

## **FONDAZIONE MARIA MONZINI ONLUS**

**Residenza Sanitaria Assistenziale**

Via Manzoni 26

23880 CASATENOVO (LC)



# **CARTA DEI SERVIZI**

## INDICE CARTA DEI SERVIZI

- Introduzione	Pag. 5
- Premessa	Pag. 7
- Presentazione della struttura	Pag. 7
- Organizzazione della struttura	Pag. 8
- Servizio Amministrativo	Pag. 8
- I tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami	Pag. 9
- Modalità di accesso alla struttura	Pag. 10
- Documentazione amministrazione e sanitaria	Pag. 11
- Posti letto in regime di accreditamento con R.L.	Pag. 11
- Retta a carico dell'Ospite	Pag. 11
- Deposito Cauzionale	Pag. 12
- Servizi sanitari offerti	Pag. 12
- Medico	Pag. 12
- Infermieristico	Pag. 12
- Terapia della riabilitazione	Pag. 13
- Farmaceutico	Pag. 13
- Ausili e presidi	Pag. 13
- Assistenza	Pag. 13
- Servizio di animazione	Pag. 13
- Volontariato	Pag. 13
- Assistenza religiosa	Pag. 14
- Parrucchiere – Podologo	Pag. 14
- Servizio di ristorazione	Pag. 14
- Lavanderia e guardaroba	Pag. 14
- Pulizia ambienti	Pag. 15
- Trasporti	Pag. 15
- Angolo bar	Pag. 15
- Telefono	Pag. 15
- Posta	Pag. 15
- Manutenzione e sicurezza	Pag. 15
- La giornata tipo	Pag. 15
- Orari di visita	Pag. 16
- Uscite dalla struttura	Pag. 16
- Orario di ricevimento medico	Pag. 17
- Riconoscimento del personale	Pag. 17
- Standard di qualità e programmi	Pag. 17
- Meccanismi di tutela e verifica	Pag. 17
- Certificazioni	Pag. 18
- Certificazioni sanitarie per pratiche di invalidità civile, certificati a fini assicurativi e per tutti gli altri usi il cui rilascio non sia obbligatorio	Pag. 18
- Richiesta copia del FASAS	Pag. 19
- Possibilità di visita della struttura da parte degli utenti	Pag. 20
- Persone incaricate per la visita in struttura	pag. 20
- Valutazione del grado di soddisfazione	Pag. 20
- Posti in regime di solvenza "Privati"	Pag. 21
- Retta a carico dell'ospite	Pag. 21
- Spesa escluse della retta	Pag. 21
- Conclusioni	Pag. 22
- Numeri indirizzi e orari utili	Pag. 22
- Come raggiungere Casatenovo	Pag. 23

## ALLEGATI

- All. 1 di pagine n. 1 Retta di soggiorno
- All. 2 di pagine n. 3 Regolamento
- All. 3 di pagine n. 1 Prospetto Costi Servizio di Parrucchiera
- All. 4 di pagine n. 8 Menù
- All. 5 di pagine n. 1 Orario visite
- All. 6 di pagine n. 1 Orario Servizio Medico e Orario Ricevimento Parenti
- All. 7 di pagine n. 4 Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti
- All. 8 di pagine n. 1 Scheda biancheria
- All. 9 di pagine n. 1 Scheda per la segnalazione di suggerimenti, reclami e disfunzioni
- All. 10 di pagine n. 1 Modulo Richiesta copia del FASAS
- All. 11 di pagine n. 1 Modulo richiesta copia del FASAS
- All. 12 di pagine n. 1 Regolamento posto letto accreditato temporaneo
- All. 13 di pagine n.1 Retta di soggiorno posto letto accreditato temporaneo
- All. 14 di pagine n. 1 Prospetto Costi Servizio di Podologia
- All. 15 di pagine n. 1 Carta dei diritti dell'anziano

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**  
**Fondazione Maria Monzini ONLUS**  
**Via Manzoni, 26**  
**23880 CASATENOVO (LC)**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## INTRODUZIONE

La carta dei Servizi è indirizzata al cittadino che intenda essere ospitato presso la Residenza Sanitaria Assistenziale della Fondazione Maria Monzini ONLUS e ha lo scopo di fornire preventivamente informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità che regolano i rapporti degli ospiti e dei loro familiari con la Struttura di accoglienza.

L'ingresso di una persona anziana in una Residenza sanitaria Assistenziale rappresenta un evento molto sofferto sia dall'interessato, anche se in condizioni precarie di salute e di autonomia, sia dai familiari che affidano il loro congiunto a degli estranei.

Per aiutare e superare le difficoltà connesse al trasferimento riteniamo possa essere utile assicurare i possibili utenti che, oltre a fornire le prestazioni sanitarie e riabilitative richieste da una corretta terapia e da una efficiente assistenza, noi ci sforziamo di creare all'interno della nostra Fondazione un clima sereno, rispettoso della dignità dell'ospite, dei suoi diritti civili, religiosi e politici, della riservatezza circa le sue condizioni di salute, il suo reddito e il suo stato sociale.

Noi tendiamo ad ampliare l'area della comprensione della necessità non applicando protocolli standardizzati di intervento, ma elaborando programmi personalizzati di protezione attiva e di terapia orientati alla promozione dell'autonomia e dell'integrazione. Ci sforziamo pure di dare una risposta adeguata ai molteplici e diversi bisogni psicologici e relazionali dei singoli ospiti compatibilmente con le esigenze della comunità.

Consapevoli che la convivenza non è facile, riteniamo essenziale la collaborazione dei familiari ai quali è chiesto di contribuire, con sensibilità e serenità, ad integrare il lavoro di inserimento nella struttura messo in atto dagli operatori socio-assistenziali e dai volontari di sostegno.

La Carta dei Servizi consente inoltre al cittadino di verificare come vengono evasi gli impegni assunti e come vengono erogati i servizi offerti e di tutelarsi eventualmente facendo ricorso a chi di competenza, ricordando comunque che chi opera direttamente spesso conosce al meglio le necessità e le possibilità degli ospiti.

La Carta dei Servizi non è solo un adempimento ad un obbligo di legge, ma rappresenta un documento importante e significativo, che raggruppa tutti gli scopi e i principi che orientano e guidano la gestione della nostra Struttura, e precisamente:

- Eguaglianza dei diritti degli ospiti
- Imparzialità e continuità nell'erogazione dell'assistenza
- Miglioramento della qualità della vita dei pazienti e delle loro famiglie
- Costruzione di un rapporto privilegiato con i pazienti e le loro famiglie
- Ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sociali, le associazioni di volontariato e gli enti istituzionali interessati.

La Carta dei Servizi della R.S.A. ha fatto i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti della Persona Anziana, documento predisposto nel 1999 dalla Commissione Regionale in occasione dell'anno internazionale dell'anziano, che rappresenta un importante punto di riferimento per il lavoro quotidiano degli operatori.

Concludiamo ricordando che il nostro agire si rivolge all'intera famiglia dell'Ospite, con particolare attenzione sia ai bisogni sia ai desideri dello stesso e dei suoi familiari e pertanto confidiamo nella partecipazione di tutti mediante suggerimenti utili, graditi, richiesti.

**Il Presidente**  
Don Massimo Santambrogio

## **PREMESSA**

La Fondazione Maria Monzini ONLUS trae origine da un lascito testamentario disposto nel 1946 dalla Signorina Maria Monzini che con la Sua munifica donazione ha reso possibile la realizzazione dell'Opera Pia voluta dai Rev. Parroci Mons. Ettore Pozzoni e Mons. Angelo Grossi con la finalità di dare ricovero e assistenza ai vecchi indigenti di Casatenovo.

La Fondazione Maria Monzini ONLUS opera nel rispetto della volontà di quanti con lasciti, tempo ed energie hanno contribuito e contribuiscono al suo sviluppo e alla sua efficienza e secondo le finalità e gli scopi istituzionali di assistenza agli anziani disabili, provvedendo comunque ad aggiornarsi per quanto riguarda servizi e modalità operative che rispecchiano le linee guida della Regione Lombardia.

La Fondazione Maria Monzini ONLUS ospita ed assiste con professionalità, spirito di fraterna solidarietà, criteri di trasparenza ed equità anziani non-autosufficienti di entrambi i sessi, senza pregiudizi sociali, civili, politici e religiosi ed assicura ai suoi ospiti assistenza tutoria, medico-riabilitativa, efficienza delle prestazioni, riconoscimento del diritto ad una vita personale e alla continuità dei rapporti con la famiglia e gli amici.

Questi principi sono condivisi dagli operatori sia tecnici che amministrativi di tutti i servizi.

La Direzione è attenta alla crescita professionale dei collaboratori e dei volontari attivi all'interno della struttura e ne stimola l'aggiornamento e la partecipazione ai programmi di recupero.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

La Fondazione Maria Monzini ONLUS è sita nel Comune di Casatenovo, provincia di Lecco in Via Manzoni, 26, telefono 039/9202252 e fax 039/894207, e-mail: [info@rsamonzini.com](mailto:info@rsamonzini.com), sito internet: [www.rsamonzini.com](http://www.rsamonzini.com); partita IVA 01493170136, Codice Fiscale 85000290131.

La Fondazione Maria Monzini ONLUS riconosciuta con Decreto Presidenziale – Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale – della Regione Lombardia n. 6766 del 23.06.2008, è in possesso di autorizzazione al funzionamento rilasciata dai competenti organi per complessivi n. 42 posti letto accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia, e n. 2 posti letto autorizzati privati.

La Fondazione Maria Monzini ONLUS opera in regime di accreditamento con la Regione Lombardia attraverso la ATS che accerta periodicamente il rispetto degli standard e ne controlla il corretto funzionamento.

La Fondazione Maria Monzini ONLUS secondo i fini istituzionali e in osservanza delle leggi nazionali e regionali accoglie cittadini di età superiore ai 65 anni in condizioni fisiche e psichiche di non-autosufficienza. Possono essere inseriti cittadini di età inferiore, previa autorizzazione del competente Dipartimento dell'Agenzia di tutela della salute della Brianza.

La Fondazione Maria Monzini ONLUS fornisce ai propri ospiti, in ambiente decoroso, assistenza medica e paramedica, oltre alle comuni prestazioni assistenziali ed alberghiere finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari.

La descrizione della modalità di accesso alla struttura è valida sia per i posti letto accreditati e per quelli privati.

La Fondazione Maria Monzini ONLUS opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite:

- imparzialità di trattamento;
- garanzia di un'assistenza qualificata e continuativa;
- centralità dell'Anziano e mantenimento, dov'è possibile, della capacità funzionale residua dell'Anziano non autosufficiente;
- approccio globale alla Persona con interventi mirati;
- ricerca di ottimali livelli di salute;
- compartecipazione al programma assistenziale di recupero;
- informazioni in merito allo stato di salute e alle cure proposte;
- interventi socio-assistenziali personalizzati, cure sanitarie e parasanitarie;
- riservatezza e tutela delle informazioni personali;
- sicurezza personale.

La Fondazione Maria Monzini ONLUS è strutturata in due nuclei abitativi.

Il nucleo abitativo al primo piano è composto da 10 camere di degenza nelle quali sono disposti 2 posti letto ciascuna, nelle quali vengono alloggiati 21 Ospiti; il nucleo abitativo al secondo piano è composto da 12 camere di degenza nelle quali vengono alloggiati 23 Ospiti.

In ogni piano di degenza, è presente 1 stanza con un solo posto letto, il cui uso è riservato alle esigenze mediche.

I posti autorizzati gestiti dalla Fondazione ad uso privato, si trovano al secondo piano della struttura.

## **ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

La Fondazione Maria Monzini ONLUS è retta da un Consiglio di Amministrazione, costituito da:

1. un Presidente che, a termini delle disposizioni testamentarie della defunta Sig.ra Maria Monzini e dello Statuto, è il Parroco "pro tempore" di Casatenovo;
2. due consiglieri nominati dal Sindaco del Comune di Casatenovo;
3. due consiglieri nominati dall'Assemblea dei Volontari della Fondazione Maria Monzini ONLUS.

I membri del Consiglio di Amministrazione rimangono in carica cinque esercizi. I membri nominati dall'Assemblea dei Volontari possono essere riconfermati senza interruzione più di una volta, i membri nominati dal Sindaco possono rimanere in carica per due mandati consecutivi, come da delibera comunale.

**SERVIZIO AMMINISTRATIVO** - La Fondazione Maria Monzini ONLUS è dotata di un servizio Amministrativo - Ufficio Relazioni con il Pubblico a cui ci si può rivolgere con fiducia per ogni necessità e informazioni in merito a:

- pratiche ricovero e consegna modulistica;
- informazioni dettagliate anche telefoniche;
- visite guidate alla struttura;
- pratiche amministrative (procedure d'ingresso e contratto);

- accesso ai servizi e agli uffici;
- consegna corrispondenza indirizzata agli ospiti e familiari;
- rilascio di certificazioni;
- pagamenti e rimborsi.

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e il mercoledì pomeriggio dalle 14.00 alle 17.00.

L'Ufficio Relazione con il Pubblico fornisce direttamente tutte le informazioni ed i chiarimenti volti a garantire i diritti degli ospiti e cura i rapporti tra l'ospite e i suoi famigliari e la RSA.

## **I TEMPI DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI SEGNALAZIONE E RECLAMO STRUMENTO DI TUTELA E DI VERIFICA**

Presso l'ufficio amministrativo, è possibile effettuare reclami o suggerimenti sia in forma formale che informale.

Per monitorare il livello di qualità e migliorarlo, compatibilmente con le risorse a disposizione, ma soprattutto per rispettare gli standard di qualità che si desidera erogare, è necessario che i punti di vista degli ospiti siano espressi. È perciò sempre possibile richiedere chiarimenti ed esporre apprezzamenti, problemi o disservizi.

Questo è possibile attraverso la partecipazione ai servizi, i contatti con il personale, i sondaggi di gradimento.

Quindi, per rimuovere eventuali disservizi che limitano di fatto la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente *Carta*, gli Ospiti/Utenti o loro congiunti, possono presentare segnalazione informale, rivolgendosi direttamente all'Ufficio Amministrativo oppure mediante segnalazione formale, compilando il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi.

Il modulo può essere consegnato a mano all'Ufficio Amministrativo, inviato per posta o via e-mail all'indirizzo [amministrazione@rsamonzini.com](mailto:amministrazione@rsamonzini.com)

La segnalazione di disservizio, ovvero il reclamo, ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare al Gestore comportamenti degli Operatori non in linea con i principi e le finalità della *Carta* relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

### IL RECLAMO INFORMALE

Gli Ospiti/Utenti presentano reclamo informale verbale, alla Direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale e, se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità.

Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli Utenti verranno informati sulla possibilità di presentare il reclamo formale.

### IL RECLAMO FORMALE

Gli Ospiti/Utenti possono presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale. A tal fine possono utilizzare un modulo che sarà disponibile presso gli Uffici dell'Ente o presso la cassetta postale all'ingresso della sala bar. I moduli raccolti vengono archiviati in ordine di ricezione.

Ai reclami viene data formale risposta mediante lettera entro 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

## **MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA DOMANDE DI INGRESSO - ACCOGLIENZA – DIMISSIONI**

L'Utente formula la domanda di ingresso compilando un modulo unico predisposto dalla ATS, reperibile presso gli uffici delle singole strutture, i servizi sociali dei Comuni, le Centrali Operative Cure Domiciliari, e scaricabile dal sito internet della struttura e della ATS.

Per tutte le domande ricevute, vige il criterio cronologico e il vincolo delle caratteristiche sanitarie del richiedente, per la formazione della lista di attesa.

L'accoglienza è subordinata alla disponibilità di posti secondo le caratteristiche sanitarie del richiedente.

### CRITERI PER LA FORMAZIONE DELLA LISTA DI ATTESA

- scelta tra uomo o donna; se si libera un posto letto occupato da un uomo, si procede con la chiamata ad un nuovo utente uomo, se si libera un posto letto donna, si procede con la chiamata ad un nuovo utente donna
- Residenti in Casatenovo
- Utenti non residenti in Casatenovo con segnalazione dei Servizi Sociali, o degli ospedali del territorio
- Ordine cronologico di presentazione della domanda
- Valutazione del carico organizzativo e assistenziale dei reparti al momento della disponibilità di un posto letto

Nel momento in cui si libera un posto letto, l'Ufficio Amministrativo o il Medico Responsabile della Fondazione Maria Monzini ONLUS contatta i familiari per concordare e definire le modalità di ingresso dell'ospite. Durante questo colloquio vengono fornite le ultime informazioni necessarie per l'ingresso: il numero di corredo e il promemoria di ingresso, dove vengono indicati i documenti necessari e concordati il giorno e l'ora del ricovero in struttura.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto di ingresso in RSA e del Regolamento Interno.

Il posto letto che si andrà ad occupare al momento dell'ingresso è a regime di solvenza, per poi passare durante la degenza su posto letto a regime di accreditamento (per la descrizione dei servizi offerti vedi all. n. 2 e n. 12 del presente documento).

Nel momento in cui i familiari affidano l'ospite, il personale della Residenza Sanitaria Assistenziale si prende cura dello stesso, raccogliendo tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale, tramite lo strumento del Piano Assistenziale Individuale.

Nel limite del possibile si cerca di avvisare per tempo i familiari in merito alle condizioni cliniche dell'ospite.

Il decesso viene constatato dal Medico di Struttura.

È compito della famiglia decidere sulla scelta del servizio funebre, che comporrà la salma nella camera ardente della RSA.

La Fondazione Maria Monzini ONLUS mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

In caso di dimissioni volontarie, vengono rilasciati all'ospite la relazione di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Il Contratto di Ingresso prevede un preavviso di 15 giorni per le dimissioni volontarie.

**DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA/SANITARIA** - Prima dell'ingresso o il giorno stesso dovranno essere depositati presso l'amministrazione della residenza i seguenti documenti:

1. Autocertificazione attestante la residenza
2. Carta d'identità in corso di validità
3. Fotocopia del documento di attribuzione del codice fiscale
4. Originale della Tessera Magnetica Sanitaria e tesserini di esenzioni
5. Fotocopia di eventuale verbale di invalidità
6. Fotocopia di eventuale prescrizione ausili in uso
7. Certificato vaccinale per Covid-19

Il giorno dell'ingresso verrà consegnata al parente di riferimento, impegnativa per il pagamento della retta di degenza, certificazione dell'avvenuto ingresso per coloro che necessitano di rilascio di impegnativa economica da parte del comune, modulo per la gestione dei dati e la tutela della privacy (Reg.UE 2016/679).

Per consentire al personale sanitario operante in struttura una migliore conoscenza delle problematiche socio-sanitarie ed impostare un programma assistenziale personalizzato è auspicabile che vengano forniti in fotocopia o in originale i documenti sanitari disponibili (cartelle cliniche, dimissioni ospedaliere, visite specialistiche).

Al momento dell'ingresso il personale infermieristico compila una breve raccolta di dati comprensiva di eventuali allergie, intolleranze, esigenze dietetiche, farmacologiche e assistenziali.

### **POSTI LETTO IN REGIME DI ACCREDITAMENTO CON REGIONE LOMBARDIA** **RETTA A CARICO DELL'OSPITE**

L'Ospite stesso, o il parente di riferimento, si impegna a versare a fronte della firma di un contratto di ingresso, la retta stabilita dal Consiglio di Amministrazione, che è pari ad Euro 77,00 (settantasette/00), al netto del contributo Sanitario Regionale.

La retta decorre dalla data di firma del contratto di ingresso dell'Ospite in RSA.

Nella retta sono inclusi:

- Alloggio
- Servizio mensa
- Servizio lavanderia e stireria, escluso capi che necessitano il lavaggio in tintoria.
- Servizio Assistenza alla persona
- Servizio Medico di base
- Consulenza Medica specialistica: Neurologo, Fisiatra prescrittore al bisogno, Cardiologo, Dietista
- Servizio Infermieristico garantito nelle 24 ore
- Servizio di fisioterapia
- Assistenza farmaceutica di base
- Fornitura materiale sanitario
- Fornitura di presidi
- Fornitura di ausili
- Attività ricreative, culturali e occupazionali: Musicoterapia attività ludico ricreative

- anche in associazione con enti esterni alla RSA, gite e passeggiate
- Assistenza Religiosa
- Servizio di Volontariato

L'importo deve essere versato sul conto corrente di proprietà della RSA Monzini di Casatenovo entro il giorno 15 del mese corrente.

In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti, l'ospite o il parente di riferimento, è tenuto a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del saggio legale e comunque in caso di mancato pagamento entro 60 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 2 giorni.

In caso di cessazione dell'ospitalità per decesso o dimissione, l'Ospite, o chi per esso, dovrà pagare metà della retta mensile se la cessazione avviene nella prima metà del mese, ossia prima del giorno 15; se invece il rapporto dovesse cessare successivamente a suddetta data, dovrà versare l'intera retta mensile.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e del parente di riferimento di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

Qualora l'Ospite venga dimesso, l'Ente si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS.

*Vedi allegato n. 1 del presente documento: "Retta di soggiorno"*

## **DEPOSITO CAUZIONALE**

L'ospite, o chi per esso si impegna altresì a corrispondere, alla Direzione, contestualmente all'ingresso una cauzione infruttifera di Euro 2.449,00.= (duemilaquattrocentoquarantanove/00), pari a una mensilità di 31 giorni.

Il rimborso della cauzione per il ricovero è dovuto solo in caso di dimissioni o decesso, e se non sussistono pendenze economiche; è facoltà dell'Ente trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali crediti nei confronti dell'ospite ed eventualmente di agire presso i soggetti obbligati, e presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

*Vedi allegato n. 1 del presente documento: "Retta di soggiorno"*

## **SERVIZI SANITARI OFFERTI**

**MEDICO** – Il medico della Fondazione assiste gli ospiti direttamente nella struttura ed è sempre reperibile su chiamata in caso di necessità.

La Fondazione offre inoltre la consulenza gratuita di medici specialisti quali : Fisiatra prescrittore, Cardiologo e Dietista.

Per eventuali altre visite e/o accertamenti si avvale del servizio offerto dalle strutture pubbliche. In questo caso l'accompagnamento dell'interessato avviene ad opera di un parente e/o altra persona da questi individuata in autonomia o utilizzando un mezzo di trasporto autorizzato ed attrezzato. L'onere di tale trasporto è a carico dell'ospite; l'organizzazione del servizio è effettuata dalla struttura.

**INFERMIERISTICO** – La Fondazione fornisce assistenza infermieristica, è in grado di eseguire in autonomia ECG e profilo glicemico mediante prelievo capillare. Per l'esecuzione di esami ematochimici si avvale della collaborazione di presidi sanitari esterni con periodicità dettate dalle esigenze cliniche dell'ospite.

**TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE** – Le prestazioni di fisioterapia e di riabilitazione sono praticate nella palestra della Fondazione Maria Monzini ONLUS o al letto dell'ospite a seconda delle indicazioni del piano riabilitativo e assistenziale formulato dal medico della residenza in collaborazione con il consulente Fisiatra.

In casi particolari o qualora subentrasse un'emergenza sanitaria, l'attività fisioterapica viene svolta nei reparti e nei saloni dei piani di degenza, che vengono attrezzati in base alle esigenze dell'attività da svolgere.

**FARMACEUTICO** – Tutti i farmaci somministrati sono a carico delle Fondazione Maria Monzini ONLUS, così come medicamenti e materiale per medicazioni, integratori dietetici ed alimentari.

**AUSILI E PRESIDI** - Sono forniti agli ospiti i presidi per l'incontinenza e per la prevenzione delle lesioni da decubito (materassini antidecubito, cuscini di postura e antidecubito). Sono altresì forniti piccoli ausili per aumentare l'indipendenza e migliorare la sicurezza nello svolgimento delle attività semplici di vita quotidiana (comode, bastoni, tripodi, deambulatori, stoviglie particolari, tavoli d'appoggio...).

Altri presidi ed ausili sono richiesti alla ATS attraverso la formulazione di un piano terapeutico-riabilitativo (carrozzine, sistemi di postura...).

I fisioterapisti della struttura si adoperano per l'addestramento dell'ospite e del personale all'utilizzo dell'ausilio consigliato, verificandone l'efficacia e la funzionalità.

**ASSISTENZA** - Il personale socio-assistenziale della Fondazione garantisce 24 ore su 24 aiuto ed assistenza agli ospiti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana secondo un piano di assistenza individualizzato, formulato in equipe e periodicamente aggiornato. Provvede anche alla sorveglianza, collabora e partecipa all'attività di socializzazione e animazione svolte nella residenza.

Provvede inoltre alla pulizia e all'igiene dell'ambiente e alla cura dell'abbigliamento e della dotazione personale dell'ospite.

**SERVIZIO DI ANIMAZIONE** - L'attività di animazione in Fondazione è programmata con cadenza annuale secondo un programma steso dall'equipe animativa ad inizio anno nel quale vengono programmati e calendarizzati interventi diversificati e personalizzati rivolti al grande gruppo, al piccolo gruppo, per arrivare alla definizione di percorsi anche individuali, con lo scopo di favorire la socializzazione, l'integrazione ed il benessere psicofisico della persona.

Il programma di animazione prevede attività di gruppo, giochi, progetti di recupero e mantenimento delle cognitivtà, feste, animazioni, colloqui individuali, tutti aventi come riferimento un tema che accompagna il programma durante il corso dell'anno.

L'equipe di animazione conta di un coordinatore del servizio sociale, un'educatrice professionale e un animatore esperto in arteterapia.

L'animazione viene svolta anche in collaborazione con il personale assistenziale e i volontari.

**VOLONTARIATO** - La Fondazione Maria Monzini ONLUS collabora con una rete di volontari che quotidianamente opera all'interno della struttura collaborando con il personale sanitario e parasanitario, con l'intento di mantenere vivi i rapporti sociali degli ospiti e di aiutare coloro che necessitano di assistenza materiale e morale.

Ai volontari, la RSA propone incontri di formazione perché possano svolgere il loro compito con competenza disponendo di una preparazione specifica per meglio affrontare le problematiche individuali e di gruppo.

**ASSISTENZA RELIGIOSA** - All'interno della Fondazione Maria Monzini ONLUS gli ospiti i ricevono assistenza religiosa particolare (S. Confessioni, S. Messe, Celebrazioni liturgiche, canti e rosari) grazie all'opera generosa dei religiosi.

Se l'ospite non fosse di religione cattolica, nel rispetto della libertà religiosa, qualora lo desidera, si provvederà a contattare un ministro della propria religione. L'attività religiosa trova il suo momento particolare nella settimana il mercoledì mattina giorno in cui viene celebrata la Santa Messa per tutti gli Ospiti che vogliono beneficiarne.

Si cerca comunque di rispettare il più possibile le esigenze e le richieste religiose degli Ospiti della RSA, attraverso al collaborazione con la parrocchia del paese.

**PARRUCCHIERE - BARBIERE PEDICURE-PODOLOGO** - Le prestazioni di base (rasatura, lavaggio del capo) sono assicurate dal personale di assistenza nell'ambito dell'igiene della persona.

Altri interventi quali taglio dei capelli, messa in piega, permanente possono essere effettuati, previa prenotazione da parrucchieri presenti presso la struttura quindicinalmente. Il costo è a carico dell'ospite e viene anticipato al professionista dall'Ente, l'ospite provvederà a rimborsare il costo col pagamento della fattura della retta di degenza.

Periodicamente, generalmente una volta al mese o comunque e ogni volta che gli ospiti ne hanno necessità, viene organizzato in struttura il servizio di pedicure-podologia; questo servizio è escluso dalla retta, anticipato al professionista dall'Ente, l'ospite provvederà a rimborsare il costo col pagamento della fattura della retta di degenza.

*Vedi allegato n. 3 del presente documento: "Prospetto costi servizio di parrucchiera"*

**SERVIZIO DI RISTORAZIONE** - La Fondazione Maria Monzini ONLUS ha un servizio di ristorazione con pasti preparati direttamente dalla cucina interna.

La gestione del servizio di ristorazione è affidata ad una Ditta esterna.

È predisposto dalla Dietista, in collaborazione con la Direzione e il Referente Sanitario. E' un menù che varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e che ruota su quattro settimane.

In ogni nucleo è esposto il menù settimanale e giornaliero: agli ospiti è data la possibilità di scelta.

Il medico e/o gli infermieri possono predisporre diete quali-quantitativamente diverse e personalizzate, modalità di cottura o presentazione degli alimenti nel rispetto dell'esigenza dell'ospite (diete frullate, tritate, omogeneizzate, con integratori...)

La colazione, il pranzo e la cena nelle apposite sale da pranzo al piano e se necessario o desiderato in camera o a letto.

La distribuzione ai piani avviene utilizzando carrelli termici che mantengono i cibi protetti ed alle giuste temperature.

Ad ogni ospite viene fornita in aggiunta alle bevande consumate a tavola (½ litro di acqua minerale o ¼ di vino a pasto) ½ litro di acqua minerale al giorno.

*Vedi allegato n. 4 del presente documento: "Menù aggiornato in base alla stagionalità".*

**LAVANDERIA E GUARDAROBA** - La cura degli indumenti personali è affidata al Servizio interno alla Struttura e comprende:

- lavaggio e asciugatura
- stiratura
- piccola manutenzione
- consegna in camera

E' stato attivato il servizio di etichettatura indumenti. Gli indumenti del guardaroba personale vengono tutti etichettati dal personale della struttura al momento dell'ingresso con etichetta termo e idro resistenze per consentirne l'identificazione. Il servizio prevede un costo forfettario di Euro 50,00. Per i capi delicati o di particolare valore affettivo si consiglia di provvedere in proprio.

**PULIZIA AMBIENTI** - La costante pulizia e sanificazione quotidiana di tutti i locali, con particolare attenzione alle camere di degenza, viene garantita dal personale addetto, sollevando gli operatori del nucleo che sono dedicati all'assistenza dell'ospite.

**TRASPORTI** - I trasporti con mezzi idonei verso strutture sanitarie per : visite specialistiche rientranti nel piano terapeutico della persona, visite richieste dall'ospite e/o dal parente, visite per invalidità, i trasporti con mezzi non propri derivanti da ricoveri in Ospedale, sono a carico dell'Ospite. L'importo varia a seconda del tariffario esposto dell'Ente che effettua il trasporto.

**ANGOLO BAR** - La Fondazione dispone al piano terra di locali destinati all'accoglienza dei visitatori con un angolo bar attrezzato con distributori automatici di bevande calde e fredde.

**TELEFONO** - È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente in struttura. È consentito l'uso del cellulare.

**POSTA** - L'ospite che lo desidera, può far pervenire presso la Fondazione la propria corrispondenza, la quale verrà consegnata giornalmente da parte del personale incaricato. Anche l'inoltro della posta in partenza potrà essere effettuato per tramite del personale dell'Ufficio Amministrativo.

**MANUTENZIONE E SICUREZZA** - Gli impianti della Struttura sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Nella Casa è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui si può incorrere in caso di incendi, terremoti, ecc.
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della Fondazione è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per la sicurezza degli ospiti.

**LA GIORNATA TIPO** - Le attività di assistenza si conformano il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze di vita di una collettività. La giornata "tipo" presso la Residenza può essere così riassunta:

- dalle ore 6.30 alle ore 8.30: sveglia, igiene personale, vestizione
- dalle ore 8.30 alle ore 9.30: colazione
- dalle ore 9.30 alle ore 11.30: attività varie (ricreative, fisioterapiche), visite
- ore 10.30: idratazione/spuntino;
- dalle ore 12.00 alle ore 13.00: pranzo
- dalle ore 13.00 alle ore 14.00: riposo
- dalle ore 14.00 alle ore 18.00: attività varie (assistenziali, ricreative e fisioterapiche), visite
- ore 15.30: merenda
- dalle ore 18.30 alle ore 20.00: cena

- dalle 20.00 alle ore 22.00: preparazione al riposo notturno
- dalle ore 20.00: riposo notturno (chi lo desidera può posticipare).

**ORARI DI VISITA** - Parenti ed amici possono accedere liberamente alla Struttura durante la giornata dalle ore 8.00 alle ore 20.00 nel rispetto comunque della privacy di tutti gli ospiti e senza essere di ostacolo alle attività degli operatori.

Per rispettare la tranquillità e la riservatezza degli ospiti si suggerisce ai visitatori di accedere ai piani di degenza della struttura, un parente per Ospite, per accompagnare il proprio caro al piano terra nei locali predisposti per poter effettuare la visita, nelle seguenti fasce orarie:

**MATTINO 9.30 - 11.30**  
**POMERIGGIO 15.00 - 18.00**

In orari diversi da questi è preferibile intrattenersi con gli ospiti negli spazi adibiti a tale scopo al piano terra, avvisando prima dell'arrivo in modo che il personale della struttura possa accompagnare il degente nel locale per la visita parenti.

Prima delle ore 8.00 e dopo le ore 20.00 l'accesso e la permanenza in struttura devono essere concordate e autorizzate con la Direzione Amministrativa e/o il medico di reparto.

È consentito ai famigliari di prestare sostegno personalmente o mediante persone di fiducia ai propri parenti, previa comunicazione alla Direzione.

*Vedi allegato n. 5 del presente documento: "Orario di visita parenti".*

In casi particolari o qualora subentrasse un'emergenza sanitaria, **Il piano di visite viene predisposto, secondo misure di sicurezza.**

Gli incontri verranno stabiliti secondo una valutazione giornaliera da parte dell'equipe socio-sanitaria, con una programmazione degli accessi dei familiari lungo l'arco della giornata, compatibilmente con la disponibilità di personale da dedicare alle visite in presenza e valutati e ridimensionati anche i luoghi e i locali nei quali avverranno le visite.

**In presenza di condizioni climatiche favorevoli verranno sempre privilegiati incontri in spazi aperti e allo scopo dedicati.**

Restano garantiti sistemi di comunicazione alternativi tra utenti e familiari, tramite telefonate e videochiamate, organizzate e su appuntamento.

**Il piano di videochiamata**, viene stabilito secondo una priorità e una valutazione giornaliera del medico responsabile con l'obiettivo di favorire un beneficio psichico ed emotivo all'Ospite.

Il parente viene contattato telefonicamente per organizzare l'appuntamento.

E' cura del personale assistenziale la gestione dei doni e oggetti che i visitatori o i familiari fanno avere ai loro cari.

**USCITE DALLA STRUTTURA** - L'anziano residente in condizioni di totale e parziale autosufficienza può uscire liberamente dalla struttura se non sussistono controindicazioni cliniche.

I familiari ed i conoscenti che volessero far uscire l'anziano dalla struttura devono firmare l'apposito permesso d'uscita.

La direzione può vietare l'uscita dell'anziano dalla struttura solo per comprovati e motivati problemi sanitari.

I rientri al domicilio, costituiscono parte integrante dei programmi terapeutici degli ospiti, visto il periodo pandemico che stiamo attraversando, ciò però comporta la valutazione di

una corretta gestione di tutte le misure precauzionali in un ambiente differente da quella della RSA, che impone la massima prudenza e la valutazione da parte del medico responsabile del bilancio rischi/benefici per le singole situazioni, anche attraverso un'inchiesta preventiva volta ad escludere eventuale sintomatologia correlabile a Covid-19 nell'ambito familiare nel quale l'ospite deve rientrare.

**ORARI DI RICEVIMENTO MEDICO** - Gli orari di ricevimento del medico di reparto sono affissi nelle bacheche. Se un parente necessita di un appuntamento fuori dagli orari di ricevimento può segnalarlo alla Direzione Amministrativa o accordarsi direttamente con il Medico.

*Vedi allegato n. 6 del presente documento: "Orario servizio medico e orario ricevimento parenti".*

**RICONOSCIMENTO PERSONALE** - Tutto il personale operante presso la Struttura dipendente, convenzionato o fornitore di Servizi presente in modo stabile è identificabile mediante un cartellino di riconoscimento.

**STANDARD DI QUALITA' E PROGRAMMI** - La qualità dei servizi erogati è inoltre garantita dalla sorveglianza del Consiglio di Amministrazione e dal Medico Responsabile della struttura che predispongono in collaborazione con il personale sanitario e socio-assistenziale i piani di lavoro, i programmi individuali e i piani di assistenza individuali (PAI).

Per verificare la congruità e l'utilità dei piani di assistenza è stata predisposta una cartella di valutazione multidimensionale per ogni ospite e sono stati individuati alcuni indicatori da monitorare (numero di cadute, eventi acuti ricorrenti, giorni di ricovero ospedaliero, parametri personali...)

Allo scopo di ottimizzare l'assistenza e i servizi erogati viene posta costante attenzione alla dotazione tecnologica disponibile presso la struttura, programmando l'acquisto di ausili, materiale sanitario e quant'altro possibile per migliorare la sicurezza degli ospiti e dell'ambiente.

Viene predisposto un piano di formazione per il personale della struttura e per i volontari al fine di promuovere l'aggiornamento, mantenere la motivazione, migliorare la professionalità e l'operatività.

**MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA** - La Fondazione Maria Monzini ONLUS assicura la riservatezza dei dati raccolti, così come previsto dal Reg. UE 2016/679 relativo alla "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo in conto retta erogato dal Comune e del contributo sanitario erogato dalla ATS;
- cura dell'ospite in R.S.A.;
- adempimenti di legge e debito informativo.

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della struttura, agli operatori che necessitano di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione.

Tutti gli operatori socio sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'ospite.

Le piccole dimensioni della struttura e la costante presenza di figure sanitarie e/o amministrative consentono all'ospite e/o ai suoi familiari di poter comunicare in tempo reale le problematiche e/o le disfunzioni rilevate e di verificare personalmente quali provvedimenti o accorgimenti vengono posti in atto a seguito delle segnalazioni date.

L'ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile al riguardo di cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la Fondazione Maria Monzini ONLUS; nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari viene richiesto, all'ospite e/o Amministratore di sostegno/Tutore, da parte del Medico, il consenso scritto a procedere.

Il Dipartimento PAC dell'Agenzia di tutela della salute della Brianza ha predisposto due questionari per valutare rispettivamente il grado di soddisfazione dei Parenti e degli ospiti rispetto all'organizzazione del servizio erogato e quello degli Operatori.

I questionari vengono somministrato allo scopo di verificare il mantenimento del livello qualitativo del servizio erogato.

I risultati dei questionari vengono ritornati in forma scritta agli interessati ed affissi alle bacheche.

*Vedi allegato n. 9 del presente documento: "Scheda per la segnalazione di suggerimenti, reclami e disfunzioni"*

**CERTIFICAZIONI** - In ottemperanza a quanto disposto dalla deliberazione della giunta regionale n. 26316 del 21/03/1997, e successive modifiche e integrazioni, agli ospiti viene rilasciata annualmente, entro i termini di legge, la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, riferite alle spese sostenute durante il periodo di ricovero.

E' inoltre possibile richiedere certificazioni sanitarie per pratiche di invalidità civile, certificati a fini assicurativi e per tutti gli altri usi il cui rilascio non sia obbligatorio e copia cartacea della cartella clinica e documentazione sanitaria.

#### **CERTIFICAZIONI SANITARIE PER PRATICHE DI INVALIDITÀ CIVILE, CERTIFICATI A FINI ASSICURATIVI E PER TUTTI GLI ALTRI USI IL CUI RILASCIO NON SIA OBBLIGATORIO**

L' Ospite/Utente o un suo familiare in qualsiasi momento può richiedere certificazioni sanitarie per pratiche di invalidità civile a fini assicurativi e per tutti gli altri usi il cui rilascio non sia obbligatorio.

#### **CHI PUO' RICHIEDERE LE CERTIFICAZIONI**

La documentazione, può richiederla:

- Il titolare della documentazione
- Familiare di riferimento
- Tutore o amministratore di sostegno

#### **COME SI RICHIEDE LA CERTIFICAZIONE SANITARIA**

La Certificazione sanitaria necessaria può essere richiesta tramite la compilazione dell'apposito modulo "Modulo di richiesta certificazioni sanitarie per pratiche di invalidità civile, certificati a fini assicurativi e per tutti gli altri usi il cui rilascio non sia obbligatorio" ritirabile presso l'ufficio amministrativo.

La consegna del modulo di richiesta potrà essere effettuata:

- Di persona allo sportello dell'ufficio amministrativo
- Tramite e-mail

#### **COME SI RITIRA LA CERTIFICAZIONE SANITARIA**

La documentazione può essere ritirata:

- Allo sportello dell'ufficio amministrativo

Il rilascio della documentazione sanitaria prevede il riconoscimento di un contributo economico a favore dell'Ente.

Verrà sempre verificato l'effettivo pagamento dei diritti.

### **TEMPI DI RILASCIO**

La documentazione richiesta è disponibile:

- Entro 15 giorni dalla data di presentazione della domanda, in caso di richiesta non urgente
- Entro 5 giorni dalla data di presentazione della domanda, in caso di richiesta urgente (ammessa solo per motivi sanitari)

*Vedi Allegato n.11 del presente documento: "Modulo richiesta di certificazioni sanitarie per pratiche di invalidità civile, certificati a fini assicurativi e per tutti gli altri usi il cui rilascio non sia obbligatorio"*

### **RICHIESTA COPIA DEL FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE SANITARIO (FASAS)**

Il fascicolo socio assistenziale sanitario è uno strumento obbligatorio per legge, che documenta e accompagna l'Ospite della RSA dall'ingresso nella struttura fino alla sua dimissione.

Contiene dati così detti "sensibili" che godono della massima tutela ed è quindi un documento coperto dal segreto professionale.

### **CHI PUO' RICHIEDERE COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

La copia di tali documenti, può richiederla:

- Il titolare della documentazione
- Erede
- Persona delegata
- Tutore o amministratore di sostegno

In caso di persona delegata, sarà necessaria una delega in carta semplice e copia del documento di identità del titolare dei dati.

Il tutore o l'amministratore di sostegno, devono allegare un'autocertificazione o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà comprovante la propria posizione.

### **COME SI RICHIEDE COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

La copia della documentazione sanitaria può essere richiesta tramite la compilazione dell'apposito modulo "Modulo di richiesta copia della cartella clinica e documentazione sanitaria", ritirabile presso l'ufficio amministrativo.

La consegna del modulo di richiesta potrà essere effettuata:

- Di persona allo sportello dell'ufficio amministrativo
- Via posta certificata

Il modulo di richiesta può essere presentato dall'interessato munito di documento d'identità valido o da un suo incaricato munito di delega, fotocopia del documento d'identità del titolare della documentazione e il documento di identità valido.

Gli eredi, il tutore o l'amministratore di sostegno, devono allegare un'autocertificazione o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà comprovante la propria posizione.

### **COME SI RITIRA COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

La documentazione può essere ritirata:

- Allo sportello: presentando un documento di identità valido, oppure da un suo incaricato munito di delega, di un documento di identità proprio e di un documento del delegante.
- Per posta: la documentazione può essere spedita a domicilio dell'interessato previa richiesta nel modulo e pagamento delle spese postali a carico del ricevente.

Il rilascio della documentazione sanitaria prevede il riconoscimento di un contributo economico a favore dell'Ente.

Verrà sempre verificato l'effettivo pagamento dei diritti.

### **TEMPI DI RILASCIO**

La documentazione richiesta è disponibile:

- Entro 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta in caso di richiesta non urgente,
- Entro 15 giorni dalla data di presentazione della richiesta in caso di richiesta urgente (ammessa solo per motivi sanitari)

*Vedi allegato n. 10 del presente documento: "Modulo richiesta copia del FASAS";*

### **POSSIBILITA' DI VISITA DELLA STRUTTURA DA PARTE DEGLI UTENTI**

E' possibile visitare la struttura da parte dei potenziali utenti e dei loro familiari dal Lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12,00, preferibilmente previo appuntamento telefonico. Durante la visita, annotata su apposito registro, vengono fatte visionare le unità di degenza e i locali comuni della residenza, vengono fornite informazioni relative alle organizzazioni dell'istituto e ai servizi erogati, viene consegnato il materiale informativo (carta dei servizi, regolamento)) e se richiesta la domanda di ospitalità.

### **PERSONE INCARICATE PER LA VISITA IN STRUTTURA**

Sig.ra Mirella Frigerio	Impiegata
Sig. Lorenzo Locati	Impiegato
Sig.ra Mara Levito	Responsabile del Personale
Sig.ra Alessandra Colombo	Referente servizio di assistenza alla persona
Sig.ra Ciro Cuciniello	Referente infermieristico

### **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

La normativa vigente prevede di verificare se e quanto gli ospiti e i loro familiari gradiscono il servizio e l'assistenza erogata.

A tale scopo è predisposto un questionario scritto valutativo che verrà somministrato annualmente agli anziani ed inviato ai parenti degli stessi.

In qualsiasi momento è comunque possibile segnalare inadempienze di servizio o comportamenti ritenuti non corretti o offrire suggerimenti attraverso la scheda reclami disponibile in struttura nelle apposite cassette.

*Vedi allegato n. 7 del presente documento: “Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti”.*

### **POSTI IN REGIME DI SOLVENZA “PRIVATI”**

In Fondazione sono presenti n. 2 posti letto autorizzati.

Quando in RSA si libera un posto letto, l' ingresso del nuovo Ospite, viene effettuato sempre affidando il posto letto privato, ossia il posto letto autorizzato ma per il quale non è previsto il contributo da parte di Regione Lombardia.

Questa tipologia di ricovero, prevede uno standard assistenziale, espresso in minuti di assistenza, inferiore rispetto ai posti di degenza a regime di accreditamento.

La Fondazione Maria Monzini ONLUS, agli Ospiti ricoverati in questa tipologia di posti letto, non differisce l'erogazione dei servizi offerti, garantisce gli stessi standard assistenziali, di personale, le stesse attenzioni alberghiere e sanitarie, fatto salvo gli obblighi specifici per questa tipologia di ricovero ossia :

- Gli ospiti solventi “privati” mantengono un regime di assoggettamento al Fondo Sanitario Regionale, mantenendo il medico di famiglia. Il fabbisogno di farmaci e di presidi di assorbimento (pannolini) avviene sempre tramite richiesta del medico di base con il pagamento di eventuali tickets.
- Sottoscrizione di apposito contratto di ingresso riportante i diritti e i doveri di entrambe le parti
- Il ricovero può avere durata variabile secondo le esigenze.

### **RETTA A CARICO DELL'OSPITE**

L'Ospite stesso, o il parente di riferimento, si impegna a versare a fronte della firma di un contratto di ingresso, la retta stabilita dal Consiglio di Amministrazione, che è pari ad Euro 95,00 (novantacinque/00).

La retta decorre dalla data di firma del contratto di ingresso dell'Ospite in RSA.

Nella retta sono inclusi:

- Consulenza Medica Specialistica: Geriatra, Fisiatra, Cardiologo, Dietista
- Servizio Infermieristico
- Servizio di fisioterapia
- Servizio Assistenza alla persona
- Fornitura materiale sanitario
- Attività ricreative, culturali e occupazionali. Musicoterapia, attività ludico ricreative anche in associazione con enti esterni alla RSA, gite e passeggiate
- Assistenza Religiosa
- Servizio di Volontariato
- Servizio mensa
- Servizio lavanderia e stireria, escluso capi che devono essere lavati in tintoria.

### **SONO ESCLUSE DALLE RETTA LE SEGUENTI SPESE PERSONALI:**

- Servizio medico di base
- Assistenza farmaceutica di base
- Servizio di podologia
- Ticket per visite ed esami

- Fornitura di presidi
- Fornitura di ausili
- Trasporti per visite ed esami
- Lavasecco
- Caffè, sigarette
- Telefono e spese postali
- Parrucchiere
- Pratiche Odontoiatriche
- Visite mediche specialistiche diverse da quelle già incluse
- Certificazioni sanitarie per pratiche di invalidità civile, certificati a fini assicurativi e per tutti gli altri usi il cui rilascio non sia obbligatorio
- Copia cartacea della cartella clinica

Durante la degenza, l'ospite ricoverato sul posto letto Privato, cambierà regime di solvenza passando su quello accreditato secondo la cronologia di ingresso e dopo due decessi su posto accreditato.

**CONCLUSIONI** - La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato e nella speranza di garantire un servizio professionalmente all'altezza delle sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente o tramite i moduli disponibili i Suoi suggerimenti che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e ottimizzazione dei servizi erogati.

**NUMERI INDIRIZZI E ORARI UTILI  
FONDAZIONE MARIA MONZINI ONLUS**

**Via Manzoni n. 26 - 23880 CASATENOVO (LC)**

**TEL. 039/9202252**

**E-MAIL:**

Fondazione: [amministrazione@rsamonzini.com](mailto:amministrazione@rsamonzini.com)

SITO INTERNET: [www.fondazionemariamonzini.com](http://www.fondazionemariamonzini.com)

<b>SEGRETERIA</b>	<b>GIORNI</b>	<b>ORARI</b>
Tel. 039/9202252	Dal Lunedì al Venerdì	9.00 - 12.00
	Mercoledì	14.00 – 17.00

## **COME RAGGIUNGERE CASATENOVO**

Casatenovo, posto al centro della Brianza, è raggiungibile da Milano tramite la Tangenziale Est: allo svincolo di Vimercate, Villasanta, Arcore e Lesmo, con arrivo a Casatenovo.

E' anche possibile proseguire sulla tangenziale con uscita a Usmate Velate, attraversare il Comune di Lomagna, arrivando così a Casatenovo dalla frazione Valaperta.

Da Milano ovest, Casatenovo è raggiungibile da Viale Zara con uscita a Carate Brianza, proseguendo per le Frazioni Villa Raverio e Montesiro di Besana Brianza.

Da Lecco invece si percorre la strada Provinciale che attraversa i Comuni di Oggiono, Dolzago, Bevera, Barzanò e Monticello Brianza.

Da Merate, infine, si raggiunge Casatenovo attraversando i Comuni di Cernusco Lombardone, Montevecchia, Missaglia e Monticello Brianza.

### **Casatenovo è raggiungibile da Milano, Lecco e Seregno mediante servizio treno-autobus.**

Distanza da Lecco (capoluogo di provincia): Km. 23

Distanza da Como: Km. 30

Distanza da Milano: Km. 25

Distanza da Bergamo: Km. 35



## **RETTA DI SOGGIORNO POSTO LETTO ACCREDITATO**

Il Consiglio di Amministrazione ha determinato l'ammontare delle rette, come di seguito riportato :

**RETTA GIORNALIERA** € 79,00/die

### **LA RETTA COMPRENDE:**

- Servizio medico di base
- Consulenza Medica Specialistica: Fisiatra, Cardiologo, Dietista
- Servizio Infermieristico
- Servizio di fisioterapia
- Servizio Assistenza alla persona
- Assistenza farmaceutica di base
- Fornitura materiale sanitario
- Fornitura di presidi
- Fornitura di ausili
- Attività ricreative, culturali e occupazionali. Musicoterapia, attività ludico ricreative anche in associazione con enti esterni alla RSA, gite e passeggiate
- Assistenza Religiosa
- Servizio di Volontariato
- Servizio mensa
- Servizio lavanderia e stireria, escluso capi che devono essere lavati in tintoria.

### **SONO ESCLUSE DALLE RETTA LE SEGUENTI SPESE PERSONALI:**

- Lavasecco
- Caffè, sigarette
- Telefono e spese postali
- Parrucchiere
- Pratiche Odontoiatriche
- Visite mediche specialistiche diverse da quelle già incluse
- Servizio di podologia
- Certificazioni sanitarie per pratiche di invalidità civile, certificati a fini assicurativi e per tutti gli altri usi il cui rilascio non sia obbligatorio
- Copia cartacea della cartella clinica
- Trasporti per esami e accertamenti sanitari in ambulatori esterni alla struttura
- Trasporti per dimissioni da pronto soccorso o ospedali a lunga degenza

*E' previsto un obbligo cauzionale al momento dell' ingresso in RSA, come descritto all'Art. 6 del Regolamento.*



## **REGOLAMENTO POSTO LETTO ACCREDITATO**

1. La Fondazione Maria Monzini ONLUS sita a Casatenovo (LC) in Via Manzoni 26, riconosciuta con Decreto Presidenziale - Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale - della Regione Lombardia n. 6766 del 23.06.2008, è autorizzata ad ospitare anziani non autosufficienti.
2. La Fondazione dà ospitalità ad anziani non autosufficienti di entrambi i sessi in ambiente decoroso e fornisce all'interno dell'istituto prestazioni sanitarie e parasanitarie finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli ospiti, nel rispetto della dignità della persona e con un rapporto umano diretto e continuativo.
3. Per essere ospitati occorre presentare domanda alla Direzione della Fondazione, utilizzando gli appositi moduli disponibili in Segreteria e fornendo tutte le informazioni richieste.
4. L'ammissione è subordinata al giudizio del Consiglio di Amministrazione e del Medico Responsabile della Fondazione, ed è condizionata dalla disponibilità di posti letto nel reparto adeguato alle condizioni fisico-psichiche dell'interessato.
5. Gli ospiti sono tenuti a riconoscere una retta giornaliera, il cui ammontare è annualmente deliberato dal Consiglio di Amministrazione e che può variare a seconda dei costi dei servizi.
6. La Direzione della Fondazione richiede di diritto agli ospiti il versamento di un deposito cauzionale pari a una mensilità infruttifero che verrà restituito alla cessazione del rapporto di ospitalità, secondo le modalità previste nel "Contratto di Ingresso" all' art. 6b
7. La retta dà diritto all'alloggio in camera a due letti, al riscaldamento, al vitto, alla biancheria da letto e da tavola con relativo servizio guardaroba e alle prestazioni sanitarie e parasanitarie previste dalla normativa vigente e fornite all'interno dell'istituto.
8. L'ospite e/o il/i familiare/i di riferimento designati hanno diritto di essere informati sullo stato di salute e sulle cure sanitarie adottate e/o da adottare.
9. L'ospite ha diritto di avvalersi di prestazioni di medici specialisti privati, di suo gradimento e a proprie spese, previa consultazione del responsabile sanitario, il quale dovrà essere informato sulle diagnosi fatte, al fine di avere il quadro completo delle condizioni reali dell'ospite.

10. L'Amministrazione e il Medico Responsabile, possono trasferire l'ospite in altro reparto o in altra camera, se richiesto da esigenze organizzative o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite.
11. Il mancato ingresso nella Residenza Sanitaria Assistenziale entro 24 ore lavorative successive alla comunicata disponibilità del posto letto comporta la rinuncia e la cancellazione o lo slittamento nella lista, eventuali eccezioni saranno possibili solo in caso di ricovero ospedaliero documentato.
12. La retta dovrà essere versata con le modalità stabilite dalla Direzione Amministrativa, entro il 15 del mese in corso e in caso di mancato pagamento sarà tollerata una permanenza per un periodo massimo di 60 giorni, trascorsi i quali si darà luogo alla dimissione.
13. In caso di cessazione dell'ospitalità per decesso, se questa avviene entro i primi 15 giorni del mese si dovrà pagare metà della retta mensile, se invece avviene dopo il giorno 15 si dovrà pagare l'intera retta mensile.  
In caso di cessazione dell'ospitalità per trasferimento o dimissioni volontarie è richiesto un preavviso di 15 giorni.
14. Le assenze degli ospiti (rientri in famiglia, ricoveri in ospedale ecc.) non danno diritto a riduzioni di retta.
15. Gli ospiti possono uscire solo se accompagnati e sotto la responsabilità del familiare o di una persona autorizzata, che è tenuta alla sottoscrizione di un apposito modulo.
16. In caso di emergenza si provvederà ad avvisare il parente di riferimento e, se ritenuto opportuno, a trasferire il degente in ospedale.
17. In caso di forme morbose non curabili all'interno dell'istituto, sarà disposta la dimissione a giudizio del Consiglio di Amministrazione e del Medico Responsabile, e il trasferimento dell'ospite avverrà a cura dei parenti obbligati entro il termine stabilito dalla Direzione. Il familiare di riferimento comunque si impegna all'accoglienza del proprio parente qualora l'ospitalità presso la Residenza Sanitaria Assistenziale venisse a cessare per qualsiasi motivo.
18. Sono a carico dell'ospite e/o del parente di riferimento l'acquisto della biancheria e degli indumenti personali, l'accompagnamento e il trasporto degli Ospiti all'esterno dell'istituto e l'assistenza relativa, le prestazioni sanitarie e parasanitarie non previste dalla normativa vigente e le spese personali non incluse nella retta, come stabilito dalla Carta dei Servizi.

19. La Fondazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni causati dall'ospite a terzi, così pure per eventuali smarrimenti di oggetti, di denaro o altro non consegnato in Segreteria.
20. Un'eventuale assistenza integrativa privata dovrà essere autorizzata dal Consiglio di Amministrazione e dal Medico Responsabile nel rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze del servizio e non potrà essere richiesta al personale interno.
21. Le visite agli ospiti, anche da parte dei parenti non devono interferire con l'attività degli operatori e/o le esigenze degli altri ospiti. Solo in caso di comprovata necessità si potranno autorizzare deroghe.
22. In caso di decesso i famigliari sono liberi di affidarsi a Impresa di Pompe Funebri di propria scelta, senza alcuna pressione o indicazione del personale della Fondazione.
23. Per quanto non previsto dal presente regolamento e dalla Carta dei Servizi fa testo la decisione della Fondazione.

Casatenovo, \_\_\_\_\_

La Direzione \_\_\_\_\_

**PER PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE DEL PRESENTE REGOLAMENTO, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI PUNTI 4., 5., 6., 7., 8., 9., 10., 11., 12., 13., 14., 15., 16., 17., 18., 19., 20., 21., 22. e 23.**

L'Ospite \_\_\_\_\_

Referente/i \_\_\_\_\_  
obbligato/i

Data \_\_\_\_\_



## PROSPETTO COSTI SERVIZIO DI PARRUCCHIERA

Aggiornato al 02/01/2026

- Taglio uomo	€ 10,00
- Taglio donna	€ 10,00
- Piegatura	€ 15,00
- Taglio + Piegatura	€ 25,00
- Permanente	€ 35,00
- Colore	€ 35,00

Servizio effettuato previa prenotazione al personale di piano, ogni 15 giorni.

**La prestazione verrà addebitata in fattura il mese successivo a quello di erogazione del servizio.**





## Menù Invernale 2025-2026 Prima settimana

	PRANZO		CENA
<b>LUNEDI'</b>			
0002	* Penne ai broccoletti	395	* Minestra di legumi e orzo
425	** Crema di verdura	366 a	** Pastina in brodo
582	* Arista al forno	907	** Frittata con patate
914	** Torta rustica con sfoglia		** Primo sale / provola
	Finocchi		Fagiolini
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>MARTEDI</b>			
283	* Risotto alla milanese	422	* Passato di verdura con pasta
412	** Minestra di patate e zucchine	366 a	** Pastina in brodo
509	** Bollito in salsa verde	754	** Merluzzo olio e limone
936	* Involtino alla cardinale		* Prosciutto cotto
1045	Macedonia di verdura		Biete
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>MERCOLEDI'</b>			
0012	* Pasta alla pizzaiola	402	* Tortellini in brodo
417	** Minestrone di verdure	366 a	** Pastina in brodo
667 1050	** Spezzatino e polenta	522	** Hamburger ai ferri
959	* Involtini di verza		* Crescenza/Fontina
	Spinaci		Carote
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>GIOVEDI'</b>			
187	* Gnocchi al pomodoro	390	* Crema di legumi con crostini
422 a	** Passato di verdura con pasta	366 a	** Pastina in brodo
593	** Salmimbocca alla romana	967	* Ricotta al forno
563	* Polpettine con piselli		** Misto di salumi
	Zucchine	1045	Macedonia di verdure
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>VENERDI'</b>			
273	* Risotto piselli e prosciutto	374	* Zuppa di verdura
378 985	** Crema di zucchine con crostini	366 a	** Pastina in brodo
728	** Platessa alla milanese	845	** Pollo bollito
572 a b	* Scaloppine ai funghi		* Mozzarella
	Broccoletti		Patate lesse
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>SABATO</b>			
35	* Pasta all'ortolana	369	* Riso e prezzemolo
363	** Pasta e fagioli	366 a	** Pastina in brodo
566	* Polpettone farcito	596	** Bruscitt
	** Provolone		* Prosciutto crudo
	Cavolfiore		Fagiolini
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>DOMENICA</b>			
188	* Lasagne al forno	405	* Minestra alla lombarda
417	** Minestrone	366 a	** Pastina in brodo
825a	* Bocconcini di pollo con verdure	942	** Omelette al prosciutto
955	** Hamburger vegetale		* Taleggio magro
	Piselli e carote		Finocchi
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
	Dolce		



## Menù Invernale 2025-2026 Seconda settimana

Cod	PRANZO		CENA
<b>LUNEDI'</b>			
074 *	Penne zucchine zafferano	370	* Stracciatella alla romana
425 **	Crema di verdura	366 a	** Pastina in brodo
801 *	Fesa di tacchino	990	* Cotoletta di spinaci
515 1050 **	Brasato con polenta	1066	** Crocchette di patate/scaglia di grana
	Zucchine		Fagiolini
	Frutta fresca e cotta		Frutta cotta o fresca
<b>MARTEDI'</b>			
284 *	Risotto alla monzese	369	* Riso e prezzemolo
400 A **	Crema di verdura con pasta	366 a	** Pastina in brodo
553 510 *	Cotoletta alla milanese	937	* Castellana di prosciutto
588 860 **	Bocconcini gremolati		** Ricotta/Emmenthal
	Broccoletti	1005	Bis di verdura
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>MERCOLEDI'</b>			
23 *	Farfalle alla boscaiola	411	* Minestra di patate e sedano
385 a **	Minestrone di verdura con pasta	416	** Semolino
879b *	Petto di pollo alla pizzaiola		* Crescenza
942 *	Omelette al prosciutto	955	* Hamburger vegetale
	Cavolfiori		Spinaci
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>GIOVEDI'</b>			
187 *	Gnocchi al pomodoro	386	* Risi e bisì
388 **	Passato di verdura	366 a	** Pastina in brodo
921 **	Sformato di patate	845	** Pollo lesso
640 *	Svizzera al vino bianco		* Mozzarella
	Finocchi		Erbette
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>VENERDI'</b>			
35 *	Pasta al ragu' di verdure	374	* Zuppa di verdure
451 **	Crema di carote con crostini	366 a	** Pastina in brodo
754 *	Merluzzo olio e limone	925	* Pizza
508 **	Bollito di manzo e cotechino		** Taleggio
	Zucchine		Carote
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>SABATO</b>			
42 *	Pasta al pomodoro e olive	417	* Minestrone
415 **	Zuppa d'orzo	366 a	** Capelli d'angelo in brodo
541 *	Scaloppe al vino bianco	914	* Torta rustica
559 **	Hamburger alle erbe		** Coppa e caprino
	Fagiolini		Erbette
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>DOMENICA</b>			
278 *	Risotto ai funghi	375	* Tortellini in brodo
425 **	Crema di verdure	366 a	** Pastina in brodo
503 a b *	Arrosto di vitellone glassato	936	* Involtini alla cardinale
	Prosciutto crudo		Misto di formaggio
1023 **	Patate al forno		** Tris di verdure
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
	Dolce		



## Menù Invernale 2025-2026 Terza settimana

	PRANZO		CENA
<b>LUNEDI'</b>			
0006 *	Gemelli al pesto	415	* Zuppa d'orzo
412 *	Minestra di patate e zucchine	366a	* Pastina in brodo
536 *	Scaloppa al marsala	902	* Frittata alle verdure
915 997 959 *	Verdure ripiene		* Salumi misti
	Cavolfiore		Zucchine
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta
<b>MARTEDI</b>			
294 *	Risotto alla zucca	394	* Minestrone alla toscana
417 *	Minestra di verdura	366 a	* Pastina in brodo
827 *	Arrostito di tacchino al latte	723 a b	* Filetto di pesce gratinato
923 *	Pasticcio di patate e formaggio		* Crescenza
	Fagiolini		Carote
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>MERCOLEDI'</b>			
22 *	Pasta al tonno	364	* Tortellini in brodo
417 *	Minestrone di verdura	416	* Semolino
869 663 vstec. *	Salsiccia in umido con lenticchie	955	* Hamburger vegetali
960 *	Uova al tegamino		* Fontina/groviera
	Polenta		Misto di verdura
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>GIOVEDI'</b>			
301 *	Risotto certosino	391 a	* Crema di piselli con pasta
421 *	Minestra di pasta e patate	366 a	* Pastina in brodo
568 *	Punta farcita		* Mozzarella
522 *	Hamburger ai ferri	845	* Pollo bollito
	Erbette		Patate lesse
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>VENERDI'</b>			
36 *	Pasta alle vongole	388	* Passato di verdura con pasta
403 *	Minestra alla fiorentina	366°	* Pastina in brodo
728 *	Platessa alla milanese	958	* Crocchette rustiche
565 *	Polpettine al vino bianco		* Ricotta
	Cavolini di bruxelles		Fagiolini
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>SABATO</b>			
78 *	Penne in salsa delicata	426	* Semolino al latte
425 985 *	Crema di verdura con crostini	366 a	* Pastina in brodo
823 *	Petto di pollo alla salvia		* Involtini alla cardinale
596 *	Bruscitt		* Primo sale
	Patate fritte*		Cavolfiore
	Frutta fresca o cotta		Frutta fresca o cotta
<b>DOMENICA</b>			
188 *	Lasagne	440 a	* Minestrone di legumi con pasta
374 *	Zuppa di verdura con pasta	366 a	* Pastina
662 *	Fesa di maiale alla toscana	634	* Bollito misto s.v.
915 997 959 *	Verdure ripiene		* Crescenza/Provolone
	Zucchine		Finocchi
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
	Dolce		

\*come da richiesta



## Menù Invernale 2025-2026 Quarta settimana

	PRANZO		CENA
<b>LUNEDI'</b>			
278 *	Risotto ai funghi	455 *	Minestrone con farro
375 *	Crema di carote	366 a *	Pastina in brodo
517 *	Cotechino con lenticchie	967 *	Ricotta al forno
908 *	Frittata al prosciutto		Coppa e salame
	Zucchine		Erbette
	Frutta fresca o cotta		
<b>MARTEDI'</b>			
21 *	Pipe al ragù	427 *	Pancotto al pomodoro
385 a *	Minestrone con pasta	366 a *	Quadrucchi in brodo
553 510 *	Cotoletta alla milanese	926 *	Crescenza
828 *	Bocconcino di tacchino		Prosciutto cotto
	Fagiolini in umido		Tris di verdure
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>MERCOLEDI'</b>			
64 *	Fusilli alla contadina	380 *	Minestra di orzo e ceci
378 *	Crema di zucchine	366 a *	Pastina in brodo
812 1050 *	Pollo alla cacciatore con polenta	945 *	Involtini di prosciutto gratinati
960 *	Uova al tegamino		Taleggio Ricotta
	Finocchi		Biete
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>GIOVEDI'</b>			
187 *	Gnocchi al pomodoro	405 *	Minestrone alla lombarda
411 *	Minestra di patate e sedano	366 a *	Pastina in brodo
532 *	Polpettine alla casalinga (con piselli)	754 *	Nasello olio e limone
806 *	Fesa di tacchino alle mele		Mortadella e cotto
	Cavolfiori		Carote
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>VENERDI'</b>			
282 *	Risotto alla marinara	391 *	Crema di piselli con pasta
389 *	Zuppa di legumi	366 a *	Pastina
711 *	Cotolette di mare	845 *	Pollo bollito
915 *	Verdura ripiena		Formaggio cremoso /Grana
	Spinaci		Zucchine
			Frutta cotta o fresca
<b>SABATO</b>			
24 *	Pasta alla carbonara	429 a *	Minestra di zucca con pasta
363 *	Pasta e fagioli	366 a *	Pastina
828 *	Bocconcini in umido	818 *	Crocchette di pollo
902 *	Frittata alle verdure		Salumi misti
	Broccoletti		Fagiolini
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
<b>DOMENICA</b>			
35 *	Tagliatelle al ragù di verdure	381 *	Minestrone di pasta e lenticchie
388 *	Passato di verdura con pasta	366a *	Pastina in brodo
572 a b 1150 846*	Scaloppa ai funghi	754 b *	Platessa olio e limone
955 *	Hamburger vegetale		Philadelphia
1023 *	Patate fritte*		Carote
	Frutta fresca o cotta		Frutta cotta o fresca
	Dolce		

Varianti a richiesta: Pasta e riso all'olio, burro, pomodoro. Pasta e riso in brodo. Crescenza-Taleggio. Svizzera ai ferri. Patate, carote al vapore, pure di patate.

\*come da richiesta

## ORARIO VISITE

È consentito l'accesso ai piani di degenza per le visite agli ospiti nei seguenti orari:

**9.30 - 11.30**

**15.00 - 18.00**

In orari diversi da questi è preferibile intrattenersi con gli ospiti negli spazi adibiti a tale scopo al piano terra, avvisando prima dell'arrivo in modo che il personale della struttura possa accompagnare il degente nel locale per la visita parenti.

Prima delle ore **8.00** e dopo le ore **20.00** l'accesso e la permanenza in Casa di Riposo devono essere autorizzati.

**E' vietato l'accesso nelle sale da pranzo durante il momento dei pasti.**

In caso di presenza di focolaio Pandemico, l'accesso al reparto di degenza e a tutta la RSA da parte di familiari e conoscenti degli Ospiti sono sospesi e concessi eccezionalmente, su autorizzazione del Medico Responsabile della struttura, per casi di comprovata urgenza e necessità (esempio: situazioni di fine vita) e per far fronte ad eventuali bisogni di salute anche relazionali, previa appropriata valutazione dei rischi-benefici

Anche se l'ingresso in RSA è stato autorizzato, può avvenire solo previo accertamento dello stato di salute di chi deve accedere, e l'adozione di tutte le misure necessarie ad impedire il contagio.

Le persone autorizzate dovranno comunque essere in numero limitato, un solo visitatore per ospite identificati nella sfera degli affetti dell'ospite, con visite della durata di massimo 30 minuti, indossando obbligatoriamente mascherina FFP2.

**In caso di restrizioni particolari, Il piano di visite in locali diversi dal piano di degenza viene predisposto, secondo misure di sicurezza** compreso il **luogo in cui si svolgerà la visita**, verranno stabiliti secondo una valutazione giornaliera da parte dell'equipe socio-sanitaria, con una programmazione degli accessi dei familiari lungo l'arco della giornata, compatibilmente con la disponibilità di personale da dedicare alle visite in presenza.

In base alla situazione sanitaria presente in struttura e sul territorio, saranno permessi incontri:

- in spazi al chiuso
- al piano/camera di degenza, solo su autorizzazione del medico della RSA, e solo in specifiche condizioni cliniche dell'ospite (es. fine vita)
- in spazi aperti
- stanza degli abbracci

Casatenovo, 2 gennaio 2026

Il Presidente  
**Don Massimo Santambrogio**



## ORARIO SERVIZIO MEDICO

	Dott. Fausto Novati	Dott. Filippo D'Allari	Dott. Lorenzo Colzani
LUNEDI'	8:30/11:30	-----	11,00/13,00
MARTEDI'	-----	10:00/12:30	-----
MERCOLEDI'	-----	-----	11:00/13:00
GIOVEDI'	9;00/12:00	10:30/12:30	-----
VENERDI'	8:30/13:30	-----	-----
SABATO	-----	-----	-----

**Medico Responsabile presente il giovedì dalle 13:00 alle 18:00**

### ORARIO RICEVIMENTO PARENTI

**I medici ricevono previo appuntamento  
il martedì e il giovedì dalle ore 11:30 alle ore 13:00  
e il mercoledì dalle ore 12:00 alle 13:00**

**Casatenovo, 2 Gennaio 2026**

**IL PRESIDENTE  
Don Massimo Santambrogio**



Fondazione Maria Monzini ONLUS Via Manzoni, 26 23880 Casatenovo LC	<b>QUESTIONARIO PER LA          RILEVAZIONE DEL GRADO DI          SODDISFAZIONE PARENTI</b>	Rev. 1/2014 Rev. 2 del 17/11/2016 Rev. 3 del 06/11/2017 Rev. 4 del 25/02/2022 Rev. 5 del 25/10/2023
--	---	---

**ANNO 2026**

Casatenovo, \_\_\_\_\_

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re

Il questionario anonimo che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni che la nostra struttura offre agli ospiti.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi da noi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta. Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

**Sotto ogni domanda, è possibile scrivere osservazioni e consigli che ci possano aiutare a migliorare il servizio da noi offerto.**

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta posta di fianco alla porta della sala bar della nostra struttura.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

1. ETA'	<input type="checkbox"/> da 65 a 74	<input type="checkbox"/> da 75 a 84		
	<input type="checkbox"/> da 85 a 94	<input type="checkbox"/> da 95 in su		
2. SESSO	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
3. DA QUANTO TEMPO IL SUO CARO/A VIVE NELLA RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> meno di 12 mesi	<input type="checkbox"/> da 1 a 2 anni	<input type="checkbox"/> da più di 2 anni	
4. INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO?	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare		
5. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL'ARRIVO IN RESIDENZA O DURANTE LA PERMANENZA DEL PRORPIO CARO IN RSA?				
◇ colloqui preliminari	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ carta dei servizi	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ servizio di segreteria	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
OSSERVAZIONI				
-----				
-----				
-----				
-----				

**6. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E**

**DELLE STRUTTURE FISICHE PRESENTI  
IN RESIDENZA?**

molto  abbastanza  poco  molto poco

◇ aspetto, comodità, temperatura,  
ventilazione, luminosità degli  
ambienti comuni

molto  abbastanza  poco  molto poco

OSSERVAZIONI

**7.E' SODDISFATTO DELLA QUANTITA'**

**DI SPAZIO PERSONALE  
MESSO A DISPOSIZIONE?**

molto  abbastanza  poco  molto poco

OSSERVAZIONI

**8. E' SODDISFATTO DELLA PULIZIA E DELLA**

**CURA DELL'IGIENE IN RESIDENZA?**

molto  abbastanza  poco  molto poco

◇ cura dedicata all'igiene personale  
poco

molto  abbastanza  poco  molto

◇ cura dedicata all'igiene delle stanze

molto  abbastanza  poco  molto poco

◇ pulizia dei servizi igienici di piano

molto  abbastanza  poco  molto poco

◇ pulizia degli ambienti comuni

molto  abbastanza  poco  molto poco

OSSERVAZIONI

**9. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI**

**RISTORAZIONE?**

molto  abbastanza  poco  molto poco

◇ qualità dei pasti

molto  abbastanza  poco  molto poco

◇ quantità dei pasti

molto  abbastanza  poco  molto poco

◇ varietà del menù

molto  abbastanza  poco  molto poco

OSSERVAZIONI

**10. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE**

**DEGLI ORARI IN RESIDENZA?**

- molto  abbastanza  poco  molto poco
- ◇ orari di apertura della residenza (8,00 – 20,00)  molto  abbastanza  poco  molto poco
- ◇ orari di apertura della segreteria  molto  abbastanza  poco  molto poco  
(lun.-ven 9,00/12,00 mer.e ven. 14,00/17,00 secondo e quarto e sabato del mese 9,00/12,00)
- ◇ orari di accesso ai reparti (9,30 -11,30; 15,00 – 18,00)  molto  abbastanza  poco  molto poco
- ◇ orari pranzo/cena (12,00 -18,45/19,00)  molto  abbastanza  poco  molto poco
- ◇ orari sonno/veglia  molto  abbastanza  poco  molto poco
- ◇ orari di colloquio con il medico  molto  abbastanza  poco  molto poco  
(lun. 10,30/11,00-merc. 15,30/16,00-sab. 11,00/12,00)

OSSERVAZIONI

-----

-----

-----

**11. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA,  
PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE  
DEL PERSONALE?**

- ◇ personale ausiliario  molto  abbastanza  poco  molto poco
- ◇ infermieri  molto  abbastanza  poco  molto poco
- ◇ personale medico  molto  abbastanza  poco  molto poco
- ◇ fisioterapisti  molto  abbastanza  poco  molto poco
- ◇ animatori  molto  abbastanza  poco  molto poco
- ◇ segreteria  molto  abbastanza  poco  molto poco

OSSERVAZIONI

-----

-----

-----

**12. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO**

**DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?**

- molto  abbastanza  poco  molto poco

OSSERVAZIONI

-----

-----

-----

**13. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL**

**CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?**

- gioiosa  serena  monotona  triste

OSSERVAZIONI

-----

-----

-----

**14. E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO**

CON GLI ALTRI OSPITI?

molto  abbastanza  poco  molto poco

OSSERVAZIONI

**15. E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE CHE SI OCCUPA DEGLI OSPITI?**

◇ personale ausiliario

molto  abbastanza  poco  molto poco

◇ infermieri

molto  abbastanza  poco  molto poco

◇ personale medico

molto  abbastanza  poco  molto poco

◇ fisioterapisti

molto  abbastanza  poco  molto poco

◇ animatori

molto  abbastanza  poco  molto poco

◇ segreteria

molto  abbastanza  poco  molto poco

OSSERVAZIONI

**16. E' SODDISFATTO DELLE PROPOSTE**

DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE?

molto  abbastanza  poco  molto poco

OSSERVAZIONI

**17. HA TROVATO RISPOSTA DAL**

CONSIGLIO AMMINISTRATIVO

IN CASO DI NECESSITA'?

molto  abbastanza  poco  molto poco

OSSERVAZIONI

**18. RITIENE PROPORZIONATO IL RAPPORTO**

TRA RETTA E QUALITA' DELL'ASSISTENZA

si  no

RICEVUTA?

perché





Casatenovo, \_\_\_\_\_

### SCHEDA BIANCHERIA

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Parente di \_\_\_\_\_

Segnalo la mancanza del seguente capo di biancheria

(descrizione) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

-----

Il capo di biancheria sopracitato è stato ritrovato in data \_\_\_\_\_

- Riconsegnato al familiare
- Riconsegnato al personale al piano

Segnalazioni relative alle modalità di ritrovo

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_



## SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI, RECLAMI E DISFUNZIONI

Signor/Signora \_\_\_\_\_

Abitante a \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

**Intende dare un suggerimento su:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Intende effettuare un reclamo su:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



**MODULO RICHIESTA COPIA  
DEL FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE SANITARIO (FASAS)**

Il sottoscritto/a \_\_\_\_\_ Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Chiedo copia della cartella clinica

Chiedo copia della seguente documentazione sanitaria

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Delego alla domanda ed al ritiro il/la Sig./ra \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Chiedo che la copia mi venga consegnata:

tramite posta a:

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n° civico \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

ritiro presso lo sportello dell' ufficio amministrativo

Luogo e Data \_\_\_\_\_

Firma del richiedente

**Allegati al presente modulo:**

- Fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente
- Fotocopia del documento di riconoscimento del/la delegato/a
- Autocertificazione o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà comprovante la posizione di tutore o amministratore di sostegno.



**RICHIESTA DI CERTIFICAZIONI SANITARIE PER  
PRATICHE DI INVALIDITÀ CIVILE, CERTIFICATI A FINI  
ASSICURATIVI E PER TUTTI GLI ALTRI USI IL CUI RILASCIO NON SIA  
OBBLIGATORIO**

Il sottoscritto/a \_\_\_\_\_ Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

**IN QUALITÀ DI**

Ospite della Fondazione Maria Monzini  
 familiare di riferimento del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_ Ospite della Fondazione  
Maria Monzini

**Chiedo certificazione per visita di invalidità**

**Chiedo certificazione per usi assicurativi**

**Chiedo certificazione per:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Luogo e data

\_\_\_\_\_  
Firma del richiedente



### REGOLAMENTO POSTO LETTO AUTORIZZATO

1. La Fondazione Maria Monzini sita a Casatenovo (LC) in Via Manzoni 26, riconosciuta con Decreto Presidenziale - Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale - della Regione Lombardia n. 6766 del 23.06.2008, è autorizzata ad ospitare anziani non autosufficienti.
2. La Fondazione dà ospitalità ad anziani non autosufficienti di entrambi i sessi in ambiente decoroso e fornisce all'interno dell'istituto prestazioni sanitarie e parasanitarie finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli ospiti, nel rispetto della dignità della persona e con un rapporto umano diretto e continuativo.
3. Per essere ospitati occorre presentare domanda alla Direzione della Fondazione, utilizzando gli appositi moduli disponibili in Segreteria e fornendo tutte le informazioni richieste.
4. L'ammissione è subordinata al giudizio del Consiglio di Amministrazione e del Responsabile Sanitario della Fondazione.
5. Gli ospiti sono tenuti a mantenere il proprio medico curante, a pagare una retta giornaliera, il cui ammontare è annualmente deliberato dal Consiglio di Amministrazione e che può variare a seconda dei costi dei servizi.
6. La retta dà diritto all'alloggio in camera doppia, al riscaldamento, al vitto, alla biancheria da letto e da tavola con relativo servizio guardaroba e alle prestazioni sanitarie e parasanitarie previste dalla normativa vigente e fornite all'interno dell'istituto.
7. L'ospite e/o il/i familiare/i di riferimento designati hanno diritto di essere informati sullo stato di salute e sulle cure sanitarie adottate e/o da adottare dal Responsabile Sanitario della struttura in collaborazione con il medico curante dell'Ospite.
8. L'ospite ha diritto di avvalersi di prestazioni di medici specialisti privati, di suo gradimento e a proprie spese, previa consultazione del Responsabile Sanitario della struttura in collaborazione con il medico curante dell'Ospite. Il Responsabile Sanitario dovrà essere informato sulle diagnosi fatte, al fine di avere il quadro completo delle condizioni reali dell'ospite.
9. Il mancato ingresso nella Residenza Sanitaria Assistenziale entro 24 ore lavorative successive alla comunicata disponibilità del posto letto comporta la rinuncia e la cancellazione o lo slittamento nella lista, eventuali eccezioni saranno possibili solo in

10. La retta dovrà essere versata con le modalità stabilite dalla Direzione Amministrativa, entro 5 dal ricovero. In caso di mancato pagamento l'ospite o il parente di riferimento sono tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del saggio legale e l'ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 2 giorni.
11. La Direzione della Fondazione richiede di diritto agli ospiti il versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari a € 2.449,00 che verrà restituito alla cessazione del rapporto di ospitalità, secondo le modalità previste nel "Contratto di Ingresso" all' *Art. 10a*
12. In caso di cessazione dell'ospitalità per decesso, è richiesto, agli aventi causa, il pagamento della retta per l'intera frazione di periodo di 15 gg. rimanenti per i quali è stato richiesto il ricovero.  
In caso di dimissioni volontarie o di trasferimento volontario, se la richiesta venisse effettuata entro un periodo di 15 gg. antecedenti la scadenza contrattuale, si pagherà fino al completamento dell'intera frazione di periodo di 15 gg.  
Oltre tale termine si pagherà l'intera retta.
13. Le assenze degli ospiti (rientri in famiglia, ricoveri in ospedale ecc.) non danno diritto a riduzioni di retta.
14. Gli ospiti possono uscire solo se accompagnati e sotto la responsabilità del familiare o di una persona autorizzata, che è tenuta alla sottoscrizione di un apposito modulo.
15. In caso di emergenza si provvederà ad avvisare il parente di riferimento e, se ritenuto opportuno, a trasferire l'Ospite in ospedale.
16. In caso di forme morbose non curabili all'interno dell'istituto, sarà disposta la dimissione a giudizio del Consiglio di Amministrazione e del Responsabile Sanitario. Il trasferimento dell'ospite avverrà a cura dei parenti obbligati entro il termine stabilito dalla Direzione. Il familiare di riferimento comunque si impegna all'accoglienza del proprio parente qualora l'ospitalità presso la Residenza Sanitaria Assistenziale venisse a cessare per qualsiasi motivo.
17. Sono a carico dell'ospite e/o del parente di riferimento l'acquisto della biancheria e degli indumenti personali, l'accompagnamento all'esterno dell'istituto e l'assistenza relativa, le prestazioni sanitarie e parasanitarie non previste dalla normativa vigente e le spese personali non incluse nella retta, come stabilito dalla Carta dei Servizi.
18. La Fondazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni causati dall'ospite a terzi, così pure per eventuali smarrimenti di oggetti, di denaro o altro non consegnato in Segreteria.

19. Un'eventuale assistenza integrativa privata dovrà essere autorizzata dal Consiglio di Amministrazione e dal Medico Responsabile della Struttura in collaborazione con il medico curante dell'Ospite nel rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze del servizio e non potrà essere richiesta al personale interno.
20. Le visite agli ospiti, anche da parte dei parenti non devono interferire con l'attività degli operatori e/o le esigenze degli altri ospiti. Solo in caso di comprovata necessità si potranno autorizzare deroghe.
21. In caso di decesso i famigliari sono liberi di affidarsi a Impresa di Pompe Funebri di propria scelta, senza alcuna pressione o indicazione del personale della Fondazione.
22. Per quanto non previsto dal presente Regolamento fa fede la Carta dei Servizi e le decisioni della Fondazione.

Casatenovo, \_\_\_\_\_

La Direzione \_\_\_\_\_

**PER PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE DEL PRESENTE REGOLAMENTO, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI PUNTI 4., 5., 6., 7., 8., 9., 10., 11., 12., 13., 14., 15., 16., 17., 18., 19., 20., 21., e 22.**

L'Ospite \_\_\_\_\_

Referente/i  
obbligato/i \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_



## **RETTA DI SOGGIORNO POSTO LETTO AUTORIZZATO “PRIVATO”**

Il Consiglio di Amministrazione ha determinato l'ammontare delle rette, come di seguito riportato :

**NUOVO INGRESSO** **95,00/die**

### **LA RETTA COMPRENDE:**

- Consulenza Medica Specialistica: Geriatra, Fisiatra, Cardiologo, Dietista
- Servizio Infermieristico
- Servizio di fisioterapia
- Servizio Assistenza alla persona
- Fornitura materiale sanitario
- Attività ricreative, culturali e occupazionali. Musicoterapia, attività ludico ricreative anche in associazione con enti esterni alla RSA, gite e passeggiate
- Assistenza Religiosa
- Servizio di Volontariato
- Servizio mensa
- Servizio lavanderia e stireria, escluso capi che devono essere lavati in tintoria.

### **SONO ESCLUSE DALLE RETTA LE SEGUENTI SPESE PERSONALI:**

- Servizio medico di base
- Assistenza farmaceutica di base
- Servizio di podologia
- Ticket per visite ed esami
- Fornitura di presidi
- Fornitura di ausili
- Trasporti per visite ed esami
- Lavasecco
- Caffè, sigarette
- Telefono e spese postali
- Parrucchiere
- Pratiche Odontoiatriche
- Visite mediche specialistiche diverse da quelle già incluse
- Certificazioni sanitarie per pratiche di invalidità civile, certificati a fini assicurativi e per tutti gli altri usi il cui rilascio non sia obbligatorio
- Copia cartacea della cartella clinica

*E' previsto un obbligo cauzionale al momento della prenotazione, come descritto all'Art. 11 del Regolamento posto letto autorizzato.*



## PROSPETTO COSTI SERVIZIO DI PODOLOGIA

Aggiornato al 02/01/2026

- **Trattamento di podologia** € 60,00
  - Il medico professionista tratta tutte le patologie legate ai piedi e cura una serie di disturbi tra i quali piede diabetico e piede vascolare.
  
- **Trattamento unghia incarnita** € 90,00
  - Il trattamento viene effettuato dal podologo e consiste nell' asportazione chirurgica della porzione di unghia penetrata nella pelle e di una medicazione ad hoc.

Servizio effettuato su richiesta dell'ospiti e del parente, e/o a seguito di valutazione da parte del Referente infermieristico e dei medici della Fondazione.

**La prestazione verrà addebitata in fattura il mese successivo a quello di erogazione del servizio.**



## **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'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.  
La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- Il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo 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 dei 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, riconoscendo 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.	<b>Di rispettare la modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deridere", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità</b>

Allegato n. 15 della Carta dei servizi - Versione 20 del 02/01/2026

<p>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</p>	<p>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</p>
<p>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>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</p>
<p>Di vivere con chi desidera</p>	<p>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>Di avere una vita di relazione</p>	<p>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.</p>
<p>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>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</p>
<p>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</p>	<p><b>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</b></p>
<p>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 autossufficienza.</p>	<p>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.</p>

## **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 (UTP) 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. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita di 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.