

FONDAZIONE OPERA PIA  
LUIGI MAZZA ONLUS

VIA PORTA SOCCORSO N. 25  
26026 PIZZIGHETTONE (CR)  
TEL. 0372/745065-743009 FAX 0372/745251  
INFO@FONDAZIONEMAZZA.IT  
COD.FISC./P.IVA 00277170197  
[WWW.FONDAZIONEMAZZA.IT](http://WWW.FONDAZIONEMAZZA.IT)



# *CARTA DEI SERVIZI*

## **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE R.S.A.**

<i>Cenni storici</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Finalità e Principi</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Orari di Ricevimento del Pubblico e rette</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Organigramma</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Figure professionali</i>	<i>pag. 4</i>
<i>I servizi generali</i>	<i>pag. 5</i>
<i>L'ospitalità - Servizi residenziali</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Servizi territoriali</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Servizi di supporto</i>	<i>pag. 6</i>
<i>L'accoglienza</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Il sistema di qualità - Sicurezza</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Carta dei diritti della persona anziana</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Come raggiungere la Fondazione</i>	<i>pag. 11</i>

*Allegati:*

- questionario valutazione*
- modulo inoltro reclamo/suggerimenti*
- menu*



**Tenuta posto letto** € 56,00 giornaliera per i primi 3 giorni  
€ 90,00 giornaliera dal quarto giorno in poi.

## ORGANIGRAMMA

---



## LA DIREZIONE GENERALE/AMMINISTRATIVA

---

Il Direttore generale è capo del personale, collabora con il Presidente nella direzione della Fondazione, studia e propone al Consiglio i piani di sviluppo delle attività, esercita il potere di firma sulla corrispondenza e sugli atti in conformità alla delega concessagli dal Presidente. Sovrintende alla gestione della Fondazione e ne dirige le attività; in particolare dispone l'impiego delle risorse umane e strumentali e coordina l'attività dei servizi che da lui dipendono.

### GLI UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli Uffici Amministrativi sono a disposizione dell'utenza e ai parenti degli Ospiti per qualsiasi informazione in merito alle pratiche di ricovero, pagamenti, certificazioni (comprese le certificazioni della quota sanitaria detraibile annualmente nella dichiarazione dei redditi).

Gli Uffici Amministrativi si occupano della tenuta e aggiornamento fascicoli personale. Archivio – Inventario. Stipendi di tutto il personale. Predisposizione turni lavoro personale. Carico e scarico magazzino e farmacia. Registri fatture. Tengono i rapporti con gli Amministratori ed il personale sanitario e religioso. Addetti al movimento degli ospiti (entrata–uscita), oltre tenuta dei registri di presenza e dei fascicoli personali degli ospiti. Provvedono alla compilazione parcelle mensili e trimestrali per riscossione rette e compilazione/trasmissione alla Regione, all'A.S.L. ed ai Comuni dei relativi rendiconti.

Servizio Economato. Scritturazione delle competenze. Protocollo. Collaborano con il direttore amministrativo ed il personale per l'espletamento di tutti quei compiti d'ufficio che richiedono conoscenza nel settore amministrativo.

## LA DIREZIONE SANITARIA

---

Sovrintende tutto il personale sanitario. E' responsabile dell'area operativa geriatrica e collabora con il Direttore Generale per offrire un livello di qualità soddisfacente alla vita quotidiana dell'Ospite.

## LE FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI IN REPARTO SONO LE SEGUENTI:

Le figure professionali sono facilmente riconoscibili dalle divise differenziate per ruolo e dal nome dell'operatore scritto su apposito cartellino, obbligatoriamente indossato durante il servizio.

### MEDICO

---

All'interno della struttura l'assistenza medica è garantita nell'arco dell'anno per tutte le 24 ore nel seguente modo: dalle ore 8 alle ore 20 mediante la presenza costante di medici di reparto; dalle ore 20 alle ore 8 mediante il servizio di reperibilità notturna. I due medici di reparto, durante l'orario di servizio, sono sempre disponibili per colloqui personali telefonici con i familiari. Inoltre, la struttura si avvale della consulenza di medici specialisti: fisiatra, dermatologo, neuropsichiatra, cardiologo.

### CAPOSALA

---

Alla Caposala è affidata la gestione dei reparti e per svolgere questo compito organizza e cura il lavoro infermieristico e ausiliario. E' la figura di collegamento tra i reparti ed i vari servizi presenti in istituto. E' la figura di riferimento per i parenti al fine di ottenere informazioni inerenti la vita in struttura dei propri familiari.

### INFERMIERE

---

Le cure infermieristiche sono garantite dagli Infermieri presenti in struttura.

Supportano la Caposala nella supervisione delle attività assistenziali. In assenza della Caposala sono la figura di riferimento.

### OPERATORE SOCIO-ASSISTENZIALE E SOCIO-SANITARIO

---

Gli Operatori socio-sanitari provvedono ai bisogni di base dell'Ospite: igiene, mobilizzazione e allettamento quotidiani, distribuzione e somministrazione dei pasti. Collaborano con l'Infermiere, i Fisiocinesiterapisti, gli animatori e garantiscono assistenza 24 ore su 24.

### VOLONTARIATO

---

All'interno dell'Ente è presente un gruppo di volontari che è di supporto all'attività di animazione e di reparto.

### FISIOCHINESITERAPISTA

---

Eseguono i programmi di rieducazione neuromotoria e/o di terapia fisica disposti per ogni ospite a seconda delle necessità, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite. I programmi riabilitativi sono monitorati dal medico Fisiatra avvalendosi anche della palestra e delle apparecchiature presenti nel reparto Fisioterapico.

### ANIMATORE

---

Si tratta di figure importanti per la qualità della vita degli Ospiti. Hanno il compito di favorire i processi di socializzazione, ma anche di risvegliare interessi e desideri nelle persone anziane favorendo tutti gli aspetti connessi ai processi di riappropriazione del tempo al fine di fruirne gli aspetti migliori. Agli Ospiti vengono proposte attività manuali individuali e di gruppo in reparto o presso la sala polivalente, feste, giochi, uscite in paese, letture, gite. Vengono anche organizzati eventi particolari quali pranzi con i parenti, partecipazione ad attività culturali promosse dal paese (mostra presepi, "Tre giorni in piazza") e progetti in collaborazione con associazioni presenti sul territorio (Scuola, Centro Pensionati, Pro-loco). E' presente anche la figura del musicoterapista: la musica dà all'ospite la possibilità di esprimere e percepire le proprie emozioni, di mostrare o comunicare i propri sentimenti o stati d'animo attraverso il linguaggio non-verbale

## SERVIZI GENERALI

### CUCINA

---

Il servizio è gestito direttamente da consorzio esterno che opera nella Cucina centrale situata all'interno della Fondazione. Il servizio provvede a distribuire pasti nei reparti tramite carrelli termici che permettono di mantenerli e conservarli alle giuste temperature.

Tutta la fase di preparazione e di distribuzione dei pasti è garantita come qualità dalle norme Haccp, un avanzato sistema di controllo della qualità.

Il menu, esposto nei reparti, è programmato mensilmente con rotazione settimanale dal Capocuoco in collaborazione con i Medici di reparto. Esso può essere personalizzato, su indicazione del Direttore Sanitario, con diete speciali per assecondare le preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione e deglutizione dell'Ospite. Nei giorni festivi, in occasioni particolari, il menu è più ricco e di norma si offrono dolci.

In allegato menù tipo.

### LAVANDERIA

---

Il servizio di lavanderia esterno all'Ente assicura quotidianamente il carico di biancheria di proprietà dell'Ente necessario per la gestione dei reparti di degenza e il lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli Ospiti con onere compreso nella retta di degenza.

Al momento della conferma di ingresso verranno consegnati al familiare le etichette da apporre sugli indumenti ai fini della loro identificazione. Gli indumenti che vengono lavati in istituto non devono essere di pura lana o delicati in quanto possono risultare danneggiati se lavati con le nostre attrezzature. Decliniamo pertanto ogni responsabilità per danni dovuti a tali indumenti.

### ASSISTENZA SPIRITUALE

---

Oltre alla visita del cappellano nei reparti di degenza, c'è la celebrazione della S. Messa ogni martedì pomeriggio alle ore 15.30 presso il Reparto Verde dell'Ente. Grazie al contributo di un discreto numero di volontari, è possibile per gli ospiti che lo desiderano e che ne sono in condizione, partecipare a questa messa.

La S. Messa viene anche celebrata nei reparti in tre occasioni particolari lungo l'anno. In quaresima è organizzata una "Via Crucis" animata dagli ospiti stessi. Talvolta, nel periodo dopo Pasqua alcuni ospiti hanno anche partecipato ad una gita-pellegrinaggio nei santuari della zona, appositamente organizzata per loro.

## OSPITALITA'

### L'OFFERTA RESIDENZIALE PER ANZIANI - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

---

La struttura dispone complessivamente di 96 posti letto a contratto, autorizzati ed accreditati per Ospiti non autosufficienti distribuiti in nuclei residenziali abitativi.

La R.S.A. rappresenta una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente quando non può essere assistito al proprio domicilio. Nell'assegnazione dell'Ospite al nucleo residenziale si segue un criterio di personalizzazione che tiene conto dell'ambito sociale, strutturale ed umano più adeguato alle caratteristiche individuali. Ogni nucleo residenziale è dotato di un proprio staff di operatori che permettono

una stabilità ed una continuità di cura e di assistenza e facilita una conoscenza e una familiarità tra Ospiti ed operatori. Dopo l'accoglienza nel nucleo l'Ospite viene valutato da una équipe multi professionale che predispone un programma di cura ed assistenza personalizzato. Tale programma viene, nel corso della permanenza in istituto, rivalutato ed opportunamente aggiornato. Nella R.S.A. si persegue l'obiettivo di realizzare per ogni ospite l'ottimale recupero o mantenimento dello stato di benessere psicofisico facendosi carico della persona anziana nella sua globalità ed originalità.

---

## LA GIORNATA DELL'OSPITE IN R.S.A

Il risveglio e la colazione sono in orario flessibile secondo le richieste dell'Ospite tra le ore 6 e le ore 8.30. Gli O.S.A. procedono all'igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilitazione, mentre gli Infermieri provvedono alla somministrazione della terapia e medicazioni. La colazione può essere consumata in stanza o in sala da pranzo, a piacere; chi non è in grado di assumerla autonomamente viene assistito dal personale di reparto. Nell'arco della mattina vengono garantite le prestazioni di assistenza medico-infermieristica; iniziano le attività di animazione e fisioterapia. Il personale O.S.A. provvede all'assistenza distribuendo bevande calde o fresche e rispondendo ai bisogni assistenziali (es. orologio vescicale); solo dopo aver provveduto all'assistenza dell'Ospite si dedica alle pulizie con l'aiuto di periodici interventi di cooperative di servizi.

Il pranzo viene distribuito alle ore 11.30 con possibilità di scelta del menu. Gli Ospiti non autosufficienti sono assistiti dal personale di reparto. E' possibile anche l'assistenza al pasto da parte di familiari e volontari. Nel pomeriggio è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nei soggiorni, in terrazza, in giardino. Successivamente viene garantita la mobilitazione delle persone allettate, l'igiene intima personale e proseguono le attività di animazione e kinesiterapia.

La cena viene distribuita alle ore 17.30 con menu a scelta e con modalità analoghe al pranzo. Al termine, gli operatori provvedono all'allettamento degli Ospiti che lo desiderano, chi preferisce restare alzato può uscire dal reparto o fermarsi nel soggiorno e viene accompagnato a letto più tardi.

Nel corso della notte gli Ospiti vengono vigilati dal personale di turno che provvede alle necessità sanitarie e assistenziali oltre, ovviamente, alle urgenze cliniche.

## I SERVIZI TERRITORIALI

---

### SERVIZIO PRELIEVI

L'Ente effettua, per conto dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Cremona (ASST) un servizio prelievi per la cittadinanza ed il territorio circostante.

L'ambulatorio è aperto il mercoledì mattina dalle ore 7 alle ore 8.30 con la presenza di Infermieri e del Medico. E' necessario prenotare presso l'U.R.P. il lunedì e giovedì dalle ore 10 alle ore 12 muniti di richiesta medica e tessera sanitaria. I referti possono essere ritirati successivamente negli stessi giorni ed orari presso l'UR.P. con relativo pagamento del ticket.

---

### STUDIO FISIOTERAPICO

La Fondazione Mazza effettua in regime privatistico terapie fisiche con macchinari di ultima innovazione quali TECARTERAPIA E MAGNETOTERAPIA, oltre a MASSOTERAPIA, RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE, ULTRASUONOTERAPIA, TENS, LASERTERAPIA, IONOFRESI. Viene applicato un tariffario agevolato per utenti con età superiore ai 65 anni. Per informazioni rivolgersi all'URP dal lunedì al giovedì dalle ore 10 alle ore 12.

## SERVIZI DI SUPPORTO

---

### PARRUCCHIERA - BARBIERE

L'Amministrazione assicura le prestazioni di base per uomo e donna, comprese nell'importo della retta.

---

### POSTA

Il personale della Fondazione provvede a consegnare la posta giornalmente agli Ospiti.

## TELEFONO

---

E' consentito ricevere telefonate direttamente nelle camere di degenza utilizzando l'apparecchio portatile di reparto.

## DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI BEVANDE CALDE ED ALIMENTI

---

Sono in funzione diversi distributori automatici di bevande calde, fredde e di alimenti preconfezionati.

## RADIO-TV

---

Ogni reparto è dotato di un apparecchio televisivo situato nel soggiorno. Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo ed un apparecchio radio di piccole dimensioni.

## PRESIDI SANITARI ED AUSILI

---

L'Istituto provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito).

## TRASPORTO DEGENTI

---

Per gli ospiti la R.S.A organizza il trasporto avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio il cui costo è a carico dell'ospite.

## L'ACCOGLIENZA

L'ingresso nell'Istituto di un nuovo Ospite è un momento particolarmente delicato, complesso ed unico, non riconducibile solo a pratiche amministrative e cliniche; si tratta di porsi nei confronti del nuovo paziente accogliendolo nella totalità delle proprie caratteristiche individuali e dei bisogni clinico-assistenziali.

Tutti coloro che desiderano essere ospitati in questa struttura devono presentare una domanda di ammissione, i cui moduli si possono ritirare presso l'ufficio Amministrativo che è a disposizione per qualsiasi chiarimento e/o per l'eventuale visita alla struttura. Per un'eventuale visita conoscitiva della struttura da parte dei parenti o del potenziale ospite, ci si può rivolgere direttamente alle figure di riferimento: Caposala o Direttore Sanitario.

Le domande accettate vengono poste in lista d'attesa: per i residenti nell'A.T.S. di Cremona la struttura di riferimento è il servizio sociale del Comune di riferimento, mentre per i residenti fuori A.T.S. di Cremona la lista di attesa è determinata dalla struttura.

Previo accordo tra l'Ente ed i familiari, il giorno d'ingresso verrà programmato dal Lunedì al Sabato.

L'ospite ed i suoi familiari vengono accolti presso il reparto designato dalla Caposala che li accompagna nella stanza dove vengono presentati gli altri ospiti, gli/le ausiliari/e, gli infermieri. Il medico, poi, si prenderà cura dell'ospite e compilerà la cartella clinica. Tutto il personale interessato farà il possibile per rendere meno traumatico l'ingresso in struttura, cercando, fin da subito, un rapporto di fiducia e di collaborazione con la persona interessata.

Durante il ricovero la Direzione Sanitaria, previa informazione all'Ospite e ai familiari, potrà valutare il trasferimento di camera o reparto in base al cambiamento della situazione psico-fisica.

Gli eventuali trasferimenti in altri reparti non rispondono esclusivamente ad esigenze organizzative dell'Istituto, ma vengono eseguite per garantire una sempre migliore cura ed assistenza alle mutate condizioni degli Ospiti. Anche per questo, tali trasferimenti sono attuati dopo un'adeguata preparazione psicologica dell'Ospite.

## PRIVACY

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'Ente si è dotato degli accorgimenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati in possesso dell'Istituto finalizzati all'erogazione di qualificate prestazioni socio-sanitarie.

## CERTIFICATI

Il rilascio dei certificati medici e/o dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni ai fini fiscali va richiesto all'Ufficio Segreteria o alla Direzione Sanitaria, e sono disciplinati dal Regolamento di Accesso agli atti.

## RICHIESTA CARTELLE CLINICHE

Per ottenere il rilascio di copia della Cartella Clinica, è necessario che il paziente o altra persona formalmente delegata ed in possesso dei requisiti previsti dall'attuale normativa, inoltri la domanda all'Ufficio della Direzione Sanitaria che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla quota da versare alla cassa economale dell'Istituto.

## OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione non risponde di eventuali furti. I beni di valore possono essere depositati presso la cassaforte del reparto o nell'Ufficio di Direzione Amministrativa.

## ORARIO DI VISITE

L'orario delle visite è libero. In situazione di grave necessità è possibile la permanenza dei familiari anche durante la notte, previa comunicazione al personale del reparto.

## DIMISSIONI / DECESSI

Al momento della dimissione il Medico di reparto compila una relazione completa in cui vengono descritti i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati ed i risultati raggiunti, gli eventuali ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata nonché il programma terapeutico-riabilitativo complessivo consigliato. Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali, od altre strutture di ricovero in occasione di trasferimenti. Alla dimissione vengono consegnate all'interessato la relazione clinica in busta chiusa e la documentazione clinica e sanitaria personale portata dal paziente.

In caso di decesso dell'Ospite, l'Istituto non provvede a contattare alcuna impresa di onoranze funebri, la cui scelta è demandata esclusivamente ai familiari.

## ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI

L'ammontare della retta viene determinato annualmente dal C.d.A. dell'Istituto, sulla base di valutazioni organizzative e gestionali. La fatturazione della retta verrà effettuata nei primi giorni del mese successivo a quello di riferimento. Il pagamento della retta dovrà essere effettuato entro il 10 del mese successivo a quello di riferimento con modalità R.I.D. bancario.

## MODALITA' DI INOLTRO DELLE LAMENSOLE

Di norma, entro sette giorni lavorativi dalle segnalazioni o richieste compilate su apposito modulo, il responsabile del servizio interessato fornisce all'utente risposta scritta e motivata su quanto segnalato.

## QUESTIONARIO VALUTAZIONE SERVIZI

Al fine di migliorare la qualità la Fondazione una volta l'anno somministra ai familiari e agli Ospiti in grado di compilarlo un Questionario per la Valutazione dei Servizi. (in allegato copia del questionario)

I risultati vengono condivisi mediante comunicazione ai recapiti forniti e pubblicazione in bacheca e vengono intraprese azioni di miglioramento laddove se ne riscontri la necessità

## RICHIESTA DI COCUMENTAZIONE

Presso gli Uffici amministrativi della Fondazione è possibile effettuare la richiesta di accesso agli atti.

## SISTEMA DI QUALITA'

### SICUREZZA

L'Istituto è conforme alla normativa in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto della disposizione relativa a: prevenzione incendi, sicurezza statica, impianti elettrici, impianti idraulici, impianti di condizionamento, impianti di riscaldamento, impianti di sollevamento. Nel rispetto della normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro è stato predisposto il documento di "valutazione dei rischi" in cui sono analizzati i rischi ambientali della struttura e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento. All'interno della struttura sono inoltre presenti il responsabile del servizio di protezione e prevenzione ed il medico competente per la tutela della salute dei lavoratori. Un significativo numero di lavoratori ha partecipato a corsi di formazione per un corretto e tempestivo intervento in caso di incendio. Per ridurre al minimo i fattori di rischio è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione.

## 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 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.

<b>LA PERSONA HA IL DIRITTO</b>	<b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>
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

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 minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

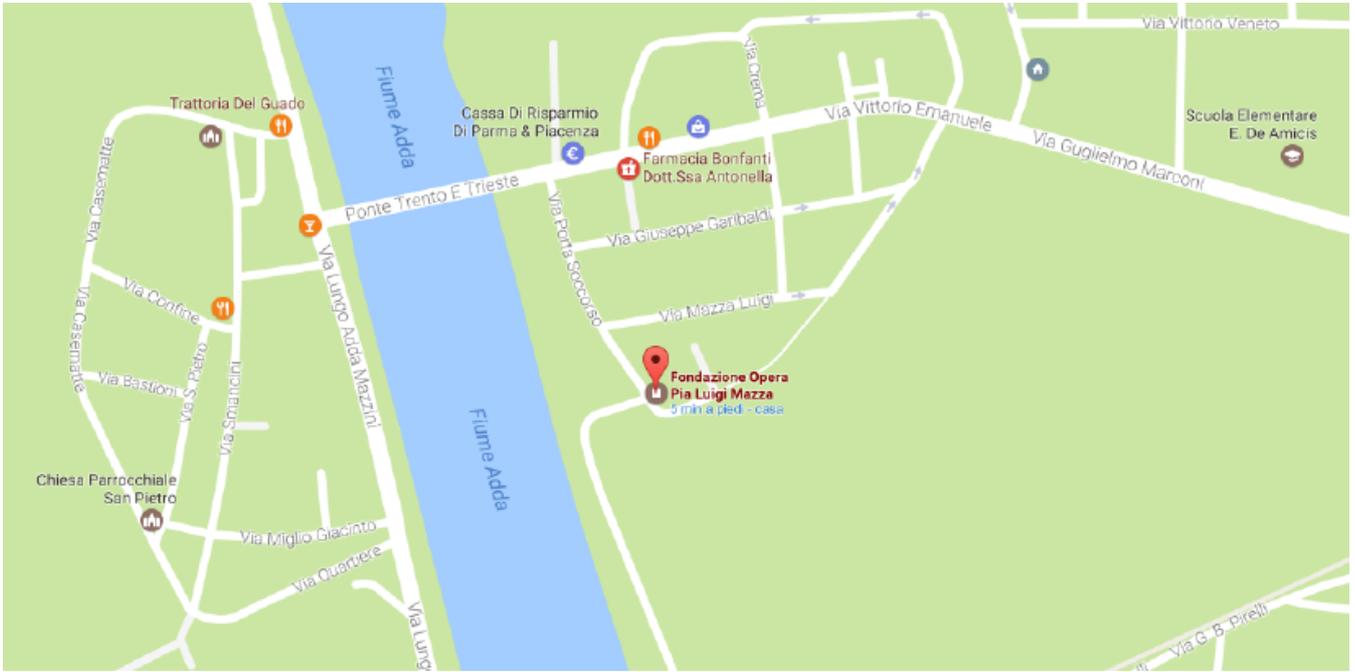
E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

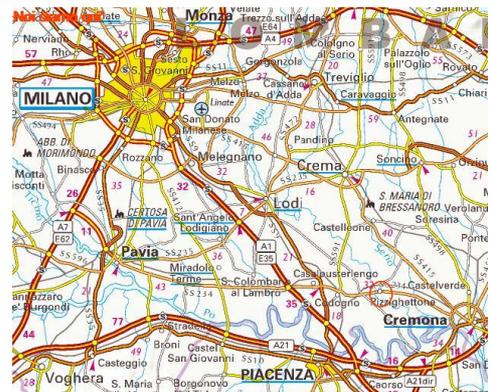
### MEZZI DI TRASPORTO

Trasporti pubblici

In treno linea MILANO-MANTOVA - fermata PONTE D'ADDA



FONDAZIONE OPERA PIA LUIGI MAZZA ONLUS  
PIZZIGHETTONE (CR)



## MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Fondazione Opera Pia Luigi Mazza, al fine di promuovere la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi, garantisce modi e forme per inoltrare reclami e/o suggerimenti .

Il presente modulo può essere trasmesso alla Direzione della Fondazione mediante consegna presso gli Uffici Amministrativi o inoltre a mezzo mail all'indirizzo [info@fondazionemazza.it](mailto:info@fondazionemazza.it)

La Fondazione provvederà a dare all'Ospite ed al suo familiari risposta entro 7 giorni dalla presentazione.

COGNOME		
NOME		
RESIDENTE IN		
VIA	CAP	PROVINCIA
TELEFONO		
MAIL		

reclamo

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

suggerimento

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data.....

firma.....

**Informativa privacy:** Ai sensi del GDPR 679/2016, la Fondazione Opera Pia Luigi Mazza in qualità di titolare del trattamento, la informa che i dati forniti nel presente modulo saranno utilizzati al fine di espletare le attività connesse alla gestione del reclamo/suggerimento. Il conferimento dei dati è obbligatorio: in loro assenza non sarà possibile espletare le suddette attività. Con la compilazione del modulo si autorizza la Fondazione all'utilizzo di tali dati per gli scopi sopra indicati.

Parte riservata all'Ente

Ricevuta il ..... firma dell'operatore .....

<b>QUESTIONARIO VALUTAZIONE PARENTI R.S.A.</b>	<b>ANNO 2019</b>
--	------------------

**Parte A: valutazione del servizio:** per ciascuna domanda del questionario Le chiediamo di "dare un voto" da 1 a 5, mettendo una X sul numero scelto. Se non fosse possibile, in base alla sua conoscenza ed esperienza valutare alcune voci, Le chiediamo di mettere la X sullo 0.

1=molto carente 2=insufficiente 3=sufficiente 4=buono 5=ottimo 0=non posso valutare la voce in questione
--

**In base alla sua conoscenza ed esperienza COME VALUTA:**

<b>QUALITA' DELLE INFORMAZIONI</b>
------------------------------------

1 . Le informazioni ricevute al momento del ricovero :						
1.1 dal suo familiare	1	2	3	4	5	0
1.2 dalla vostra famiglia	1	2	3	4	5	0
2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite ai familiari :						
2.1 rispetto allo stato di salute del suo familiare	1	2	3	4	5	0
2.2 rispetto a necessità specifiche (vestiti, ecc.) del suo familiare	1	2	3	4	5	0
2.3 rispetto a questioni amministrative (rette, pagamenti,..)	1	2	3	4	5	0
3 . Chiarezza e completezza delle informazioni date al suo familiare in reparto:						
3.1 rispetto alle abitudini di vita del reparto	1	2	3	4	5	0
3.2 rispetto ai loro diritti	1	2	3	4	5	0
3.3 rispetto al loro stato di salute	1	2	3	4	5	0
3.4 rispetto alle possibili attività da frequentare	1	2	3	4	5	0
3.5 rispetto all'organizzazione del reparto	1	2	3	4	5	0
3.6 rispetto ai diversi ruoli del personale	1	2	3	4	5	0

<b>QUALITA' DELLE CURE E DELL'ASSISTENZA</b>						
4. Il modo in cui è stato accolto il suo familiare	1	2	3	4	5	0
5. La qualità dell'assistenza medica fornita al suo familiare	1	2	3	4	5	0
6. La qualità dell'assistenza infermieristica fornita al suo familiare	1	2	3	4	5	0
7. La qualità delle cure igieniche garantite al suo familiare	1	2	3	4	5	0
8. La cura della persona (parrucchiere, manicure, ecc.)	1	2	3	4	5	0
9. L'accuratezza dell'abbigliamento e dell'aspetto del suo familiare	1	2	3	4	5	0
10. L'assistenza spirituale religiosa	1	2	3	4	5	0
11. L'adeguatezza degli orari di cura e igiene	1	2	3	4	5	0
12. Gli orari di vita del reparto (sveglia, alzata e messa a letto, ecc.)	1	2	3	4	5	0
13. L'attenzione del personale a garantire, nella quotidianità:						
13.1 la riservatezza del suo familiare	1	2	3	4	5	0
13.2 il rispetto del pudore del suo familiare nell'assistenza	1	2	3	4	5	0
13.3 il rispetto dei tempi personali e delle abitudini del suo familiare	1	2	3	4	5	0
14. La tempestività del personale a rispondere alle richieste del suo familiare (accompagnare in bagno, arrivare quando suona il campanello..)	1	2	3	4	5	0
15. La capacità del personale di avvertire tempestivamente e adeguatamente i familiari in caso di bisogno	1	2	3	4	5	0
16. L'adeguatezza della sorveglianza del suo familiare	1	2	3	4	5	0
17. Il coinvolgimento della famiglia nell'assistenza al suo familiare	1	2	3	4	5	0
18. Grado di soddisfazione del suo familiare rispetto:						
18.1 alla qualità del cibo	1	2	3	4	5	0
18.2 alla varietà di cibo proposto	1	2	3	4	5	0
18.3 all'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare	1	2	3	4	5	0
18.4 all'adeguatezza degli orari dei pasti	1	2	3	4	5	0
18.5 all'adeguatezza del servizio di refezione (preparazione della tavola, presentazione del cibo)	1	2	3	4	5	0
19 . Il livello di pulizia e cura:						
19.1 degli indumenti del suo familiare	1	2	3	4	5	0
19.2 - della biancheria del reparto (lenzuola, tovaglie)	1	2	3	4	5	0
20. La possibilità :						
20.1 del suo familiare di telefonare a parenti e amici	1	2	3	4	5	0
20.2 del suo familiare di ricevere telefonate da parenti e amici	1	2	3	4	5	0

<b>QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI</b>						
21. Rispetto alla relazione con il medico di reparto, come valuta:						
21.1 la qualità della relazione del suo familiare con il medico	1	2	3	4	5	0
21.2 la sua relazione con il medico di reparto	1	2	3	4	5	0
21.3 la disponibilità del medico all'ascolto e a fornire spiegazioni esaustive	1	2	3	4	5	0
22. Rispetto alla relazione con la caposala come valuta:						
22.1 la qualità della relazione del suo familiare con la caposala	1	2	3	4	5	0
22.2 la sua relazione con la caposala di reparto	1	2	3	4	5	0
22.3 la disponibilità della caposala all'ascolto e fornire spiegazioni esaustive	1	2	3	4	5	0
23 . Rispetto alla relazione con gli infermieri del reparto, come valuta:						
23.1 la qualità della relazione del suo familiare con gli infermieri	1	2	3	4	5	0
23.2 la sua relazione con gli infermieri del reparto	1	2	3	4	5	0

23.3 la disponibilità degli infermieri all'ascolto e fornire spiegazioni esaustive	1	2	3	4	5	0
24 . Rispetto alla relazione con gli ausiliari del reparto, come valuta:						
24.1 la qualità della relazione del suo familiare con gli ausiliari	1	2	3	4	5	0
24.2 la qualità della sua relazione con gli ausiliari del reparto	1	2	3	4	5	0
24.3 la disponibilità degli ausiliari all'ascolto e fornire spiegazioni esaustive	1	2	3	4	5	0
25 . Rispetto alla relazione con i fisioterapisti presenti in reparto, come valuta:						
25.1 la qualità degli interventi di riabilitazione	1	2	3	4	5	0
25.2 la qualità delle relazioni tra il suo familiare e i fisioterapisti	1	2	3	4	5	0
25.3 l'adeguatezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0
26 . La cortesia, gentilezza del personale del reparto:						
26.1 verso il suo familiare	1	2	3	4	5	0
26.2 nei confronti della sua famiglia	1	2	3	4	5	0
27 . La qualità delle relazioni interpersonali tra il suo familiare e						
27.1 i/le proprie compagne/e di stanza	1	2	3	4	5	0
27.2 gli altri ospiti del reparto	1	2	3	4	5	0
27.3 altri ospiti dell'Opera Pia	1	2	3	4	5	0

### QUALITA' DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE E VOLONTARI

28. Rispetto alle relazioni con i volontari come valuta						
28.1 la qualità della relazione del suo familiare con i volontari	1	2	3	4	5	0
28.2 la qualità della sua relazione con i volontari	1	2	3	4	5	0
29. Il suo familiare frequenta o ha frequentato attività di animazione? SI' NO						
Rispetto al servizio di animazione (attività varie, feste, ecc.) come valuta:						
29.1 la qualità delle attività di animazione	1	2	3	4	5	0
29.2 la quantità e la frequenza delle attività di animazione	1	2	3	4	5	0
29.3 l'adeguatezza dell'informazione ricevuta	1	2	3	4	5	0
29.4 la qualità delle relazioni tra il suo familiare e gli animatori	1	2	3	4	5	0
Il suo familiare partecipa o ha partecipato a uscite e/o gite? SI' NO						
29.5 Rispetto alle uscite e/o gite come valuta: - la scelta dei luoghi	1	2	3	4	5	0
29.6 la frequenza delle uscite/gite	1	2	3	4	5	0

### QUALITA' DELL'AMBIENTE del reparto

30. Le caratteristiche degli spazi comuni (soggiorni, sale pranzo,TV, ecc.)del reparto:						
30.1 quantità di spazi comuni a disposizione	1	2	3	4	5	0
30.2 adeguatezza dell'illuminazione degli spazi comuni	1	2	3	4	5	0
30.3 adeguatezza e gradevolezza di arredi e colori	1	2	3	4	5	0
31. Le caratteristiche delle camere da letto del reparto						
31.1 quantità di spazio personale (armadio,comodino) a disposizione del suo familiare nella stanza	1	2	3	4	5	0
31.2 adeguatezza e gradevolezza arredi e colori camera	1	2	3	4	5	0
32. La disponibilità e l'accessibilità dei servizi igienici del reparto	1	2	3	4	5	0
33. La temperatura degli ambienti del reparto	1	2	3	4	5	0
34. La ventilazione (ricambio aria, odori) ambienti del reparto	1	2	3	4	5	0
35. Il livello di pulizia e igiene:						
35.1 degli spazi comuni (soggiorni, sale pranzo,TV, ecc.)del reparto	1	2	3	4	5	0
35.2 delle camere da letto del reparto	1	2	3	4	5	0
35.3 dei servizi igienici del reparto	1	2	3	4	5	0
36. L'accessibilità del reparto (facilità di raggiungerlo)	1	2	3	4	5	0

### QUALITA' DELL'AMBIENTE E DI ULTERIORI SERVIZI DELL'OPERA PIA

37. La pulizia dell'Opera Pia Mazza (ingresso, corridoi, cortile, giardino)	1	2	3	4	5	0
38. L'adeguatezza del giardino per il suo familiare e gli altri ospiti	1	2	3	4	5	0
39. L'accessibilità della chiesa per gli ospiti e i familiari	1	2	3	4	5	0
40. L'adeguatezza della segnaletica dell'Opera Pia Mazza	1	2	3	4	5	0
41. La possibilità del suo familiare di muoversi in sicurezza all'interno dell'Opera Pia Mazza	1	2	3	4	5	0
42 . La relazione dei familiari con l'ufficio	1	2	3	4	5	0
43 . L'adeguatezza del parcheggio dell'Opera Pia Mazza	1	2	3	4	5	0
44. L'immagine complessiva del reparto	1	2	3	4	5	0
45 . L'immagine dell'Opera Pia Mazza	1	2	3	4	5	0



- Residenza:**
- Pizzighettone
  - altro paese in provincia CR
  - altre province lombarde  specificare
  - altro – specificare

- Parentela:**
- coniuge
  - figlio/figlia
  - fratello/sorella
  - altro (specificare)

- Durata del ricovero:** – meno di 6 mesi
- da 6 mesi a 2 anni
  - da 2 a 5 anni
  - più di 5 anni

- Frequenza visite :** tutti giorni (preferibilmente all'orario dei pasti)
- tutti i giorni (preferibilmente in altre fasce orarie)
  - qualche volta alla settimana
  - sabato/domenica/festivi
  - qualche volta al mese
  - qualche volta all'anno

- Luogo in cui è principalmente con il suo familiare – segnare una sola scelta**
- nella stanza del suo familiare
  - sala da pranzo/soggiorno
  - sala polivalente
  - giardino
  - non in una sola area
  - altro (specificare)

**GRAZIE MILLE PER LA COLLABORAZIONE**