS Pavia per l'erogazione di prestazioni e servizi di assistenza residenziale sanitaria; è presente anche 1 ulteriore posto in regime di solvenza per situazioni di sollievo e di emergenza territoriale.

Per ciascun posto accreditato e a contratto è previsto un contributo del Servizio Sanitario Regionale, a parziale copertura della retta complessiva, versato direttamente all'ente gestore della RSA secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente. In questo caso l'ospite cambia il medico di base (MMG); la RSA diventa ente erogatore anche del servizio medico, affidandone l'incarico ad un professionista sanitario.

Per il posto letto in regime di "solvenza", invece, la retta è a totale carico dell'ospite, ad eccezione dei farmaci e dei presidi per incontinenza garantiti dal SSN ai sensi della normativa sui LEA livelli essenziali di assistenza. L'ospite resta a carico del proprio MMG.

Il regime di accREDITamento pone la struttura sotto la Vigilanza e Controllo di ATS Pavia per conto di Regione Lombardia e la inserisce nella rete territoriale degli erogatori di servizi socio-assistenziali.

Le camere sono distinte in 3 Nuclei così disposti:

Piano terra

- *Reparto Sant'Agnese* costituito da 8 camere di cui 3 singole e 5 doppie per un totale di 13 posti letto e da 1 camera singola in regime di "solvenza".

Piano Primo

- *Reparto "Beata Chiara"* costituito da 10 camere doppie
- *Reparto "San Luigi Guanella"* costituito da 16 camere di cui 4 singole, 11 doppie ed una tripla.

I due reparti al primo piano sono comunicanti e disposti ad anello intorno al secondo cortile. Tutti i reparti sono tinteggiati con colori studiati per favorire il confort dell'ospite.

Tutte le camere sono dotate di bagno ad uso esclusivo; ogni camera è predisposta per l'installazione del televisore. L'arredamento è in stile alberghiero, ma funzionale anche alle esigenze di ospiti non autosufficienti o con difficoltà di deambulazione: gli spazi sono organizzati per agevolare il movimento anche con eventuali ausili, i letti sono ad altezza variabile a due snodi, con sponde di contenimento a scomparsa. Ogni singolo posto letto ed ogni bagno sono dotati di sistema di chiamata d'emergenza. In ogni camera è inoltre presente un punto d'erogazione dell'ossigeno medicale.

Presso ciascun piano sono presenti, oltre ai normali servizi di nucleo tra i quali i bagni assistiti e l'infermeria, ambienti comuni, sale da pranzo, terrazzi e palestra di piano .

La struttura è costituita da tre cortili successivi, da un giardino e da un vasto parco per un totale di circa 7200 mp. Nel primo cortile, a piano terra, sono ubicati i servizi amministrativi; la chiesa e la cucina collegano strutturalmente il primo ed il secondo cortile che gode di un ampio giardino con piante da alto fusto. Intorno al secondo cortile sono disposti i reparti con le camere dei residenti, al piano terra del secondo cortile si trovano anche il salone polifunzionale e le salette per le visite parenti. Il terzo cortile ospita il parcheggio e la lavanderia e si dilunga in un vero e proprio parco a disposizione nei mesi estivi di residenti ed operatori ; è garantita la fruibilità sia delle aree comuni generali che delle aree di servizio all'interno dei singoli nuclei.

La struttura ha i seguenti ambienti:

- Chiesa
- Uffici amministrativi
- Ambulatorio medico
- Camere con bagno
- Palestra comune e Palestrina di piano
- Locali attività occupazionali Sala polivalente e Biblioteca
- Angolo bar dotato di distributori automatici di bevande e snack
- Locali per visite parenti ed incontri con i familiari
- Magazzini
- Spogliatoi operatori
- Camera mortuaria

Condizioni che danno diritto all'accesso

L'RSA Casa San Giuseppe - Fondazione Liebenau è rivolta alla popolazione anziana residente in Regione Lombardia a condizione che abbia compiuto 65 anni di età, con diversi livelli di non autosufficienza.

In caso di richiesta di ammissione da parte di persone con età inferiore ai 65 anni l'ingresso è consentito previa relazione medica sulle motivazioni e sull'appropriatezza del ricovero con conseguente comunicazione alla ATS competente territorialmente.

Per chi non è residente in Regione Lombardia l'ammissione potrà avvenire secondo disponibilità e con le modalità concordate fra la Direzione e con ATS Pavia.

E' previsto l'accesso di singoli, uomini e donne, ed anche di coppie a cui viene riservata una stanza doppia.

La possibilità di accesso è determinata innanzitutto dalla valutazione sulla appropriatezza erogativa dell'assistenza e cioè sulla attenta analisi delle condizioni di salute del futuro ospite in rapporto ai servizi socio-assistenziali erogati dal nostro Ente. La procedura prevede una prima valutazione della domanda da parte dell'équipe direzionale e socio assistenziale che verifica l'appropriatezza del possibile ricovero e consente l'accesso alla lista d'attesa.

In tempi di pandemia da Covid-19 per l'ingresso è richiesto l'esito negativo di un tampone molecolare, e più in generale viene impedito l'ingresso a portatori di infezioni o patologie infettive che possano recare danno alla comunità dei residenti.

Lista d'attesa

La lista d'attesa è formata a partire dalla presentazione della domanda su modello standard previsto dall'ATS Pavia e reperibile sul sito stesso di ATS nella sezione relativa alle residenze sanitario assistenziali.

Dopo la valutazione di appropriatezza di cui sopra, una volta espresso il parere favorevole, la domanda d'ingresso, debitamente compilata, viene inserita nella lista d'attesa e riceve una valutazione con diversi criteri:

- la condizione familiare e/o sociale, compresa la condizione di dimissioni da Aziende Ospedaliere,
- la cronologia della presentazione della domanda, la provenienza del futuro ospite con preferenza per le persone della zona o con parenti in zona,
- nonché lo stato di vita (singoli, coppie, vedovi, religiosi).

Per ciascuna domanda viene compilata un'apposita scheda che determina un punteggio valido nel caso in cui si debba scegliere fra più richiedenti.

Periodicamente, almeno una volta al mese, ed ogni volta che si verifichi un posto libero, la lista

d'attesa viene controllata e, se necessario, vengono aggiornati i dati sul sito ATS.

Criteri di accoglienza

L'accoglienza del futuro ospite viene programmata attraverso il contatto con i familiari, caregivers, o Amministratori di sostegno, sia per la consegna dei documenti sanitari per la valutazione dell'appropriatezza di cui sopra, sia per la conoscenza reciproca in vista della futura collaborazione.

E' sempre possibile prendere un appuntamento con la Segreteria Amministrativa per un colloquio durante il quale si compila la domanda di ammissione alla lista d'attesa e soprattutto per la visita alla struttura, almeno dall'esterno.

In tempi di pandemia da Covid -19 o se vi fossero altre situazioni in cui disposizioni normative superiori impedissero l'ingresso alla struttura, i contatti avvengono preferibilmente per telefono, per posta elettronica; in alternativa è possibile la visita solo all'esterno, nei cortili.

Normalmente i caregivers, i familiari o Amministratori di sostegno, anche in compagnia del futuro ospite sono condotti in visita alla struttura dall'operatore, incaricato per le visite guidate nella unità di offerta.

In una logica di rete socio-assistenziale è possibile che l'accoglienza del futuro ospite venga richiesta da Servizi Sociali comunali e/o dei Piani di Zona. In questa particolare presa in carico si pone una attenzione speciale al futuro ospite e si chiede una previa definizione degli aspetti economici da parte dell'ente che si assume l'onere del pagamento o dell'integrazione della retta.

Ingresso e presa in carico

Gli ingressi in struttura sono programmati di norma in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente tra le 09.30 e le 10.30, per particolari situazioni la presa in carico è possibile anche in orari pomeridiani.

Il momento dell'ingresso di un Ospite in una Residenza Sanitaria Assistenziale rappresenta per l'individuo un passaggio importante, che determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita, per questo l'accoglienza avviene in un locale dedicato con la presenza del medico, del coordinatore/ coordinatrice infermieristico.

La formalizzazione della presa in carico avviene: con la sottoscrizione da parte dell'Ospite, unitamente al terzo/curatore o amministratore di sostegno o tutore, di un contratto di Ingresso comprensivo dell'attestazione di ricevuta della carta dei servizi e dell'accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti,

Qualora il futuro ospite si trovi in situazioni psico-fisiche compromesse il caregiver, sottoscriverà un contratto a favore del terzo ai sensi dell'art. 1411 del c.c. , in attesa che venga emesso un provvedimento di tutela. In tal caso la segretaria amministrativa referente con gli

uffici che sul territorio si occupano di tutele e fragilità, fornirà informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all'individuazione di un Amministratore di Sostegno, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente.

Documenti richiesti all'ingresso:

- Documento di identità valido (originale).
- Codice fiscale - tessera sanitaria (originale).
- Autocertificazione di residenza dell'interessato all'ingresso
- Verbale di invalidità (ove presente) in originale
- Certificato esenzione ticket (originale).
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie... che risalgono al massimo a 12 mesi precedenti).
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del medico curante o da parte della struttura di provenienza.
- Recapiti telefonici e di abitazione del parente, amministratore di sostegno, curatore e di almeno un altro parente.
- Eventuali altri presidi in uso, non previsti a carico della RSA in base alla normativa vigente. Tali presidi , in particolare le carrozzine, vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.

9

La Segreteria Amministrativa, nel confermare il giorno e l'ora dell'ingresso, comunica la lista dei documenti amministrativi richiesti nonché la lista dell'abbigliamento e le modalità che verranno utilizzate per identificare ciascun indumento del futuro ospite, fornendo inoltre delle indicazioni in merito alla composizione ed ai quantitativi del corredo.

Al caregiver, parente o AdS, vengono comunicati i numeri di telefono della struttura e viene consegnato un badge per l'apertura della porta d'ingresso in struttura.

Dimissioni

Sono sempre possibili le dimissioni dell'ospite, per ritorno al domicilio o per trasferimento in altra struttura ed in particolare, come previsto dal contratto d'ingresso sono previste per:

- Perdita di appropriatezza assistenziale a seguito mutamento delle condizioni di salute
- Dimissioni volontarie dell'ospite
- Risoluzione del contratto per mancato pagamento della retta, in assenza di accordo con la Direzione

Le dimissioni, da qualunque causa determinate, si svolgeranno in modalità protetta che garantisca la continuità assistenziale.

Unitamente alla lettera di dimissioni vengono date indicazioni per la scelta del MMG in caso di ritorno al domicilio.

Qualora avvenisse, invece, il trasferimento ad altra struttura sarà cura dei sanitari prendere contatto con la struttura accettante.

E' possibile anche il trasferimento ad altra Unità operativa del medesimo Ente gestore qualora si verifichi l'evenienza di condizioni migliorative per l'ospite o per i familiari o caregivers, come da esempio una maggiore vicinanza della struttura alla residenza dei parenti

Giornata tipo

07.00 – 09.00	tempo dedicato all'igiene ed alla prima colazione
09.00 – 11.30	tempo delle attività : fisioterapia, visite mediche, bagni settimanali, animazione, attività educative secondo il Piano assistenziale individuale (PAI)
11.30 – 12.45	pranzo
12.45 – 14.30	relax dopo pranzo
14.30 – 17.30	tempo delle attività : visite parenti, fisioterapia, visite mediche, bagni settimanali, animazione, attività educative secondo il Piano assistenziale individuale (PAI)
17.30 – 19.00	preparazione al pasto serale e cena
dalle 19.00	preparazione al riposo notturno

Servizi offerti

I servizi socio-assistenziali offerti agli ospiti sono definiti mediante l'elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) costruito dall'équipe socio-assistenziale sulla base dei bisogni rilevati da ciascun ospite considerato nella sua globalità e complessità.

Tale piano viene condiviso con parenti, caregivers, Amministratori di sostegno.

L'attività assistenziale così programmata viene eseguita da operatori qualificati, in possesso di titoli professionali adeguati e con idoneità alla mansione certificata dal Medico Competente.

Un sistema informatico registra, tramite tablet, tutte le attività eseguite e guida l'operatore alla verifica ed alla rendicontazione di quanto compiuto. Questo sistema informativo consente un controllo quotidiano e continuo delle condizioni di salute dell'ospite.

Servizi socio-assistenziali- tutelari

Servizio medico: assicurato nelle ore diurne, con presenza quotidiana del medico nei giorni di lunedì martedì, mercoledì e venerdì, per un totale minimo di 20 ore settimanali, e con reperibilità negli altri orari.

La continuità assistenziale è garantita di notte e nei giorni festivi dai medici da un servizio di guardia medica convenzionato.

Eventuali visite specialistiche richieste e/o concordate con il caregiver possono essere eseguite all'interno della struttura o trasferendo l'ospite presso ambulatori esterni

Servizio infermieristico: assicurato in presenza per tutti i giorni dell'anno dalle ore 7.00 alle ore 21.00 si occupa della somministrazione della terapia farmacologica prescritta, delle medicazioni e di tutte le attività di monitoraggio dei parametri vitali e di controllo della situazione sanitaria

Servizio di fisioterapia, terapia occupazionale e massofisioterapia: è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 e svolge interventi rieducativi e terapie fisiche giornaliere, personali o di gruppo;

Servizio educativo-animativo: è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00, il sabato mattina dalle 8.30 alle 12.30 ed è coordinato da un educatore professionale, con laboratori di attività manuali, culturali, di giardinaggio; attività ricreative, espressive, musicali in collaborazione con il servizio di terapia occupazionale.

In condizioni di normalità sono organizzate uscite dei residenti con l'assistenza anche di volontari.

Servizio di assistenza spirituale: per chi lo desidera. La Casa è dotata di cappella interna, in struttura risiede un cappellano che due volte la settimana si reca nei reparti in visita ai residenti.

E' possibile chiedere l'assistenza spirituale di ministri di religioni diverse da quella cattolica.

Servizio assistenziale tutelare: è assicurato da personale O.S.S. Operatori socio-sanitari qualificati presenti 24 ore su 24 con turni diurni, notturni, feriali e festivi; presiede all'alimentazione, all'idratazione, all'igiene personale dell'ospite fornendo tutta l'assistenza primaria.

Fa parte del servizio assistenziale-tutelare anche il servizio di barberia per gli uomini, il servizio di pedicure e manicure.

Servizio parrucchiera: è ricompreso nel servizio igiene personale, tuttavia è possibile usufruire, a richiesta, del servizio taglio e piega effettuato da una parrucchiera esterna.

In situazioni di emergenza la normativa anti-Covid impone la modifica dello stile e dell'modalità di svolgimento di alcune attività da parte degli ospiti, ma tutti i servizi sono mantenuti.

11

Servizi alberghieri:

Ristorazione: il servizio è assicurato da una cucina interna, 365 giorni l'anno.

Il menù ha le seguenti caratteristiche

- dieta bilanciata sulle 4 settimane, secondo le tabelle dietologiche indicate dal Dipartimento Prevenzione medica-servizio di nutrizione dell'ATS di Pavia.
- diete personalizzate su indicazione medica.
- scelta delle materie prime di qualità

Il menù settimanale e mensile è esposto nei reparti e segue una rotazione stagionale di piatti che valorizzano i prodotti e le ricette del territorio, con materie prime di qualità.

Lavanderia Il servizio lavanderia è esternalizzato ad una lavanderia industriale che garantisce:

- la tracciabilità del singolo capo di abbigliamento.
- Il controllo del livello di usura del capo
- la microcippatura di ogni indumento che consente la tracciabilità delle varie fasi del ciclo di lavanderia

All'ingresso dell'ospite viene stilata la lista dell'abbigliamento su apposita scheda, controfirmata dall'operatore.

Il servizio lavanderia resta a scelta dell'ospite e se richiesto verrà fatturato al costo di € 4,00

giornaliere.

Servizio di igiene ambientale Il personale si occupa della cura delle condizioni igieniche delle camere e di tutti gli ambienti, provvedendo alla pulizia ed al riassetto di tutti gli ambienti riservati ai residenti. Nella scelta dei detersivi si applicano criteri di sostenibilità ambientale.

Camera Mortuaria: in caso di decesso è possibile usufruire di una camera mortuaria interna, per l'uso della quale si chiede un rimborso spese di € 60,00 giornaliere.

Funerali. E' possibile celebrare il funerale nella Cappella interna previo accordo con il Cappellano e/o con il diacono Educatore.

Orari di servizio h 24 ore su h 24 , 365 giorni dell'anno

Orari di visita

- liberi durante la giornata dalle 8.00 alle 20.00
- si consigliano le ore pomeridiane.
- nelle ore notturne dalle 20.00 alle 8.00 la visita è limitata ai parenti stretti ed autorizzata per particolari condizioni dell'ospite.

La normativa anti-contagio Covid, quando è applicata, impone limitazioni alle visite sia nelle modalità di accesso alla struttura, sia nello stile dell'incontro fra residenti ed i propri familiari, prevedendo solo visite in appositi spazi, con triage all'ingresso.

Sempre è consigliata ai visitatori l'igienizzazione delle mani con il gel posto nelle apposite colonnette.

Raggiungibilità della Struttura (Dove siamo)

La Casa S. Giuseppe si trova a Belgioioso (PV) in Via Garibaldi 74 cap 27011

Telefono fisso 0382 969025 con ricerca automatica cellulare 342 7438080 (notturno)

Mail: info @fondazione-liebenau.it posta certificata : csg @pec.fondazione-liebenau.it

L'immobile si trova nel centro storico del paese, ed è raggiungibile con:

- linea ferroviaria Trenord Pavia-Codogno, con treni cadenzati da Pavia, tutti i giorni;
- autolinea Pavia-Zerbo, in partenza dalla stazione di Via Trieste Pavia; .
- autolinea Pavia-Milano, percorso Belgioioso Villanterio;
- Strada Statale Pavia –Cremona;
- Strada provinciale Torre De' Negri– Bascapè
- Autostrada A1 a Casalpusterlengo, A21 Piacenza Brescia casello di Stradella, A7 Milano Genova casello di Bereguardo.

La struttura non garantisce un servizio di trasporto

Tipologia delle rette

La retta minima praticata è di € 68,00 (sessantotto/00). La retta massima è € 90,00 (novanta/00) in posti contrattualizzati camere da uno, due, tre posti letto.

Camera in solvenza:

€ 90,00 per la camera in regime di solvenza, accreditata, ma non contrattualizzata. Per questa camera è possibile anticipare una caparra confirmatoria che non verrà restituita in caso di mancato godimento del servizio.

L'importo della retta può subire variazioni annuali. Non è previsto deposito cauzionale.

E' possibile l'integrazione della retta da parte dei Comuni o altri enti pubblici su intervento dei servizi sociali. Sono previste riduzioni per i residenti a Belgioioso o nei paesi limitrofi.

Insieme alla prima retta è richiesto un contributo per l'igienizzazione straordinaria della stanza di € 100,00 (cento /00) e una quota forfettaria anticipata per dichiarazioni varie di € 80,00 (ottanta/00)

Servizi compresi ed esclusi dalla retta

in regime di accreditamento e contrattualizzazione con ATS

la retta comprende:

- tutti i servizi socio-assistenziali-tutelari elencati nel paragrafo "servizi offerti"
- tutti i servizi alberghieri come elencati nel paragrafo "servizi offerti"
- i medicinali e gli ausili per l'incontinenza.

la retta non comprende

- visite specialistiche,
- carrozzine ad uso personale,
- protesi o ausili specialistici,
- pratiche burocratiche; (qualora siano necessarie pratiche di invalidità effettuate tramite il medico della nostra RSA, l'importo è a carico del parente e verrà corrisposto direttamente al medico che rilascerà regolare fattura)
- trasporti in ambulanza
- biancheria e abbigliamento personale ed il servizio lavanderia che, se richiesto, viene fatturato separatamente al costo di € 4,00 al giorno
- parrucchiere e trattamenti estetici

13

in regime di "solvenza" posto accreditato, ma non contrattualizzato con ATS

la retta comprende

- tutti i servizi socio-assistenziali-tutelari come indicati nel paragrafo "Servizi offerti"
- tutti i servizi alberghieri nel paragrafo "servizi offerti", a cui si aggiunge la scelta del menù

la retta non comprende:

- medicinali e presidi per l'incontinenza e quanto garantito dal SSN secondo la normativa sui LEA. Per queste prescrizioni il medico di MMG rimarrà titolare

dell'attività di ricettazione in coordinamento con il medico di RSA

- visite specialistiche,
- carrozzine ad uso personale,
- protesi o ausili specialistici,
- pratiche burocratiche,
- trasporti in ambulanza
- biancheria e abbigliamento personale, ed il servizio lavanderia che, se richiesto, viene fatturato al costo di € 4,00 al giorno.
- parrucchiere, ed trattamenti estetici

E' possibile l'integrazione della retta da parte dei Comuni o altri enti pubblici su intervento dei servizi sociali.

Strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite.

Il /l'ospite ed i suoi caregiver, familiari o AdS, hanno il diritto di essere informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nella RSA.

In quest'ottica di trasparenza si chiede al caregiver di sottoscrivere il consenso ai trattamenti più invasivi, e di condividere il PAI, piano assistenziale individualizzato, con una firma nell'apposito spazio.

Controllo Qualità erogata

Ai sensi della Dgr 2569 /2014 direttamente in capo alla Direzione dell'Ente è istituito il servizio Qualità, esso si avvale di una referente che si interfaccia direttamente con residenti e caregiver per reclami o segnalazioni che si presentano di immediata soluzione, mentre riferisce alla Direzione eventi o reclami più complessi.

L'operatore referente qualità è raggiungibile con il telefono fisso della struttura 0382 969025 interno 127.normalmente dalle 9.00 alle 15.00

Definizione di tempi di gestione segnalazioni e reclami

L'eventuale segnalazione di disservizi e reclami, può avvenire con supporto cartaceo o per posta elettronica all'indirizzo della Direzione: christian.doria @fondazione-liebenau.it

Di norma la risposta è dovuta entro trenta giorni lavorativi. La segnalazione può essere inviata anche via mail all'indirizzo dell'Organismo di Vigilanza ex Dlgs 231/2001 mail: Siegfried.Mittermair@fondazione-liebenau.it Nella annuale relazione dell'Organismo di Vigilanza si dà conto delle segnalazioni pervenute e delle azioni migliorative intraprese

Difensore civico

Il Difensore Civico regionale è un'autorità pubblica indipendente, prevista dall'articolo 61 dello Statuto d'autonomia della Lombardia e disciplinata dalla legge regionale 6 dicembre 2010, n.

18. È incaricato di tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini e degli altri soggetti della società civile (associazioni, imprese, comitati) nei confronti della Regione Lombardia e delle altre amministrazioni pubbliche rientranti nella sua competenza.

Il difensore civico è quindi una figura di garanzia a tutela del cittadino, che ha il compito di accogliere i reclami non accolti in prima istanza dall'ufficio reclami del soggetto che eroga un servizio.

La DGR 4702/2016 prevede che in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché per ogni eventuale necessità, è sempre possibile adire al difensore civico territoriale contattando i seguenti riferimenti: difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it

oppure difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it

invio o consegna a mano una richiesta all'indirizzo: Via Fabio Filzi, 22 – 20124 – Milano

Il punto informazioni telefonico risponde ai numeri 02.67.48.24.65 / 02.67.48.24.67 dalle 10,00 alle 12,00 – dal lunedì al giovedì

L'ufficio dista 2 minuti a piedi dalla Stazione centrale. È raggiungibile con la linea M2 (verde) e la linea M3 (gialla) della metropolitana oltre che da numerosi mezzi di superficie urbani ed extraurbani. Per avere maggiori informazioni consulta il sito ATM. Per richiederne l'intervento si trovano i riferimenti e le indicazioni sul sito della Regione Lombardia al seguente link: <https://www.difensoreregionale.lombardia.it/wps/portal/site/difensore-regionale>

15

Certificazione ai fini fiscali

Annualmente a fine febbraio viene predisposta da parte della segreteria la certificazione della retta valida ai fini fiscali prevista dalla DGR 26316/1997.

Il documento viene inviato per posta elettronica o consegnato manualmente al caregiver. Contemporaneamente, secondo le tempistiche previste, viene inviata all'Agenzia delle Entrate idonea documentazione per il modello 730 precompilato.

Documentazione socio-sanitaria La struttura conserva la documentazione socio-sanitaria dell'ospite, sia in formato cartaceo che in formato digitale, per ottenerne copia è necessaria richiesta scritta alla Direzione. Le richieste verranno evase entro 30 giorni lavorativi, è richiesto un contributo di € 0.20 per ogni fotocopia oltre le 10 pagine.

Customer satisfaction

Annualmente e generalmente verso la fine dell'anno, viene inviato a caregiver, parenti o AdS parenti un questionario di soddisfazione (vedi allegato)

Tale questionario di semplice compilazione permette alla Direzione di verificare la qualità percepita da residenti e caregivers. I dati così raccolti vengono elaborati ed esposti in bacheca o comunque divulgati agli stakeholders.

Riconoscimento del personale

Per garantire in ogni momento il riconoscimento dell'operatore, tutto il personale della RSA ha l'obbligo di tenere visibile un tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica e foto dello stesso. Per gli operatori nei reparti le divise incorporano il cartellino in formato tessuto.

Comportamenti

Il personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti degli ospiti e del regolamento della Casa.

È fatto divieto agli operatori incassare mance da ospiti e caregiver, parenti o residenti.

È fatto divieto a chiunque di fumare all'interno della struttura, spazi aperti compresi; per il personale è stata creata un'apposita zona fumo limitata e circoscritta.

All.1 Menù settimanale

PRIMA SETTIMANA						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Piatto asciutto Piatto a base di uova Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo o asciutto Piatto a base di pesce Contorno di verdura Frutta	Piatto asciutto o in brodo Fegato Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di carne bianca Contorno verdura Frutta	Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di pesce Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo o asciutto Piatto a base di uova Contorno verdura Frutta	Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di carne rossa Contorno di verdura Frutta- Dolce
Piatto in brodo con legumi Piatto con formaggio Contorno verdura Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di pesce Contorno di verdura Frutta	Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno verdura Frutta	Piatto in brodo Formaggio Patate oppure Pizza e Contorno verdura Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di salumi Contorno verdura Frutta	Piatto in brodo Piatto leggero Contorno di verdura Frutta
SECONDA SETTIMANA						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno di verdura Frutta	Minestra d'orzo Piatto a base di uova Contorno di verdura Frutta	Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di carne rossa Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo o asciutto Piatto a base di pesce Contorno verdure Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di uova Contorno di verdura Frutta	Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo o asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno di verdura Frutta- Dolce
Piatto in brodo Piatto a base di salumi Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di pesce Contorno verdura Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di formaggio Contorno di verdura Frutta	Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno verdura Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di pesce Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo Formaggio Patate oppure Pizza e Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto leggero Contorno di verdura Frutta
TERZA SETTIMANA						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di carne rossa Contorno di verdura Frutta	Minestra d'orzo Piatto a base di pesce Contorno di verdura- Frutta	Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di uova Contorno di verdura- Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di carne bianca Contorno verdura- Frutta	Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di pesce Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo o asciutto Fegato Contorno di verdura- Frutta	Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di pesce Contorno di verdura - Frutta Dolce
Piatto in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto con formaggio Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo o asciutto Piatto a base di Carne bianca Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo o asciutto Piatto a base di uova Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo Formaggio Patate oppure Pizza e Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di salumi Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo Piatto leggero Contorno di verdura Frutta
QUARTA SETTIMANA						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Piatto in brodo o asciutto Piatto a base di carne rossa Contorno di verdura Frutta	Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di pesce Contorno verdura- Frutta	Minestra d'orzo Piatto a base di uova Contorno di verdura- Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di carne bianca Contorno verdura- Frutta	Piatto in brodo Formaggio Patate oppure Pizza e Contorno di verdura Frutta	Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di carne bianca Contorno verdura- Frutta	Piatto asciutto o in brodo Piatto a base di carne rossa Contorno di verdura - Frutta - Dolce
Piatto in brodo Piatto a base di formaggio Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di pesce Contorno di verdura Frutta	Piatto asciutto o brodo Piatto a base di carne bianca Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di salumi Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo con legumi Piatto a base di uova Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo Piatto a base di pesce Contorno di verdura Frutta	Piatto in brodo Piatto leggero Contorno di verdure Frutta

All. 2

**Scheda per la segnalazione
disservizi e reclami**

Data _____

Il/la sottoscritto/a _____

Residente in _____ Prov. _____

Via _____ n. _____ Tel. _____ In

qualità di _____ del/della

Signor/Signora _____

Con camera nel Reparto _____

OPPURE

Il/la sottoscritto/a _____

Ospite nel Reparto _____

Al fine di contribuire al miglioramento dell'attività della Casa, desidero informarvi di non essere soddisfatto/a del seguente servizio:

DIREZIONE

PORTINERIA

ASSISTENZA. MEDICA

ASSISTENZA. IN REPARTO

ANIMAZIONE

LAVANDERIA

ALTRO _____

SEGRETERIA

CENTRALINO

ASSISTENZA . INFERMIERISTICA

ASSISTENZA RIABILITATIVA

CUCINA

PULIZIA

Per i seguenti motivi:

Oppure

Per quanto accaduto in questa circostanza:

Resto in attesa del vostro gentile riscontro.

Firma _____

18

QUANTO SIETE SODDISFATTI ?

Questionario per il rilevamento della soddisfazione degli ospiti e dei sensi della DGR 2569/2014 punto 3.2.4

Gentili ospiti, e gentili parenti delle ospiti,

la vostra opinione sul servizio che state ricevendo dalla Casa San Giuseppe è per noi molto importante, per questo vi chiediamo di compilare accuratamente il questionario che segue, le vostre risposte e le vostre proposte ci consentiranno di migliorare.

Grazie di cuore per la vostra collaborazione. LA DIREZIONE

Chi risponde : L'ospite? il parente ?

QUANTO SIETE SODDISFATTI DEI SERVIZI OFFERTI DALLA NOSTRA RSA ?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insuff
Accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazioni ricevute al momento del ricovero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto per la sfera privata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità e cura nell'igiene personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gentilezza e disponibilità dei medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gentilezza e disponibilità degli infermieri professionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gentilezza e disponibilità del personale ASA/OSS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza spirituale e religiosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetti amministrativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUANTO SIETE SODDISFATTI DEI SEGUENTI SERVIZI ASSISTENZIALI ?

Animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza O.S.S.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività dell' Educatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fisioterapia e massofisioterapia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infermieri Professionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUANTO SIETE SODDISFATTI DEI SERVIZI ALBERGHIERI ?

Pulizia ed igiene degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arredamento e confort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cucina a) qualità del cibo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) la scelta del cibo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) la dispensa ed il servizio al tavolo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavanderia e guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVIZI TRASVERSALI:

- gestione prescrizioni anti- Covid

- organizzazione visite parenti

- organizzazione comunicazione/informazione alla famiglia

COME VALUTA, IN GENERALE, LA COMUNICAZIONE ATTUATA DALLA STRUTTURA?

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente

COSA APPREZZA MAGGIORMENTE della Casa San Giuseppe?

COSA, SECONDO LEI, NON FUNZIONA ?

20

DA QUANTO TEMPO IL SUO CARO/A E' ENTRATO/A NELLA NOSTRA CASA ?

SCEGLIEREBBE NUOVAMENTE LA NOSTRA STRUTTURA?

REGIONE LOMBARDIA

DIREZIONE GENERALE INTERVENTI SOCIALI

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come

singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona:

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

22

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

di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
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. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.