“Fondazione Franco Nicolai”

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423



CARTA DEI SERVIZI

ALLOGGI PROTETTI
RESIDENZIALITA’ ASSISTITA

(decorrenza dal 01/01/2026)

Indice:

- premessa, cenni storici, finalità dell'organizzazione, la residenza pag.4
- l'amministrazione, la dirigenza, principi sull'erogazione dei servizi pag.5
- informazioni di carattere generale pag.7
- caratteristiche tecnico strutturali, destinatari , servizi offerti pag. 9
- Residenzialità assistita pag.10
- rette pag.12
- modalità di accesso e dimissioni pag.13
- valutazione della soddisfazione e relativi strumenti di intervento e forme di tutela pag.14
- modulo per segnalazioni e suggerimenti pag.15
- organismo di vigilanza ex 231/2001 pag.16
- carta dei diritti della persona anziana pag.17
- questionario pag.20

P R E M E S S A

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i principi espressi dalla normativa in vigore, a partire dalla Costituzione sino alle recenti norme della Regione Lombardia.

E’ disponibile per tutti gli utenti in versione aggiornata all’ingresso, in bacheca e presso gli uffici amministrativi.

Essa vuole costituire uno strumento di comunicazione tra la Fondazione, gli Ospiti ed i parenti, nella consapevolezza che solo aumentando la comunicazione e la collaborazione tra le diverse figure che vivono e operano all’interno della struttura, sia possibile ottenere un costante miglioramento della qualità dei servizi forniti.

CENNI STORICI

La storia della Fondazione “Franco Nicolai” inizia nel 1894 unitamente a quella dell’ospedale di Volta Mantovana per opera di Don Angelo Bertasi, all’epoca parroco della comunità voltese.

Data importante nella storia dell’Ente è il 4 febbraio del 1955, giorno della morte del signor Franco Nicolai, cittadino voltese, che aveva esercitato la gestione della locale attività della Banca Agricola Mantovana. Egli disponeva di lasciare i propri beni all’amministrazione di una specifica casa di riposo per i vecchi di Volta. Tale lascito venne accettato dall’Ospedale di Volta mantovana in data 24 gennaio 1957. A seguito di tale donazione venne trasformato lo stabile lasciato dal signor Nicolai in luogo di accoglienza per anziani. A seguito delle riforma ospedaliera del 1968, nell’anno 1975 la Regione Lombardia ha disposto lo scorporo dell’Ente dalla gestione ospedaliera.

La successiva evoluzione dell’attività è conseguente alle modifiche delle normative regionali ed ai necessari adeguamenti attuati dalle ultime amministrazioni, sino al 1994 la gestione era affidata all’Ordine Religioso delle Oblate dei Poveri e in seguito al volontariato e a personale dell’Ente.

FINALITA’ DELL’ORGANIZZAZIONE

La Fondazione, senza finalità di lucro, ha esclusivo scopo di solidarietà sociale nei confronti di persone svantaggiate. La Fondazione svolge la propria attività nei settori dell’assistenza sociale, socio sanitaria e sanitaria, nel settore della beneficenza con particolare riferimento alla tutela di anziani e di disabile in regime di residenzialità, semiresidenzialità e domiciliarità.

LA RESIDENZA

La Fondazione ha un’unica sede sita in Via San Martino n. 80 a Volta Mantovana (Mantova), nel centro storico del paese, palazzo signorile, costruito intorno agli anni venti, si presenta sulla via con pregevoli inferiate in ferro battuto che ne caratterizzano la facciata. L’attuale sistemazione degli ambienti è frutto di numerosi interventi di ristrutturazione datati 1984, 1989, 1994 e 2004, l’ultimo, il più significativo nel 2025, ha portato al rinnovo e all’aumento del numero degli alloggi protetti. I lavori

di riqualificazione hanno contribuito all'abbattimento di barriere architettoniche, l'efficientamento del sistema energetico e la messa in scurezza strutturale sismica.

L'AMMINISTRAZIONE

L'Ente è amministrato da un Consiglio d'Amministrazione composto da cinque membri nominati dal Comune di Volta Mantovana, in carica per cinque anni. Il Consiglio d'Amministrazione che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, è composto dai seguenti membri:

- Presidente: Elisabetta Faraggi
- Vicepresidente: Dott.ssa Gina Cigognetti
- Consiglieri: Dott. Fabio Spazzini, Dott.ssa Elisa Remelli, Mauro Cristofori.

LA DIRIGENZA

La Fondazione è diretta dal Direttore-Segretario, dott. Adriano Robazzi, che è il responsabile della gestione finanziaria tecnica ed amministrativa della Fondazione e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Fondazione "Franco Nicolai", nell'erogare i servizi oggetto del suo compito istituzionale, recepisce i principi ispiratori della "Carta dei Diritti della Persona Anziani ed allegata alla presente Carta dei Servizi.

I principi fondamentali di cui si tiene conto nella programmazione ed erogazione dei servizi, sono i seguenti:

EGUAGLIANZA

A tutti gli ospiti della Residenza sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

IMPARZIALITA'

Sono assicurati ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario.

Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture.

DIRITTO DI SCELTA

Nel rispetto della legislazione vigente, è assicurato all'utente il diritto di scegliere tra le strutture ed i servizi presenti sul territorio, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

Le modalità concrete dell'accesso sono specificate nel Piano di Zona.

CONTINUITA'

La Residenza assicura tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

La direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa equipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

TERRITORIALITA'

La Fondazione si pone quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il territorio regionale in cui è inserita.

Inoltre sostiene con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

QUALITA' DELLA VITA

La Fondazione si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.

PARTECIPAZIONE

Alla persona anziana che abita nella residenza ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento e moduli di reclami.

La Fondazione, inoltre, favorisce all'interno delle udo la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE

La residenza si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal piano di Zona, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente..

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuoverne il benessere.

La residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

INDIRIZZO

Fondazione
"FRANCO NICOLAI"
Via San Martino, n.80
46049 Volta Mantovana (MN)
Centralino: 0376 83071 E-mail info@fondazionenicolai.it

Il parcheggio è interno, libero. Esiste la possibilità di accedere tramite servizio pubblico APAM (linea Mantova-Castiglione) con fermata a circa 300 metri dalla sede dell'Ente. E' disponibile un servizio di trasporto sociale della struttura.

UFFICIO INFORMAZIONI **Dal lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 14,00**

ORARIO VISITE PARENTI - Libero

RETTA GIORNALIERA ALLOGGI PROTETTI

Retta giornaliera a Bassa Intensità Assistenziale_LOCAZIONE + UTENZE

Retta giornaliera a Media Intensità Assistenziale _ LOCAZIONE+UTENZE+PASTI+LAVANDERIA

Retta giornaliera a Alta Intensità Assistenziale _ LOCAZIONE+UTENZE+PASTI+LAVANDERIA+IGIENE UTENTE E RIORDINO ALLOGGIO

VIA BOSELLI N. 2	BASE	MEDIA	ALTA
SINGOLO	**23,00**	**31,00**	**37,00**
DOPPIO USO SINGOLO	**27,00**	**35,00**	**41,00**
DOPPIO USO DOPPIO	**19,00**	**27,00**	**33,00**
VIA SAN MARTINO N. 74			
SINGOLO	**25,00**	**33,00**	**43,00**
DOPPIO USO SINGOLO	**31,00**	**39,00**	**49,00**
DOPPIO USO DOPPIO	**20,00**	**28,00**	**38,00**

PRESIDENTE

Elisabetta Faraggi Tel. 0376/83071

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

Dott. Adriano Robazzi Tel. 0376/83071

RESPONSABILE SANITARIO

Dott. Francesco Misserini

RESPONSABILE DELL'ASSISTENZA

Dott.ssa Barbara Faccioli

CARATTERISTICHE TECNICO STRUTTURALI

L’alloggio protetto per Anziani è una struttura costituita di più unità abitative indipendenti, affidate ad Anziani con fragilità sociali che scelgono l’alloggio come proprio domicilio.

La finalità dell’unità d’offerta sociale è offrire una soluzione abitativa, per consentire alle Persone anziane, con lievi difficoltà, di rimanere nel proprio contesto di vita ma in ambiente controllato e protetto prevenendo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

Gli alloggi sono stati concepiti con la finalità di offrire uno spazio adeguato e attrezzato per i bisogni delle persone fragili, valorizzando e stimolando l’iniziativa personale e l’autosufficienza, garantendo al tempo stesso una reperibilità da parte del personale della Fondazione in caso di bisogno urgente o per problemi di carattere sanitario di giorno come di notte.

Sono disponibili presso la residenza i seguenti alloggi:
- in Via Boselli nr. 2 **nr. 10 alloggi protetti,** pari a 17 posti letto dal 16 Maggio 2026, per anziani autosufficienti, con ingressi indipendenti, cortile interno;
- in Via San Martino nr. 74 **nr. 5 alloggi,** pari a 7 posti letto dal 16 Maggio 2026, per anziani autosufficienti, con ingressi indipendenti, cortile interno.

DESTINATARI

Gli alloggi sono destinati a Persone di età normalmente superiore a 65 anni, singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente controllato e protetto.

Gli assegnatari potranno beneficiare dell’uso dei locali loro assegnati solo e sino a quando le loro condizioni fisiche garantiranno la piena autonomia. In difetto della stessa, a giudizio insindacabile del medico della Fondazione, verranno dimessi.

SERVIZI OFFERTI

I residenti domiciliati nell’alloggio, ricevono su richiesta e con le medesime modalità in vigore per la generalità dei cittadini, tutte le prestazione sociali e socio sanitarie, garantite dal servizio sanitario ai cittadini presso il proprio domicilio.
La Fondazione assicura agli Utenti degli alloggi una forma di assistenza personalizzata consona alle esigenze di persone fragili con sufficiente grado di autonomia.
Gli alloggi sono privi di barriere architettoniche, forniti di bagno assistito, con adeguati ambienti comuni per soggiorno e socializzazione, hanno la disponibilità di apparecchiature telefoniche per la chiamata d’emergenza da ogni alloggio e dispongono della protezione di Operatori Sociali. Inoltre vi è la disponibilità dei seguenti servizi:

- Medico per la predisposizione di un piano dei servizi atto a garantire la maggior rispondenza possibile dei bisogni dell’Utenza rispetto ai servizi disponibili, con una periodica verifica del permanere dei requisiti di autosufficienza

- Fisioterapia e palestra
- Animazione
- Pulizia spazi comuni
- Mantenimento aree verdi, illuminazione spazi comuni
- E’ garantito agli ospiti, non in grado di attenervi personalmente o tramite propri famigliari, il disbrigo di eventuali adempimenti di carattere amministrativo che coinvolgono altre Amministrazioni Pubbliche

RESIDENZIALITA’ ASSISTITA

La Misura Residenzialità assistita si rivolge ai cittadini di età uguale o superiore a 65 anni che si trovano in situazione di fragilità e/o autosufficienza parziale. La misura prevede l’erogazione, in un ambiente controllato e protetto, di servizi di natura socio sanitaria ed assistenziale utili a supportare il mantenimento delle capacità residue della persona, con l’obiettivo di ritardarne il declino delle condizioni psicofisiche e di socialità.
Possono beneficiare della Misura cittadini – prioritariamente provenienti dal domicilio - rispondenti ai seguenti criteri:

- anziani fragili di età pari o superiore a 65 anni;
- residenti in Lombardia;
- con limitazione dell’autonomia solo parziale;
- con rete di sostegno inadeguata o in temporanea situazione di criticità.

Alcune condizioni specifiche sono tuttavia causa di incompatibilità all’accesso alla Misura, come meglio descritto più avanti. Le strutture che erogano la Misura Residenzialità Assistita sottoscrivono annualmente un contratto con l’ATS di riferimento del territorio in cui sono ubicate. Per la visualizzazione dell’elenco aggiornato delle strutture attive nei diversi territori si rinvia ai siti delle ATS. Le **prestazioni sociosanitarie erogabili** a carico del Servizio Sanitario Regionale attraverso la Misura della Residenzialità assistita riguardano ambiti diversi quali:

- rieducazione funzionale, attività di cammino, attività fisica adattata;
- prestazioni infermieristiche di base (punture, medicazioni semplici, controllo delle stomie, ecc.);
- monitoraggio dei farmaci, controllo del peso, dell’alvo, dell’idratazione;
- controllo dell’igiene quotidiana;
- stimolazione delle capacità cognitive;
- attività socializzanti;
- accompagnamento a visite, esami, prelievi.

Per **accedere** a ricovero in regime di Residenzialità assistita è necessario fare richiesta alla Azienda Socio Sanitaria Territoriale – ASST territorialmente competente.
La ASST effettua una Valutazione multidimensionale del bisogno specifico di assistenza il cui esito è determinante per l’accesso alla Misura.

Se l’esito della valutazione è positivo la ASST redige un Progetto Individuale di assistenza per rispondere alle necessità specifiche rilevate.

La Misura di norma non è riconoscibile a persone allettate e/o con significativi problemi di deambulazione; può tuttavia essere riconosciuta a persone non deambulanti che alla Valutazione riportino un punteggio alla Scala di Barthel Modificata maggiore o uguale a 60.

Sono escluse dall’accesso alla Misura le persone con problemi di demenza moderata o severa, che alla Valutazione riportino un punteggio alla scala CDR maggiore o uguale a 2.

La Misura è di norma incompatibile con l’utilizzo/con la frequenza di altre unità di offerta della rete sociosanitaria **residenziale o semiresidenziale**.
L’eventuale erogazione di Assistenza Domiciliare Integrata prevede la sospensione della Misura.

La Misura risulta tuttavia compatibile con l’erogazione di interventi di Assistenza Domiciliare Integrata **prestazionale** (prelievi, cambio catetere, ecc.) e con altre prestazioni di tipo ambulatoriale.

Allo stesso modo le Cure Palliative Domiciliari possono essere erogate contestualmente alla Misura purché la persona sia in condizioni compatibili con la permanenza in struttura.

RETTA

Le rette vengono determinate annualmente dal Consiglio d'Amministrazione in occasione della predisposizione del Bilancio di Previsione. La retta viene pagata con mensilità posticipate il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento, con SEPA Single Euro Payments Area (Area Unica dei Pagamenti in Euro).

Ammontare:

Retta giornaliera a Bassa Intensità Assistenziale LOCAZIONE + UTENZE

Retta giornaliera a Media Intensità Assistenziale LOCAZIONE+UTENZE+PASTI+LAVANDERIA

Retta giornaliera a Alta Intensità Assistenziale LOCAZIONE+UTENZE+PASTI+LAVANDERIA+IGIENE UTENTE E RIORDINO ALLOGGIO

VIA BOSELLI N. 2	BASE	MEDIA	ALTA
SINGOLO	**23,00**	**31,00**	**37,00**
DOPPIO USO SINGOLO	**27,00**	**35,00**	**41,00**
DOPPIO USO DOPPIO	**19,00**	**27,00**	**33,00**
VIA SAN MARTINO N. 74			
SINGOLO	**25,00**	**33,00**	**43,00**
DOPPIO USO SINGOLO	**31,00**	**39,00**	**49,00**
DOPPIO USO DOPPIO	**20,00**	**28,00**	**38,00**

La retta mensile non comprende l'utenza telefonica.

MODALITÀ DI ACCESSO

L’accesso agli ALLOGGI avviene tramite istanza presentata presso i locali Uffici Amministrativi.

Gli utenti vengono inseriti in due graduatorie distinte: Residenti nel Comune di Volta Mantova e Non Residenti. I Residenti a Volta Mantovana hanno la precedenza su tutti i non residenti.
All’interno di ogni singola graduatoria valgono i seguenti criteri:

- maggior punteggio acquisito nella compilazione del questionario allegato alla domanda:
- a parità di punteggio discriminerà la data di presentazione antecedente:
- in caso di rinuncia l’utente permarrà in graduatoria con una decurtazione di 5 punti cumulabili:

L’interessato può sempre richiedere informazioni circa la propria posizione in lista e la previsione dei tempi.

L’ingresso in alloggio avviene dopo l’espletamento delle pratiche burocratiche e il parere favorevole del medico della struttura.

Chi contattare per una visita agli alloggi protetti

Per una visita guidata agli alloggi e per informazioni dettagliate sui servizi offerti dalla struttura stessa è necessario contattare il Coordinatore prendendo appuntamento presso la segreteria dell’Ente.

ACCOGLIENZA

Ogni nuovo ingresso si intende sempre effettuato in via di esperimento, con facoltà dell’Amministrazione di dimettere l’ospite in caso questo, per le sue condizioni fisiche o psichiche, non possa essere compatibile con la permanenza in alloggio.

L’ingresso s’intende perfezionato con l’espletamento delle pratiche amministrative presso gli uffici della Residenza, la sottoscrizione del contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici.

DOCUMENTI NECESSARI PER L’INGRESSO IN ALLOGGIO

AMMINISTRATIVA:

- Carta d’identità
- Codice fiscale

SANITARIA:

- Tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

DIMISSIONI

Qualora le condizioni di salute dell’Assegnatario dovessero peggiorare o comunque non rendessero più possibili l’autonomia quotidiana alla base delle possibilità di usufruire del servizio dell’appartamento su domanda dell’interessato o proprio convivente, il Presidente del Consiglio di Amministrazione dell’Ente, sentito il parere del Responsabile Sanitario della Fondazione può prevedere il trasferimento diretto in un posto letto nella RSA. Nel caso in cui il posto letto non fosse disponibile, verrà inserita la richiesta in lista d’attesa in posizione preferenziale.
La Fondazione ha facoltà di revocare l’idoneità alla permanenza del contraente nell’Alloggio qualora vengano a mancare i requisiti richiesti all’atto dell’assegnazione. La verifica dei requisiti viene effettuata anche mediante valutazione multidisciplinare utilizzando apposita scala di valutazione e tutti gli strumenti in uso dalla Fondazione.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RELATIVI STRUMENTI DI INTERVENTO

Obiettivo della Fondazione è quello di migliorare la qualità dei servizi ossia di renderli conformi alle aspettative degli utenti. A tal fine, annualmente, verrà proposto agli utenti, un questionario che consentirà di esprimere le valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti.
I risultati verranno elaborati e divulgati.

FORME DI TUTELA

Ufficio ospiti

Presso la Fondazione è attivo un ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione e accoglienza, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami.
Reclami e segnalazione devono essere presentati all'Ufficio Amministrativo dell'Ente negli orari indicati dalla presente Carta dei Servizi all'indirizzo della Direzione Amministrativa incaricata dal CdA per la trattazione.

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati
- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, fax , e consegnati all'ufficio preposto.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'ufficio preposto nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.

"Fondazione Franco Nicolai"

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a _____

residente a _____ in via _____n.___

n. telefono _____ in qualità di (grado di parentela)_____

dell'Ospite Sig./ra _____

desidera evidenziare alla Direzione dell'Istituto (esprimere l'oggetto della segnalazione):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Ai sensi della legge 675/96 autorizza l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____ Firma_____

ORGANISMO DI VIGILANZA ex 231/2001

Le attività della Fondazione devono uniformarsi ai principi fissati nel Codice Etico e nell'esecuzione rispettare modelli organizzativi approvati. Tale documentazione è disponibile per la consultazione in bacheca e sul sito internet. Comportamenti che si ritenessero in violazione dovranno essere segnalati all'Organismo di Vigilanza, composto da:
Presidente Franco Carli, Componente Giancarlo Magnani Componente Ezio Giacon.
Le segnalazioni tramite qualsiasi mezzo potranno essere inoltrate direttamente, nella cassetta per le segnalazioni o tramite gli Uffici Amministrativi.

La tutela dei diritti riconosciuti

E' 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 minore 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.

E' 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.

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.

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

E' 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 minore 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.

E' 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.

ALLOGGI PROTETTI

QUESTIONARIO

per la valutazione da parte di

UTENTI

della

QUALITA’ DELL’ASSISTENZA

Si invitano i signori UTENTI a voler compilare il presente questionario al fine di migliorare il livello dell’assistenza erogata.

Le risposte resteranno in ogni caso anonime

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO 2022

A.P.A. e residenzialità assistita della Fondazione

Si prega di rispondere alle domande per conoscere la vostra opinione e i vostri suggerimenti sui servizi erogati.

Il questionario potrà essere consegnato in forma anonima preferibilmente entro il 30novembre 2022.

Grazie per la collaborazione.

La Direzione

1) LE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL'ARRIVO SONO STATE:

5 □ chiare ed esaurienti
4 □ abbastanza chiare e complete
3 □ soddisfacenti
2 □ poco soddisfacenti
1 □ insufficienti (specificare
_____)

2) COME CONSIDERA IL SERVIZIO DI SEGRETERIA:

5 □ molto efficiente
4 □ efficiente
3 □ abbastanza efficiente
2 □ poco efficiente
1 □ inefficiente (specificare
_____)

3) COME CONSIDERA IL SUPPORTO FORNITO DALLA FONDAZIONE:

5 □ molto soddisfacente
4 □ soddisfacente
3 □ abbastanza soddisfacente
2 □ poco soddisfacente
1 □ insoddisfacente (specificare
_____)

4) COME CONSIDERA L’ASSISTENZA INFERMIERISTICA:
5 □ molto soddisfacente
4 □ soddisfacente
3 □ abbastanza soddisfacente
2 □ poco soddisfacente
1 □ insoddisfacente (specificare
_____)

5) COME CONSIDERA IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA:
5 □ molto soddisfacente
4 □ soddisfacente
3 □ abbastanza soddisfacente
2 □ poco soddisfacente
1 □ insoddisfacente
(specificare_____)

6) COME CONSIDERA LE IL SERVIZIO EDUCATIVO/ANIMATIVO:
5 □ molto coinvolgenti e gradite
4 □ coinvolgenti e gradite
3 □ abbastanza coinvolgenti e gradite
2 □ poco coinvolgenti e gradite
1 □ per nulla coinvolgenti
(specificare_____)

7) COME CONSIDERA IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E DI GUARDAROBA:
5 □ molto efficiente
4 □ efficiente
3 □ abbastanza efficiente
2 □ poco efficiente
1 □ inefficiente (specificare
_____)

8) COME CONSIDERA LA QUALITA’ DEL CIBO:
5 □ molto buona e accurata

4 □ buona e accurata
3 □ abbastanza buona e accurata
2 □ poco buona e accurata
1 □ insufficientemente buona e accurata
(specificare_____)

9) COME VALUTA LA MANUTENZIONE DELL’ALLOGGIO:
5 □ molto soddisfatto
4 □ soddisfatto
3 □ abbastanza soddisfatto
2 □ poco soddisfatto
1 □ insoddisfatto (specificare
_____)

10) COME VALUTA IL DECORO DELL’ALLOGGIO:
5 □ molto soddisfatto
4 □ soddisfatto
3 □ abbastanza soddisfatto
2 □ poco soddisfatto
1 □ insoddisfatto (specificare
_____)

11) COME VALUTA GLI SPAZI COMUNI:
5 □ molto soddisfatto
4 □ soddisfatto
3 □ abbastanza soddisfatto
2 □ poco soddisfatto
1 □ insoddisfatto (specificare
_____)

12) SE DOVESSE FORNIRE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, È SODDISFATTO DEL SERVIZIO:
5 □ molto soddisfatto
4 □ soddisfatto
3 □ abbastanza soddisfatto
2 □ poco soddisfatto

1 □ insoddisfatto (specificare _____)

13) CONSIGLIEREBBE I NOSTRI SERVIZI AD UN AMICO O FAMIGLIARE?

□ SI
□ NO

CAMPO OBBLIGATORIO

OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI E CONSIGLI