

“CASA MICHELI – SANGA”



COMUNITA' ALLOGGIO ANZIANI

(SPERIMENTAZIONE REGIONALE AI SENSI DEL DGR 15/02/2010 N.1254)

ACCREDITAMENTO SECONDO DGR 2942 DEL 28/12/2014

BERZO SAN FERMO (BG) - VIA SANT'ANNA 1

AGGIORNAMENTO GENNAIO 2017

Gentile Signora, Gentile Signore;

Le diamo il benvenuto/a nella “Casa Micheli-Sanga”.

Certo non eguaglierà mai la Sua, ma stiamo tentando in tutti i modi di renderla confortevole, accogliente e ospitale, sia come struttura, sia come personale qualificato a livello sociale e umano, tanto da considerare come appartenente alla propria famiglia, coloro che in seguito faranno parte di questa "grande famiglia".

Vorremmo che questa fosse una casa. Ci piace immaginare che Lei possa un giorno pensare questa come la propria casa. Non vuole e non potrà sostituire la sua, ma vuole condividere con lei il cammino che insieme faremo.

Questo è il nostro obiettivo ed il nostro impegno.

Vogliamo ora fornirLe attraverso questa Carta dei Servizi qualche informazione così da renderLe più facile la nostra conoscenza e l'accesso ad alcuni servizi utili per Lei.



PRESENTAZIONE E CENNI STORICI

La Casa Micheli-Sanga nasce grazie alla generosità dei benefattori Luisa e Adelio Micheli, proprietari dell'edificio che hanno donato con un grande atto di nobiltà d'animo la Casa alla Fondazione Buonomo Cacciamatta 1836.

La Fondazione Buonomo Cacciamatta 1836, si impegna affinché la storia centenaria che caratterizza la casa venga mantenuta, assieme al suo nome per essere ricordata dalle generazioni future.

La Casa Micheli-Sanga, aperta dal 19 luglio 2014, nasce per rispondere ai nuovi bisogni sociali emergenti e alle necessità dei tempi attuali, decide nel rispetto statutario di offrire ospitalità agli anziani che hanno bisogno di un aiuto nella gestione della vita quotidiana o che hanno visto ridursi la propria autonomia e il proprio grado di autosufficienza, nel pieno rispetto di quanto previsto dallo Statuto originario.

La “Casa Micheli-Sanga”, è una struttura assistenziale sociale destinata ad anziani con residua autonomia e con bisogni diversificati di ordine non solo abitativo, ma anche relazionale, assistenziale, psicologico e sociale.

Gli anziani, possono essere in condizione sociale e familiare precaria, oppure scegliere volontariamente di vivere in comunità.

La valutazione per l'ingresso, deve considerare sia problematiche di natura sanitaria che sociale, dando particolare rilievo a queste ultime.

Oggi la "Casa Micheli-Sanga" può accogliere 21 persone anziane e non, in condizioni di autonomia psicofisica, con lievi o temporanee limitazioni, per periodi sia brevi che di lunga durata in camere prevalentemente singole o doppie.

Le finalità a cui tende, in conformità a quanto previsto e dichiarato nella CARTA dei DIRITTI della PERSONA ANZIANA sono:

- **garantire il principio "di giustizia sociale"** (art.3 Costituzione Italiana) mediante la rimozione degli ostacoli che possano limitare la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impedendo il pieno sviluppo della persona umana;
- **garantire il principio "di solidarietà"** (art. 2 Costituzione Italiana) riconoscendo e garantendo i diritti inviolabili dell'uomo;
- **garantire il principio "di salute"**(art. 32 Costituzione Italiana) tutelando la salute intesa come equilibrio fisico, psichico e sociale e promovendone il concetto stesso (OMS)
- **rispettare l'individualità di ogni persona anziana**, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati;
- **rispettare credenze, opinioni e sentimenti** anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante;
- **rispettare le modalità di condotta della persona anziana**, compatibili con le regole della convivenza sociale della casa;
- **essere accudita e curata al meglio per il recupero delle funzioni;**
- **favorire la costruzione di relazioni sociali per l'anziano** all'interno e all'esterno della struttura;
- **essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;**
- **essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e morale.**

CODICE ETICO

La Cacciamatta Srl opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite della struttura ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato dall'anno 2009.

Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

RISORSE E SERVIZI

La Casa Micheli-Sanga è gestita dalla omonima società Cacciamatta s.r.l. attraverso un **CONSIGLIO d'AMMINISTRAZIONE**.

Il Consiglio decide gli obiettivi e le modalità opportune per il perseguimento degli stessi e ne verifica il raggiungimento.

Per lo svolgimento di tutte le attività operative, verrà impiegato personale con elevata esperienza in servizi analoghi e ci si avvarrà della collaborazione di varie figure professionali:

- 1 Coordinatore Psicologo
- 2 Infermieri professionali
- 1 Educatore professionale/Animatore
- 1 Fisioterapista
- 5 A.S.A – O.S.S. 24/24 h
- 1 personale a sostegno per servizi generali

L'attività assistenziale tutelare verrà svolta da personale in possesso dei requisiti necessari e sarà garantita la presenza di un referente assistenziale 24/24 h. A supporto ci saranno la supervisione di un'equipe composta da 1 coordinatrice psicologa, 2 infermiere professionali, 1 educatore per garantire la massima qualità del servizio.

L'animazione è il punto focale dell'integrazione sociale dell'ospite nella struttura e si attua attraverso i seguenti interventi: accoglienza ambientale e sociale del nuovo ospite, soddisfazione di ogni bisogno psico-sociale, integrazione nelle attività di gruppo e nei laboratori occupazionali (canto, decorazioni, visione videocassette e documentari, racconto, ascolto dal vivo di esperienze vissute, addobbi per ricorrenze varie, ascolto musica, lettura e commento fatti quotidiani, lettura racconti e attualità, almanacco del giorno, ecc...).

Il personale in servizio o che svolge attività di volontariato all'interno della struttura è riconoscibile dal tesserino identificativo, esposto in modo visibile, che riporta nome, cognome e la qualifica dello stesso.

Vi sono poi i servizi generali quali: cucina, lavanderia, guardaroba.

Nella Casa Micheli-Sanga vengono ospitate 21 persone con discreta autosufficienza, in un contesto protetto, integrato e alberghiero.

All'interno della struttura vi sono locali adibiti a: palestra, sala da pranzo, soggiorni e uno spazio attrezzato con distributori automatici di caffè, bevande calde o dissetanti.

Gli ospiti possono usufruire anche di servizi religiosi.

All'esterno della struttura si trova uno spazio collettivo al quale possono accedere gli ospiti per passeggiate o soste con parenti e amici che consente momenti di svago e di aggregazione.

IL VOLONTARIATO

Tra gli operatori, oltre al personale dipendente e ai liberi professionisti, si coinvolgeranno le associazioni locali di volontariato per coinvolgere e fare esprimere ognuno secondo le proprie doti: dall'aiuto nelle attività occupazionali e di animazione, ai canti popolari, dalle parole crociate o tombole, alle gite o passeggiate organizzate, ecc...

La Casa Micheli-Sanga promuoverà costantemente momenti di formazione degli operatori e dei volontari per cui prepara corsi a livello organizzativo e operativo, ma soprattutto a livello umano, relazionale e motivazionale.

GIORNATA TIPO

Una giornata tipo in Casa Micheli-Sanga si articola e sviluppa secondo il seguente programma:

- ore 8.00 - COLAZIONE
- ore 9.00 - RISVEGLIO MUSICALE
- ore 10.30 - LETTURA DEL GIORNALE
- ore 11.00 - ANIMAZIONE OCCUPAZIONALE
- ore 11.50 - INTRATTENIMENTO e BUON APPETITO
- ore 12.00 - PRANZO
- ore 14.00 - LABORATORI E ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE CON I VOLONTARI
- ore 16.00 - S. MESSA
- ore 18.30 - CENA

ALLEGATO 1 – MENU' TIPO

Il settore ristorativo della Casa prevede un menu diverso ogni giorno, alterna 5 menu settimanali e offre la possibilità di personalizzare le diete in relazione alle prescrizioni mediche contenute nel PAI (piano assistenziale individualizzato).

Un menu-tipo prevede:

- un primo piatto;
- un secondo con contorno;
- pane;
- frutta fresca di stagione;
- dolce (nei giorni festivi)

	PRANZO	CENA
LUNEDI'	<p>Conchiglie alle 4 p Cotolette di pollo impanate Insalata e cavolfiori gratinati Frutta cotta e fresca</p>	<p>Minestra di riso e prezzemolo Formaggi misti Patate lesse Frutta fresca e cotta</p>
MARTEDI'	<p>Fusilli al pesto leggero Ossibuchi di tacchino Insalata e verza in umido Frutta fresca e cotta</p>	<p>Passato di verdura con crostini Tortino di spinaci Carote lesse Frutta cotta e fresca</p>
MERCOLEDI'	<p>Risotto alla parmigiana Bollito misto Insalata e purè di patate Frutta fresca e cotta</p>	<p>Pasta e fagioli Cotto, mortadella e formaggi Fagiolini lessi Frutta fresca e cotta</p>
GIOVEDI'	<p>Tortelli burro e salvia Arista di suino al latte Patate al forno Frutta cotta e cruda/ Yogurt</p>	<p>Crema di piselli e riso Formaggi e cotto Carote lesse Frutta cotta e fresca</p>
VENERDI'	<p>Spaghetti al tonno, pomodoro, origano Bastoncini di pesce Porri gratinati Frutta fresca e cotta</p>	<p>Zuppa di verdura Bruschetta di pane al forno Fagioli prezzemolati Frutta fresca e cotta</p>
SABATO	<p>Risotto allo zafferano Spezzatino di tacchino alle erbe Insalata e piselli in umido Frutta fresca e cotta</p>	<p>Quadrucchi in brodo Formaggi misti e pr. crudo Barbabietole Frutta fresca e cotta</p>
DOMENICA	<p>Pasta pasticciata al forno Coniglio con polenta alla b.sca Insalata e spinaci saltati Dolce della casa</p>	<p>Minestra di riso e latte Affettati misti e formaggi Fagiolini lessi Frutta cotta e cruda</p>

RETTE

E' prevista una tariffa giornaliera di 52,00 €.

Con il pagamento della retta l'ospite ha diritto all'alloggio, al vitto, al lavaggio e stiratura della biancheria personale (fatta eccezione per i capi da lavarsi a secco), al taglio barba, all'attività educativa e di animazione, alla sorveglianza ed alla protezione sociale.

La retta comprende oggi i seguenti servizi:

- vitto e alloggio;
- protezione e sorveglianza;
- attività di socializzazione;
- supervisione o aiuto nella cura e nell'igiene alla persona;
- sorveglianza tutelare notturna e festiva (h.24);
- lavanderia e stireria;
- igiene e sanificazione degli ambienti.

La retta non comprende :

- Servizio estetico, parrucchiere, podologo, manicure e pedicure.
- Trasporto per accompagnamenti a visite mediche e/o ricoveri ospedalieri.
- Corrispettivi per chiamate e trasporto con mezzi pubblici e privati.
- Visite specialistiche e spese funerarie.

Le persone accolte, restano a pieno titolo a carico del servizio sanitario nazionale (SSN), e al loro medico di medicina generale (MMG). Pertanto, hanno diritto e potranno usufruire dei servizi di base garantiti dal sistema regionale (es. servizio ADI, farmaci, esenzioni, forniture ausili e protesica, etc.)

Ad ogni ospite è previsto inoltre annualmente, il rilascio della dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997 n. 26316 che attesti le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

La "Casa Micheli-Sanga" garantisce il passaggio diretto presso le RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali) di proprietà della Fondazione Buonomo Cacciamatta 1836 Onlus, quando l'aggravarsi delle condizioni psicofisiche degli ospiti richiedono un'assistenza sanitaria continua, concordandolo preventivamente con l'ospite e la sua famiglia.

PERIODO DI PROVA E DIMISSIONI

Per valutare se l'Ospite è idoneo alla vita di comunità, si effettuerà un periodo di prova della durata di un mese. Qualora tale prova non desse esito positivo, l'Amministrazione si ritiene autorizzata a dimettere l'ospite stesso.

Gli Ospiti saranno dimessi dalla Residenza:

- a richiesta, degli stessi, previa comunicazione all' Amministrazione;
- a richiesta dei parenti, sempre con il consenso dell'interessato.

Il preavviso richiesto è di almeno 15 giorni.

L'Amministrazione può dimettere l'Ospite con proprio provvedimento:

- per documentata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole della convivenza;
- in caso di protratta morosità nel pagamento della retta;
- su parere del Direttore della comunità.

In caso di dimissione verrà garantito l'aiuto nell'organizzazione del trasferimento presso la nuova struttura e verrà assicurata la continuità delle cure e la massima disponibilità del medico di struttura a fornire tutte le informazioni utili per l'inserimento nella nuova struttura.

Il sottoscrittore del contratto di degenza, proposto al momento del ricovero in Casa Micheli-Sanga, ha facoltà di recedere in qualsiasi tempo inviando comunicazione con raccomandata a.r. o a

mano alla scrivente sede operativa con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. In mancanza di preavviso verrà addebitato l'importo corrispondente ai giorni di mancato preavviso.

In caso di dimissioni per decesso del sottoscrittore stipulante dal 1 al 15 del mese, la retta di degenza sarà pari alla metà della retta mensile, dal 16 alla fine del mese la retta sarà dovuta per l'intera mensilità.

Le ipotesi di recesso e di risoluzione del contratto di degenza, nonché le dimissioni, avverranno in forma assistita dal Comune e dall'ASL in base agli allegati del DGR 2569 del 31.10.2014, previa informativa a cura della Cacciamatta Srl.

ORARIO VISITE

L'ingresso è libero dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

Al di fuori di questi orari:

- per accedere è necessario suonare il campanello posto all'entrata.

Le visite dei parenti sono gradite nei seguenti orari:

dalle ore 09:30 alle ore 11:30

dalle ore 14:00 alle ore 18:00

Si ricorda che è comunque gradito il libero accesso durante tali orari al fine di agevolare il contatto umano con gli Ospiti migliorandone così la qualità di vita.

Si ricorda che è comunque gradito il libero accesso durante tali orari al fine di agevolare il contatto umano con gli Ospiti migliorandone così la qualità di vita.

PROCEDURE DI ACCETTAZIONE E DIMISSIONE

MODALITA' DI AMMISSIONE E ACCOGLIENZA

In questa Casa si accolgono anziani e non, , quelle del paese o dei paesi limitrofi, per dare la possibilità di vivere nel proprio contesto storico e ambientale e per dare maggiore possibilità a parenti e amici di fare loro visita.

Per accedere a questi servizi, è necessario compilare regolare domanda di ammissione scaricabile dal nostro sito internet (www.cacciamatta.it) o da ritirare presso la Casa Micheli-Sanga, oppure presso gli uffici delle strutture gestite dalla Cacciamatta indicate nel sito.

Le domande d'ingresso, alla consegna, vengono inserite in una lista d'attesa alla quale si fa riferimento, in ordine cronologico dalla più datata alla più recente, per la programmazione degli ingressi.

E' particolarmente gradito e opportuno presentare la struttura e i servizi offerti mediante una visita guidata a cura dell'unità operativa, costituita dall'educatore professionale e/o da un'assistente alla persona, affinché il potenziale ospite e i familiari possano prendere visione della struttura.

L'unità operativa è direttamente coinvolta nella fase di accoglienza costituita dall'arrivo e sistemazione permanente dell'ospite in struttura, che prevede un momento di benvenuto, la presentazione delle varie attività interne (laboratori occupazionali e creativi, ecc.), la sistemazione degli effetti personali e della biancheria personale.

Nel corso della Festa dell'Accoglienza organizzata mensilmente, il nuovo arrivato viene presentato a tutta la comunità.

Ai richiedenti si consegna la presente carta dei servizi perché ne prendano conoscenza prima dell'ingresso.

GRADUATORIA - LISTA D'ATTESA

La validità della domanda in graduatoria è a tempo indeterminato.

Nell'accoglimento delle domande si stabiliscono le priorità secondo i bisogni sanitari e sociali di ogni Ospite e costituisce titolo di precedenza la data di presentazione cronologica della domanda.

Si ricorda che, all'ingresso degli Ospiti, devono essere consegnati la loro carta d'identità e tessera sanitaria.

All'ingresso dell'ospite, verranno pertanto consegnati i seguenti documenti:

- *CONTRATTO DI INGRESSO* da sottoscrivere;
- *CARTA DEI SERVIZI CON QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE*;
- *CODICE ETICO*;
- *CONSENSO INFORMATO*.

Annualmente si richiederà la compilazione del QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE per Ospiti o Parenti (allegato A) e Dipendenti, con relativa scheda, dove si possono esprimere osservazioni, suggerimenti e proposte costruttive mediante apposito verbale esposto e grafici rappresentativi. Sarà compito della Direzione rielaborare i contenuti raccolti nei questionari, trarne indicazioni migliorative e renderli noti, almeno una volta all'anno, al Consiglio degli Ospiti, ai parenti e al personale in servizio.

Eventuali richieste o segnalazioni è sempre possibile inoltrarle con la scheda sopraccitata, o in forma scritta sul modulo COMUNICAZIONE DELL'UTENZA (allegato B) tramite la segreteria, al Responsabile del Servizio Sig.ra Pezzoli Pamela, responsabile delle relazioni con il pubblico, che sarà tenuto a rispondere entro 30 gg. dalla richiesta.

Inoltre, è possibile effettuare una visita guidata all'interno della struttura rivolgendosi all'equipe d'accoglienza composta dal coordinatore e dall'educatrice.

Per Informazioni sanitarie o rilascio di copia del fascicolo socio-sanitario va inoltrata richiesta scritta motivata all'Amministrazione che provvederà al rilascio di copia conforme all'originale entro 30 giorni in conformità al REGOLAMENTO ALL'ACCESSO DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI E LEGGE 241/90 (allegato D).

E' inoltre possibile rivolgersi agli uffici di Pubblica Tutela, all' Ufficio di Relazione con il Pubblico, secondo le competenze e i ruoli descritti nell'OPUSCOLO INFORMATIVO SERVIZI A TUTELA DEL CITTADINO, allegato C della presente Carta dei Servizi.

Altre note a cui l'ospite e i congiunti è bene che siano a conoscenza per favorire una convivenza migliore:

- 1) La casa cerca di offrire un'assistenza il più adeguata possibile ai bisogni dell'anziano. Essa però non può sostituire i rapporti socio-affettivi della famiglia e della realtà territoriale da cui l'ospite proviene. Ai familiari si chiede di collaborare per far fronte a tutte le esigenze materiali e morali dell'ospite nel rispetto delle sue libere scelte.
- 2) La sistemazione degli ospiti nelle camere viene determinata dall'Ente con riferimento alle esigenze oggettive degli ospiti e alle disponibilità del servizio, valutate dalla Direzione e dalla Responsabile di Reparto.
- 3) Ognuno cerchi di tenere presenti le esigenze degli altri pazienti nell'uso delle strutture comuni, nell'impiego di apparecchi radiotelevisivi, nel rispetto del divieto di fumare, nell'evitare rumori o disturbi di qualsiasi genere.
- 4) La Cacciamatta Srl, dichiara di aver stipulato con Compagnia Assicurativa di primaria importanza, idonea polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile, a garanzia dei danni che possano accadere agli ospiti o a terzi, in conformità alle normative vigenti.
- 5) Una eventuale assistenza integrativa privata a carico dell'ospite è possibile con preavviso alla Direzione, nel rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze organizzative del servizio.

- 6) Le visite dei famigliari, pur non esistendo rigidi orari, dovranno avvenire nel rispetto della convivenza e dell'attività degli operatori. Per i parenti che aiutano gli ospiti al momento dei pasti, gli orari sono: pranzo alle 12.00 e cena alle 18.30
- 7) La retta prevista dovrà essere versata entro i primi dieci giorni del mese nelle modalità richieste dall'Ente. Per i giorni di assenza la retta va comunque corrisposta per il mantenimento del posto letto.
- 8) E' vietato procedere alla stipula di qualsiasi atto notarile o comunque avente valore legale all'interno della Casa. Eventuali deroghe devono essere formalmente autorizzate dalla Direzione.
- 9) Per qualsiasi problema di convivenza, di assistenza, l'ospite o chi per esso, può far riferimento alla caporeparto e alla direzione.
- 10) Un ricovero potrà in ogni momento cessare a richiesta dell'ospite capace di intendere e di volere senza alcuna responsabilità della Casa di riposo.

NORME GENERALI PER LA SICUREZZA

Nella RSA è attivo un servizio di vigilanza 24 ore su 24/ in grado di allertare il personale coinvolto nelle procedure per la gestione delle emergenze.

Nel caso in cui si verifichi un'emergenza è necessario:

- mantenere la calma
- rivolgersi al personale di servizio, seguendo attentamente le istruzioni che verranno date.

In caso di incendio o di presenza di fumo nei reparti, avvertire immediatamente il personale in servizio e attenersi alle sue istruzioni.

In caso di rapido abbandono della struttura:

- mantenere la calma
- seguire le istruzioni del personale di servizio
- non utilizzare gli ascensori e non perdere tempo a ricercare gli oggetti personali
- non ritornare nella propria stanza, ma indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza, seguendo le indicazioni appositamente preposte.

DIRITTI DELL'OSPITE

Informazione

Tra i diritti essenziali vi è quello di essere puntualmente informato sullo stato di salute e sulle cure necessarie. Possono essere richieste queste informazioni al medico del reparto durante la visita quotidiana e consigliamo di non chiedere informazioni di carattere medico al personale infermieristico che non può essere in grado di rispondere con la completezza e la competenza del medico.

Riservatezza

Gli addetti al servizio sanitario sono tenuti al segreto professionale su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e la sfera della vita privata dei pazienti. E' diritto di ciascuno chiedere che nessuna informazione venga data sul suo stato di salute e il personale non darà per telefono alcune informazioni sui pazienti ricoverati.

Dignità personale

La dignità di persona deve essere costantemente rispettata da tutti, sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale. La massima cortesia nei confronti degli ospiti viene richiesta a tutti gli operatori. Osservazioni in proposito possono essere rivolte al Responsabile dei rapporti pubblici, al medico responsabile, agli altri medici e alla responsabile di reparto. Chiediamo tuttavia di avere comprensione per chi svolge un'attività professionale difficile, impegnativa. Il personale rispetta le Sue opinioni e le Sue convinzioni.

RESPONSABILITA' PERSONALE

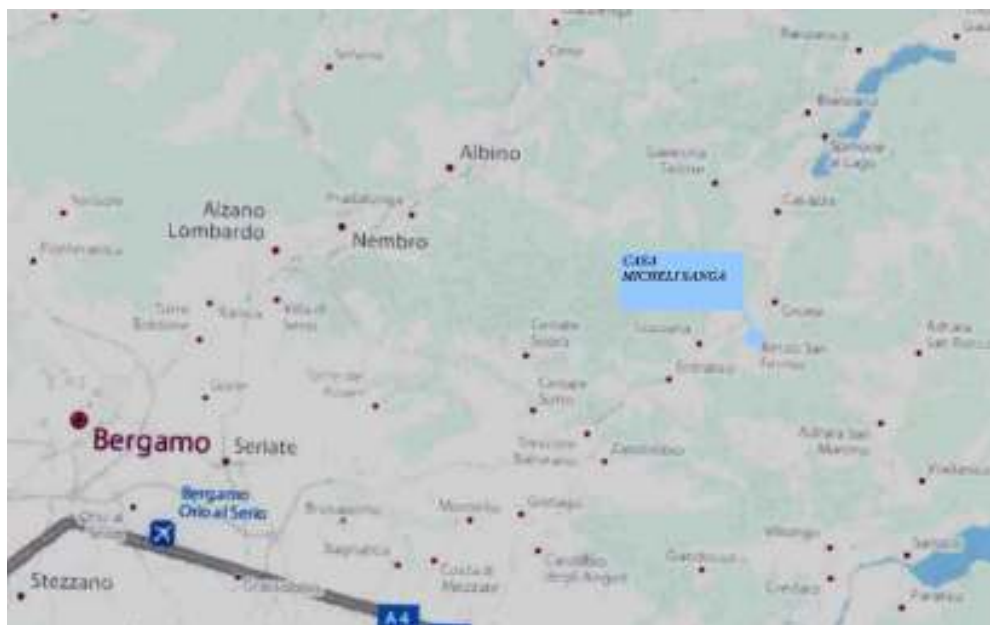
Gli ospiti, o i loro familiari se aventi titolo, possono non accettare il trattamento, gli interventi o le cure che vengono Loro proposte. Di fronte a tale accadimento l'ospite, e/o i suoi congiunti, è chiamato alla piena responsabilità per le conseguenze del caso.

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La “Casa Micheli-Sanga” si trova a Berzo San Fermo (comune di 1300 abitanti circa della provincia di Bergamo) in Via Sant’Anna 1/2.

Situata in Val Cavallina a 15 Minuti da Bergamo. Dall’Autostrada A4, uscendo al Casello di Seriate, si deve imboccare la superstrada SS42 in direzione Lovere.

Da Bergamo, partenza dalla Stazione Autolinee, si può raggiungere in pullman la Casa Micheli-Sanga tramite Servizio di Trasporto SAB Linea per Casazza, con fermata a Borgo di Terzo a circa 700 m dalla struttura.



Per Contattarci:

“Casa Micheli – Sanga”

Via Sant’Anna 1/2 24060 Berzo San Fermo (Bg)

Tel. 334.7152413 - 035.931023 - Fax 035.932442

E mail : casamichelisanga@cacciamatta.it – Sito internet : www.cacciamatta.it

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - Casa Micheli-Sanga

Il presente questionario può essere compilato dagli Ospiti o dai loro familiari, per esprimere una valutazione oggettiva sulla organizzazione dei servizi della Casa Micheli-Sanga. Le segnalazioni e le proposte raccolte attraverso i questionari, aiuteranno la Direzione ad individuare i punti critici della servizio offerto e ad adottare le misure necessarie per migliorarli.

ACCOGLIENZA

• **ACCOGLIENZA DA PARTE DI QUESTA RSA ALL'ARRIVO IN STRUTTURA:**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

AREA SANITARIA

• **DISPONIBILITÀ DA PARTE DEL MEDICO DELLA STRUTTURA**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

• **TRATTAMENTI INFERMIERISTICI E ASSISTENZIALI**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

• **CORTESIA E GENTILEZZA DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO E ASSISTENZIALE**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

FISIOTERAPIA

• **CORTESIA E GENTILEZZA DA PARTE DEL PERSONALE DELLA FISIOTERAPIA**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

• **PROFESSIONALITÀ DEI FISIOTERAPISTI**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

• **SERVIZI OFFERTI DALLA FISIOTERAPIA**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

AREA ALBERGHIERA

➤ **SCELTA DEI MENÙ**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

➤ **QUALITÀ DEI PASTI SERVITI:**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

➤ **QUANTITÀ DELLE PORZIONI:**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

➤ **PULIZIA AMBIENTI SALE PRANZO**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

SERVIZI GENERALI

➤ **PULIZIA DELLE STANZE, SERVIZI, REPARTI**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

➤ **SERVIZIO DI PARRUCCHIERE**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

➤ **SERVIZIO DI TRASPORTO**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

ANIMAZIONE E L'AREA SOCIALE

• **CORTESIA E GENTILEZZA DA PARTE DEL PERSONALE DELL'ANIMAZIONE**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

• **SODDISFAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

• **CAPACITÀ DEGLI ANIMATORI DI COINVOLGERE L'OSPITE**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

• **PRESENZA DEI VOLONTARI NELLA RSA - CDI PER LE VARIE ATTIVITÀ PROPOSTE**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

• **SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RELIGIOSO PROPOSTO**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

UFFICIO AMMINISTRATIVO

• **CHIAREZZA NELLA DOCUMENTAZIONE CONSEGNATA PER L'INSERIMENTO:**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

• **CHIAREZZA MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE RETTE E DEL REGOLAMENTO INTERNO**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

• **CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

• **CHIAREZZA DELLA CARTA DEI SERVIZI**

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SAPREI
--------	-------	-------------	---------------	------------

È POSSIBILE INOLTRE RECLAMI PRESSO L'UFFICIO UTILIZZANDO GLI APPOSITI MODULI PRESENTI ALL'INGRESSO DELLA STRUTTURA.

INFORMAZIONI SULLA PERSONA CHE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

Livello di parentela : Data :

UNO SPAZIO DI LIBERA OPINIONE

ALLEGATO B

OPUSCOLO INFORMATIVO SERVIZI A TUTELA DEL CITTADINO UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA (www.asl.bergamo.it)

L'ufficio è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta la "voce dei cittadini" nei confronti delle strutture sanitarie e socio-sanitarie bergamasche.

Rientra fra i suoi compiti quello di operare perché vengano effettivamente praticati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona, intervenire sistematicamente ed in modo strutturato alla personalizzazione ed umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

Nello specifico:

- raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari;
- accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;
- si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e della associazione, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e socio sanitari.

L'ufficio può essere contattato direttamente durante i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00.

E' preferibile, se possibile, fissare un appuntamento.

Le segnalazioni possono essere effettuate:

- di persona allo sportello (Bergamo - Via Galliccioli, 4 - Sede centrale ASL);
- Telefonicamente al n. 035/385296;
- Via Fax al n. 035/385313 (indicando all'attenzione dell'Ufficio Pubblica Tutela);
- Via mail al seguente indirizzo di posta elettronica: upt@asl.bergamo.it;

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (www.asl.bergamo.it)

L'ufficio è gestito da personale dell'ASL.

Nello specifico garantisce:

- informazione, accoglienza ed orientamento dei cittadini cioè informazione sui servizi e accesso a questi, ascolto delle esigenze degli utenti e raccolta delle loro segnalazioni e reclami;
- progettazione e realizzazione di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni dei cittadini e degli altri soggetti pubblici di riferimento realizzando una rete di relazioni con i soggetti accreditati, facendosi anche promotore di progetti nel segno dell'innovazione e della semplificazione;
- funzione di marketing istituzionale e verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all'erogazione dei servizi direttamente garantiti.

Da contattare il numero verde gratuito: **800447722**.

Sono deputati ad assolvere a tali compiti gli Uffici Relazioni con il Pubblico centrale e territoriali, questi ultimi dislocati nelle principali sedi erogative della provincia.

I referenti URP territoriali svolgono la loro attività coordinati dal Responsabile dell'URP, da cui dipendono funzionalmente.

I recapiti telefonici e gli indirizzi mail sono disponibili sul sito, a seconda dell'ambito territoriale di riferimento.

ALLEGATO D

REGOLAMENTO PER "IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI"

Art. 1 - Oggetto del Regolamento

1. Il Presente regolamento disciplina le modalità organizzative e funzionali per garantire l'accesso agli atti ed alle informazioni in possesso della Cacciamatta S.r.l. ai sensi della vigente normativa di legge e di statuto.

Art. 2 - Finalità del diritto

1. L'accesso agli atti ed alle informazioni consente la verifica di trasparenza e imparzialità dell'attività della Cacciamatta S.r.l., contribuisce alla verifica di legittimità del suo operato ed assicura l'esercizio del diritto di difesa del soggetto interessato.

Art. 3 - Oggetto del diritto

1. L'accesso ha ad oggetto:
 - informazioni;
 - atti o documenti.
2. Ogni dato in possesso della Cacciamatta S.r.l. è definito informazione semplice.
3. Ogni informazione semplice richiesta dall'interessato e sottoposta ad elaborazione informatizzata o cartacea è considerata informazione elaborata.
4. Per accesso informale e accesso formale nonché, per la definizione di atto o documento amministrativo, si rinvia integralmente alla vigente normativa di legge (241/1990 – D.P.R. 352/1992 – T.U. documentazione amministrativa 445/2000).

Art. 4 - Ambito di applicazione

L'Accesso agli atti, documenti e informazioni in possesso della Cacciamatta S.r.l. è garantito nelle forme di legge, di statuto e del presente regolamento, a chiunque abbia un interesse giuridicamente rilevante. L'interesse deve essere personale, quindi riferibile direttamente al richiedente, e concreto, ovvero reale, effettivo ed attuale.

Art. 5 - Limiti assoluti

1. Il diritto di accesso e il diritto all'informazione non comprendono, in ogni caso, la possibilità per il richiedente di produrre, diffondere od utilizzare, a fini commerciali, i documenti consultati o acquisiti e devono essere esercitati nel pieno rispetto della riservatezza dei terzi.

Art. 6 – Soggetti passivi

1. La richiesta di accesso avente ad oggetto atti adottati dai Revisori dei Conti va formulata esclusivamente allo stesso organo.
2. La richiesta di visione e l'istanza di accesso per il rilascio di copia degli atti, devono essere motivate ed indirizzate alla Direzione Generale.

Art. 7 - Procedimento

1. Destinatario della richiesta di visione e accesso, ai fini del ricevimento della domanda, è il Direttore Generale che, conformemente alle disposizioni di legge provvederà per il tramite degli operatori amministrativi a:
 - fornire all'interessato la relativa modulistica;
 - assistere lo stesso nella compilazione dell'istanza;
- informare l'interessato sui costi della procedura;
2. Il diritto di visione è immediato e permette all'interessato di conoscere, gratuitamente, alla presenza del personale addetto ed in orario d'Ufficio, i documenti richiesti, di trascriverli parzialmente o integralmente.
3. Il diritto di accesso formale preordinato al rilascio di copia fotostatica o informatizzata del documento comporta il pagamento alla Cacciamatta S.r.l. del costo di riproduzione dell'atto sulla base delle tariffe determinate dal Consiglio di gestione come specificate nell'art. 20 del presente Regolamento.
4. Di norma, ogni richiesta scritta, se non comporta una ricerca complessa, completa di tutti gli elementi necessari per consentire all'Ufficio competente l'individuazione del documento, viene soddisfatta nel termine massimo di 10 giorni dal ricevimento calcolati a partire dal giorno di numerazione dell'istanza nel protocollo generale della Cacciamatta S.r.l..
5. Una eventuale ricerca complessa porterà il predetto termine a 20 giorni. L'interessato, inoltre, sarà tenuto, ad esito della stessa, al pagamento delle diverse spese indicate nell'art. 20 del presente Regolamento.

Art. 8 - Atti accessibili

1. E' consentita la visione e l'accesso a tutte le informazioni e agli atti formati o detenuti stabilmente dalla Cacciamatta S.r.l. nell'esercizio delle proprie finalità istituzionali.
2. Sono accessibili:
 - i verbali del Consiglio di gestione
 - statuto e regolamenti per il perseguimento di specifiche finalità istituzionali
 - pareri, relazioni, proposte di deliberazione ed ogni atto di natura istruttoria ed endoprocedimentale ad avvenuta conclusione del procedimento (*sono accessibili le proposte di deliberazione non approvate dai competenti organi collegiali dalla data di restituzione delle stesse ai responsabili dei servizi e/o settori proponenti*)
 - gli atti relativi a procedure di affidamento di lavori, forniture e servizi ad avvenuta conclusione del procedimento
 - gli atti afferenti procedure di reclutamento e progressione del personale nonché conferimento di incarichi ad avvenuta conclusione del procedimento
 - ogni atto istruttorio ed endoprocedimentale che non sia espressamente riservato dal soggetto che lo ha formato.
 - dati, studi, relazioni, pareri, cartografie richiamati, allegati o comunque presupposti e consequenziali da taluno degli atti dei predetti organi burocratici ed istituzionali

- gli atti relativi al rapporto di lavoro dei dipendenti della Cacciamatta S.r.l. siano essi contenuti nel fascicolo personale o detenuti dall'ufficio risorse umane per lo svolgimento di ulteriori procedimenti con piena salvaguardia delle norme di legge e di regolamento inerenti la tutela della riservatezza

Art. 9 - Accesso delle organizzazioni sindacali

1. A tutela di interessi superindividuali è consentito l'accesso alle organizzazioni sindacali per la conoscenza degli atti concernenti il rapporto di lavoro e le mansioni dei dipendenti nonché il trattamento economico del personale. Il Responsabile del servizio competente per il riscontro dell'istanza valuta, ai sensi della vigente normativa, il puntuale rispetto della disciplina di legge e di Regolamento a tutela della riservatezza dei soggetti interessati.

Art. 10 - Differimento dell'accesso

1. Il Consiglio di gestione con proprio provvedimento può individuare categorie di atti o parte di essi oggetto di accesso differito, a fini di tutela della riservatezza di persone fisiche e giuridiche o segretezza di informazioni e notizie la cui divulgazione potrebbe pregiudicare l'attività della Cacciamatta S.r.l., indicandone le ragioni ed il termine massimo del differimento. Il provvedimento di differimento può essere in ogni momento oggetto di modifica.

Art. 11 - Atti inaccessibili

1. La Cacciamatta S.r.l. , previa valutazione accurata degli elementi a sua disposizione e del caso specifico, può escludere l'accesso ad alcune tipologie di documenti.
2. Sono esclusi dall'accesso i documenti inerenti alla vita privata o alla riservatezza delle persone fisiche, persone giuridiche, gruppi, imprese ed associazioni, con particolare riferimento agli interessi epistolare, sanitario, professionale, finanziario, industriale o commerciale di cui sono in concreto titolari.
3. Si intendono ricompresi tra i documenti esclusi dall'accesso ai sensi del comma 2 anche:
 - a) i pareri legali, le note interne d'ufficio e i documenti relativi ai rapporti di consulenza e patrocinio legale non richiamati negli atti conclusivi del procedimento e agli atti di consulenza forniti all'Amministrazione da liberi professionisti, salvo i casi in cui vi sia il consenso espresso del professionista stesso al loro rilascio;
 - b) i documenti contenenti dati sensibili o giudiziari se l'accesso non è strettamente indispensabile per la tutela di cui all'Art. 8 -, comma 2, e, se si tratta di dati relativi allo stato di salute o alla vita sessuale, nei termini previsti dall'articolo 60 del Codice in materia di protezione dei dati personali;
 - c) note e documenti caratteristici o accertamenti medico-legali relativi al personale anche in quiescenza; altri documenti relativi al medesimo personale, attinenti anche al trattamento economico individuale o a rapporti informativi o valutativi o a documenti matricolari, nelle parti inerenti alla vita privata o riservatezza;
 - d) la documentazione attinente a procedimenti penali, ovvero utilizzabile a fini disciplinari o di dispensa del servizio, monitori o cautelari, nonché concernente procedure conciliative o arbitrali.
4. In particolare, fatto salvo quanto previsto dal TITOLO III del presente regolamento, sono esclusi dall'accesso:
 - a) la documentazione socio sanitaria, le certificazioni mediche, le valutazioni medico legali e i referti di esami clinici o diagnostici;
 - b) le cartelle infermieristiche;
 - c) i registri di reparto, le relazioni o gli appunti di lavoro e qualsiasi altro documento redatto da personale sanitario concernente lo stato di salute degli assistiti ed ogni altro registro o documento contenente dati sensibili;
 - d) i documenti di proprietà dell'assistito in deposito presso l'Amministrazione, nonché la documentazione relativa ad attività svolte dall'Amministrazione in nome e per conto dell'assistito;
 - e) i documenti relativi alla carriera, al trattamento economico, fatta salva l'accessibilità al trattamento gabbellare, e alla vita privata dei dipendenti – ad eccezione delle informazioni circa la qualifica e la struttura di appartenenza – e dei collaboratori professionali, anche esterni, aventi a qualsiasi titolo un rapporto di lavoro con La Cacciamatta S.r.l. , nonché dei soggetti estranei alla Cacciamatta S.r.l. , e membri di organi collegiali e commissioni;
 - f) gli atti preparatori ai procedimenti disciplinari nei confronti del personale dipendente e convenzionato a comunque in ogni caso i documenti che contengano apprezzamenti o giudizi di valore su persone individuate;
 - g) i documenti relativi al curriculum degli studi e alla vita privata di borsisti, tirocinanti, allievi di corsi di formazione o altri soggetti che comunque svolgano attività di studio, di tirocinio o di formazione presso la Cacciamatta S.r.l. ;
 - h) gli accertamenti medico legali dei dipendenti e la relativa documentazione;
6. Per l'esclusione di documenti relativi alle procedure di gara si fa riferimento a quanto previsto dall'art. 13 del D.Lgs n. 163/06 "Codice dei Contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.
5. Al di fuori delle ipotesi in cui gli atti e i documenti sono resi per legge o per regolamento inaccessibili spetta al Responsabile competente per il riscontro dell'istanza di accesso, valutare la richiesta dell'interessato nei limiti in cui la conoscenza di un atto risulti necessaria per il soddisfacimento dell'interesse giuridicamente rilevante del richiedente.

Art. 12 - Diritto d'accesso dei Consiglieri di Gestione

1. I Consiglieri di gestione nell'esercizio del loro mandato hanno diritto d'informazione e visione degli atti, dei provvedimenti e documenti a disposizione della Cacciamatta S.r.l.; essi esercitano tale diritto mediante presentazione di richiesta informale, anche verbale, che deve essere evasa dagli uffici senza ritardi ingiustificati.
2. I Consiglieri di gestione hanno altresì diritto d'accesso mediante richieste di copie. Esercitano tale diritto mediante richiesta informale semplicemente

3. dichiarando che la documentazione viene richiesta nell'espletamento del loro mandato.
4. Le richieste di cui al precedente comma devono essere evase il prima possibile, solo eccezionalmente l'accesso può essere differito per motivate ragioni organizzative o di difficoltà di reperimento da parte dell'amministrazione.
5. I consiglieri sono esentati dal pagamento dei costi di riproduzione nonché di qualsiasi altro diritto.
6. Non può essere inibito ai Consiglieri, in quanto attinente all'espletamento delle loro funzioni, l'esercizio dei diritti di accesso agli atti interni, ai documenti dichiarati riservati ed agli atti preparatori.
7. I Consiglieri sono tenuti al segreto d'ufficio nei casi specificatamente determinati dalla L. 241/90. Non è consentito ai Consiglieri l'uso di informazioni e delle copie dei documenti ottenuti per fini diversi dall'espletamento del loro mandato.

Art. 13 – Diritto d'accesso del Collegio dei Revisori dei Conti

1. Il diritto di accesso agli atti e ai documenti della Cacciamatta S.r.l. viene esercitato dai Revisori dei Conti, per l'esercizio delle loro funzioni e nell'ambito delle loro competenze, su semplice richiesta verbale, da evadere nel più breve tempo possibile.
2. Solo eccezionalmente l'accesso può essere differito per motivare ragioni organizzative o di difficoltà di reperimento della documentazione.

Art. 14 – Consultazione interna all'Ente produttore

1. Ogni dipendente della Cacciamatta S.r.l. può consultare i documenti relativi ad affari di propria competenza ad esso assegnati e quei documenti di carattere generale necessari a concludere il procedimento. I dipendenti sono tenuti al rispetto del segreto d'ufficio e quindi a non divulgare notizie di carattere riservato, a non trarre profitto personale o a procurare danno a terzi e alla Cacciamatta S.r.l. dalla conoscenza di fatti e documenti riservati. Resta inteso che finché l'unità organizzativa responsabile del procedimento amministrativo è anche responsabile della conservazione dei documenti relativi, può accedere alla documentazione senza filtri di sorta.

MODALITA' DI CONSULTAZIONE E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA DEGLI OSPITI

Art. 15 – Oggetto

1. Il presente Titolo, ad integrazione di quanto previsto nei precedenti per la generalità dei documenti, disciplina i casi e le modalità di consultazione e di rilascio di copia della documentazione socio-sanitaria, in conformità a quanto previsto dalle norme di settore e nel rispetto della normativa vigente in materia di segreto d'ufficio e professionale, di protezione dei dati personali, nonché di semplificazione amministrativa.

Art. 16 – Richiesta di accesso da parte del diretto interessato o suoi rappresentanti

1. La richiesta di accesso alla documentazione socio-sanitaria da parte dell'interessato (persona a cui si riferiscono i dati) sia pure mediante delega oppure rappresentato da terzi a seguito di provvedimento del giudice (tutela, curatela, amministratore di sostegno), rientra nell'ambito di quanto previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03. Per l'esercizio dei relativi diritti si applica quanto previsto dagli articoli 8,9, 10 e 84 del D.Lgs. 196/03 e quanto indicato nei protocolli interni in materia di protezione dei dati personali.
2. L'esercizio dei diritti di cui al comma 1 si effettua mediante richiesta presentata, di regola, per iscritto con apposita modulistica. Nei casi in cui la richiesta provenga dall'interessato e questi sia persona capace di intendere e di volere è necessario verificare l'identità dell'interessato. In caso di persona che agisce per conto dell'interessato, munita di specifica delega scritta unitamente a fotocopia non autenticata del documento di riconoscimento del delegante, è necessario verificare l'identità del delegato. Nei casi in cui l'interessato sia persona incapace di intendere e volere e vi sia un tutore, un curatore o un amministratore di sostegno, la richiesta può essere inoltrata da costui presentando una dichiarazione sostitutiva di certificazione con la quale dichiara di agire per conto dell'interessato in qualità di suo rappresentante. La dichiarazione dovrà essere resa nei modi e nelle forme previste dal DPR 445/2000, cioè dovrà essere presentata in forma scritta direttamente dall'Ambulatorio competente, che verificherà l'identità del dichiarante dietro esibizione di un documento di riconoscimento, oppure dovrà essere inviata per fax o per posta con allegata copia del documento di riconoscimento del dichiarante.

Art. 17 – Richiesta di accesso da parte di terzi

1. La richiesta di accesso alla documentazione socio-sanitaria da parte di un soggetto diverso dal diretto interessato o da chi lo rappresenta, può essere autorizzata, previa richiesta scritta e motivata, qualora risulti indispensabile per far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare una situazione giuridicamente rilevante in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi, purchè in entrambi i casi la situazione soggettiva da far valere sia di rango almeno pari a quello dell'interessato, cioè solo se il diritto del richiedente rientra nella categoria dei diritti della personalità o rientra tra altri diritti o libertà fondamentali e inviolabili. (art. 60,71 e 92 del D.Lgs 196/03).
2. Andrà in ogni caso rispettato il principio secondo il quale, prima di consentire la consultazione o consegnare la copia, è necessario informare tutti i controinteressati (es. il medesimo interessato, il suo rappresentante, i familiari) che possono esercitare, oltre alla tutela giurisdizionale in sede amministrativa, il diritto di opposizione per motivi legittimi. Trascorsi sette giorni dalla ricezione della comunicazione senza che vi siano opposizioni, si procede con la consultazione o il rilascio della copia.

Art. 18 – Consultazione della documentazione socio-sanitaria

1. La documentazione socio-sanitaria relativa agli ospiti può essere consultata dal personale, dipendente o convenzionato, specificatamente incaricato del trattamento, ai sensi dell'articolo 30 del D.Lgs. 196/03, per finalità di tutela della salute, nonché da soggetti Titolari o Responsabili del trattamento dei dati personali dell'ospite, ai sensi rispettivamente degli articoli 28 e 29 del D.Lgs.196/03, anche esterni (es. medico di famiglia, medici specialisti ospedalieri), per finalità di tutela della salute.
2. Nell'ipotesi di finalità di ricerca scientifica o statistica i documenti di cui al presente articolo sono consultabili dai medesimi soggetti o anche da soggetti esterni specificatamente incaricati sulla base di atto motivato che ne giustifica le finalità (es. ricerche universitarie). In entrambi i casi dovranno essere osservate le norme vigenti in materia di tutela della riservatezza dei soggetti interessati, applicando in particolare quanto disposto dal "Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti dei dati personali per scopi statistici e scientifici" (allegato A.4 del D.Lgs 196/03).
3. Per quanto riguarda le modalità specifiche di presa visione da parte di chi vi abbia interesse ai sensi dell'Art. 17 -, questa dovrà essere effettuata presso La Cacciamatta S.r.l. e in presenza di un infermiere.

Art. 19 – Rilascio di copia della documentazione socio-sanitaria

1. Il rilascio della documentazione socio-sanitaria a soggetti terzi è consentito nei seguenti casi:
 - a) ordine o sequestro proveniente dall'Autorità giudiziaria; in tal caso, ove non sia possibile la consegna di una copia conforme, prima della consegna della documentazione in originale, l'Ambulatorio provvederà a estrarre copia autenticata da conservare sino a restituzione dell'originale;
 - b) richiesta da parte della polizia giudiziaria che intervenga in via autonoma o su delega dell'autorità giudiziaria nell'esercizio delle competenze di cui agli articoli 55, 348 e 370 del c.p.p.;
 - c) richiesta da parte del Consulente tecnico d'ufficio o del Perito d'ufficio, previa esibizione dell'atto di nomina e di autorizzazione del giudice;
 - d) richiesta da parte dell'erede o di ciascuno dei coeredi del de cuius (provvisto di delega da parte degli altri eredi o che sottoscriva una dichiarazione sostitutiva di atto notorio attestante che il medesimo agisce anche in nome e per conto degli altri coeredi), previa autocertificazione del relativo status;
 - e) richiesta motivata da parte di società di assicurazione, qualora il consenso risulti da delega dell'interessato o sia comunque desumibile dal contratto assicurativo;
 - f) richiesta da parte di Responsabili o Titolari del trattamento esterni (es. medico di famiglia, medici specialisti ospedalieri) per finalità di tutela della salute dell'ospite.
2. Ogni altro caso di richiesta da parte di soggetti terzi, non previsto dal comma 1, sarà oggetto di valutazione da parte della Direzione.
3. La documentazione socio-sanitaria è rilasciata dall'infermeria su autorizzazione della Direzione, nel termine massimo di **30 giorni** dalla richiesta.
4. La riproduzione della documentazione dovrà essere effettuata dal personale infermieristico indicato. Il personale infermieristico riporrà la documentazione in una busta, provvedendo a sigillarla in modo da garantire l'inviolabilità (es. firma sul lembo di chiusura, punti metallici). La busta dovrà essere consegnata nelle mani della persona che aveva presentato la richiesta, o suo delegato, avendo cura di controllare l'identità e di richiedere una firma per avvenuta consegna.

Art. 20 – Tariffe

1. La visione degli atti è gratuita.
2. Il costo a carico del richiedente per il rilascio di copie fotostatiche dei documenti o duplicazione su supporto magnetico è determinato ed aggiornato annualmente dal Consiglio di gestione.
3. Le spese a carico del richiedente sono rapportate ai costi di riproduzione cartacea ed informatizzata degli atti.
4. La richiesta di accesso per il rilascio di copia fotostatica di atti con apposizione della dichiarazione di conformità all'originale ai sensi della vigente normativa comporta l'applicazione della vigente imposta di bollo.
5. Nella ipotesi di istanza di accesso con richiesta di trasmissione degli atti all'indirizzo indicato dal richiedente il servizio competente invia all'interessato i documenti al ricevimento della ricevuta comprovante il versamento degli importi come deliberati dal Consiglio di gestione con addebito delle spese di spedizione. Non è consentita l'anticipazione o l'unico invio degli atti mediante telefax o posta elettronica.

Art. 21 - Responsabilità

1. Fermo restando quanto previsto come reato dalle vigenti leggi penali, le speciali procedure amministrative di ricorso avverso il diniego, il silenzio o il ritardo sulle istanze di accesso nonché le responsabilità contestabili ai fini dell'attivazione delle procedure disciplinari del vigente contratto collettivo di lavoro del comparto regioni e enti locali, l'omissione o il ritardo ingiustificati che non consentono la soddisfazione del diritto all'informazione e all'accesso da parte degli interessati come disciplinati dalla legge e dal presente Regolamento impongono a carico dell'autore il pagamento di una sanzione pecuniaria dal minimo di €. 25,00.= al massimo di €. 500,00.

Art. 22 - Entrata in vigore

1. Le disposizioni del presente regolamento entrano in vigore il giorno successivo all'esecutività della deliberazione consiliare di adozione.

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 sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

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

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

- il principio «di giustizia sociale», enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

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

- il principio «di solidarietà», enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

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

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei

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

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- di vivere con chi desidera.
- di avere una vita di relazione.
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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 garantisce il pieno rispetto della dignità umana.