

Allegato 1

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (D.G.R. n° 7/7435 del 14.12.2001 – allegato D -)

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 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 delle 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 e altri servizi alle persone 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 trovano la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'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.
- Il principio "di salute", enunciato dall'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO 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 ed adottare una carta dei diritti specifica per più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento e dal 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 vedere rispettate, in osservanza ai principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deridere" senza per questo venir 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 permettono 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 e 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 anziani con i suoi familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d'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 a 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 messo in condizione di godere e conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocatione 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 degli strumenti che quella stessa responsabilità politica ha avuto: 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 ed 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.

Contatti Ufficio UPT ATS Insubria:

Via O. Rossi, 9 Varese

Tel. 0332277544

Mail. pubblicatutela@ats-insubria.it

(allegato 2)

SCHEDA PER RECLAMI-DISSERVIZI-SUGGERIMENTI - RSA FOCRIS



Inserire il modulo una volta compilato nel box presso l'ingresso del nucleo verde, piano terra; allo stesso modo, potete allegare il modulo o scrivere vostre considerazioni a info@focris.it .

Sarete ricontattati entro 5 giorni dalla data della segnalazione per poter approfondire quanto esposto in un incontro telefonico o di persona con la figura preposta alla gestione del caso segnalato, per poi ricevere una nota scritta dal Direttore Generale per completare il percorso della segnalazione: ogni modulo sarà archiviato per opportuna analisi del percorso risolutivo.

Data rilevazione disservizio
Orario rilevazione disservizio
Spazio/luogo/nucleo ove quanto segnalato è avvenuto

.....

Oggetto della segnalazione (spiegazione dettagliata di quanto avvenuto)

.....

.....

.....

.....

.....

Eventuali suggerimenti per soluzione

.....

.....

Eventuali altre note o considerazioni

.....

Riferimenti di chi segnala (per poter essere ricontattato, telefono e mail)

.....

.....

Data consegna segnalazione

(allegato 3)

QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEI SERVIZI – FAMILIARI



Gentile Signora, Egregio Signore

La invitiamo a compilare il seguente questionario che ci aiuterà a comprendere meglio le esigenze dei nostri ospiti: opinioni, critiche e suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Ringraziandola per la gentile collaborazione, la invitiamo ad imbucare il questionario compilato nel contenitore che troverà al piano terra, con garanzia di anonimato: per reclami e suggerimenti sono sempre a disposizione moduli dedicati, oppure potete scrivere a info@focris.it.

LEGENDA

1) insufficiente 2) da migliorare 3) Discreta 4) Buona NR) non rilevabile/rilevato

Ambito Sanitario:

- Cortesia e disponibilità del personale assistenziale 1 2 3 4 NR
- Qualità della prestazione assistenziale 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale dell'area socializzazione/educativa 1 2 3 4 NR
- Qualità della prestazione area socializzazione 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale infermieristico 1 2 3 4 NR
- Qualità della prestazione infermieristica 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale riabilitatore 1 2 3 4 NR
- Qualità della prestazione riabilitativa 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale medico 1 2 3 4 NR
- Qualità della prestazione medica 1 2 3 4 NR
- Valutazione complessiva della qualità delle cure e dell'assistenza ricevute 1 2 3 4 NR
- Valutazione delle modalità/qualità di comunicazione informazioni sanitarie 1 2 3 4 NR
- Chiarezza dei ruoli degli operatori 1 2 3 4 NR

Spunti di miglioramento? _____

Altri Servizi:

- Confort camera 1 2 3 4 NR
- Confort nucleo/piano 1 2 3 4 NR
- Confort struttura generale 1 2 3 4 NR
- Valutazione pulizia ambienti di nucleo 1 2 3 4 NR
- Valutazione pulizia ambienti generali 1 2 3 4 NR
- Valutazione servizio lavanderia piana (letto/tavola) 1 2 3 4 NR
- Valutazione servizio lavanderia personale 1 2 3 4 NR
- Valutazione servizio ristorazione 1 2 3 4 NR

Spunti di miglioramento? _____

Servizi diversi

- Assistenza spirituale 1 2 3 4 NR
- Attività con operatori tirocinanti/volontariato 1 2 3 4 NR
- Spazi verdi 1 2 3 4 NR
- Accessibilità/orari di visita 1 2 3 4 NR
- Gradimento tempi e spazi in occasione delle visite all'ospite 1 2 3 4 NR
- Attività di socializzazione interne o esterne alla struttura 1 2 3 4 NR
- Coinvolgimento parenti nelle attività/formazione 1 2 3 4 NR

Spunti di miglioramento? _____

Area amministrativa:

- Cortesia e disponibilità del personale 1 2 3 4 NR
- Informazioni ricevute 1 2 3 4 NR

Spunti di miglioramento? _____

Quali critiche ritiene opportuno segnalare per aiutarci a migliorare il servizio?

Quali attività -non già programmate- vorrebbe fossero inserite nel percorso di assistenza e cura? (ne indichi almeno due)

LA RETTA GIORNALIERA E' ALLINEATA AL VALORE PERCEPITO DEL SERVIZIO EROGATO?

- NO NON SO SI SI, CERTAMENTE

CONSIGLIEREBBE FOCRIS AD UN PARENTE/CONOSCENTE?

- NO NON SO SI SI, CERTAMENTE

***Una volta elaborati, gli esiti saranno condivisi con i consueti canali informativi,
grazie della collaborazione!!!***

(allegato 4)



QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEI SERVIZI – OSPITI

Gentile Ospite

la compilazione in autonomia o con il supporto del personale educativo il questionario che ci aiuterà a comprendere meglio le esigenze dei nostri ospiti: opinioni, critiche e suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.

La fiducia nella relazione con personale educativo che raccoglierà le valutazioni e la successiva gestione aggregata delle medesime garantiscono l'anonimato: fin d'ora ringraziamo per la gentile collaborazione.

LEGENDA

1) insufficiente 2) da migliorare 3) Discreta 4) Buona NR) non rilevabile/rilevato

Area Sanitaria:

- Cortesia e disponibilità del personale assistenziale 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale area socializzazione/educativa 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale infermieristico 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale riabilitatore 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale medico 1 2 3 4 NR
- Accoglienza al momento dell'ingresso/ricovero 1 2 3 4 NR
- Valutazione della qualità delle cure e dell'assistenza ricevute 1 2 3 4 NR

In quale aspetto dobbiamo migliorare?

Area non Sanitaria:

- Confort camera 1 2 3 4 NR
- Confort nucleo/piano 1 2 3 4 NR
- Valutazione pulizia ambienti di nucleo 1 2 3 4 NR
- Valutazione pulizia ambienti generali 1 2 3 4 NR
- Valutazione servizio lavanderia piana (letto/tavola) 1 2 3 4 NR
- Valutazione servizio lavanderia personale 1 2 3 4 NR
- Valutazione servizio ristorazione 1 2 3 4 NR

In quale aspetto dobbiamo migliorare?

Altri aspetti

- Assistenza spirituale 1 2 3 4 NR
- Spazi verdi 1 2 3 4 NR
- Gradimento tempi e spazi in occasione delle visite con i parenti 1 2 3 4 NR
- Attività di socializzazione interne o esterne alla struttura 1 2 3 4 NR

In quale aspetto dobbiamo migliorare? _____

Cosa apprezza più di FOCRIS?

Quali attività vorrebbe venissero proposte durante le giornate, oltre a quelle che già sono programmate?

Nella camera, le manca qualcosa che desidererebbe tanto fosse presente?

Con il suo compagno/a di camera, si trova bene?

Cosa gradisce meno di FOCRIS?

(allegato 5)

QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEI SERVIZI – OPERATORI



Gentile Collaboratore

il questionario anonimo ci aiuterà a comprendere meglio le esigenze di chi lavora con noi: opinioni, critiche e suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.

La raccolta dei moduli nel box al piano terra e l'analisi aggregata delle informazioni senza suddivisione per famiglia professionale garantiscono l'anonimato: fin d'ora ringraziamo per la gentile collaborazione.

LEGENDA

1) insufficiente 2) da migliorare 3) Discreta 4) Buona NR) non rilevabile/rilevato

Area Sanitaria:

- Affaticamento dato dal tuo lavoro 1 2 3 4 NR
- Qualità delle relazioni con gli ospiti 1 2 3 4 NR
- Qualità delle relazioni con i parenti 1 2 3 4 NR
- Qualità delle relazioni con i colleghi 1 2 3 4 NR
- Qualità dell'organizzazione del lavoro 1 2 3 4 NR
- Qualità complessiva del tuo lavoro 1 2 3 4 NR

In quale aspetto dobbiamo migliorare?

Area servizi generali e di supporto:

- Affaticamento dato dal tuo lavoro 1 2 3 4 NR
- Qualità delle relazioni con i colleghi 1 2 3 4 NR
- Qualità dell'organizzazione del lavoro 1 2 3 4 NR
- Qualità complessiva del tuo lavoro 1 2 3 4 NR

In quale aspetto dobbiamo migliorare?

Altri aspetti

- Conciliazione vita lavorativa vita personale 1 2 3 4 NR
- Possibilità di formazione professionalizzante 1 2 3 4 NR
- Qualità degli spazi dove presti servizio 1 2 3 4 NR
- Come valuti il clima lavorativo generale 1 2 3 4 NR

In quale aspetto dobbiamo migliorare? _____

Cosa apprezzi più di FOCRIS?

Ritieni che il contributo del tuo lavoro sia utile nel processo di cura e assistenza, e perché?

Quali sono le situazioni più problematiche che sperimenti nel tuo lavoro?

Vorresti maggior autonomia nello svolgimento delle tue mansioni?

Quanto ti senti supportato nel tuo lavoro?

Come vivi i cambiamenti, le innovazioni, le nuove situazioni nel lavoro?

Cosa ti piace meno di FOCRIS?

Consigliaresti FOCRIS come posto di lavoro ad un conoscente?

NO

NON SO

SI

SI, CERTAMENTE