

# ***CARTA DEI SERVIZI***

***R.S.A. "DON GIUSEPPE ALLIEVI " 2022***



*casa per anziani don Giuseppe Allievi – Alzate Brianza*



### ***Lettera agli Ospiti e Loro Parenti***

Gentile Ospite/Gentile Parente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi, affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un questionario per la **valutazione della qualità dei servizi** e un modulo per la **comunicazione di segnalazioni e suggerimenti** da utilizzare, all'occorrenza, per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

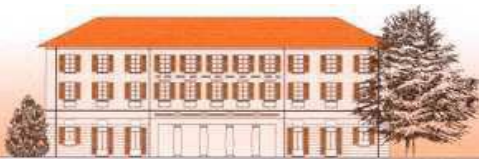
IL DIRETTORE

*Poletti Sonia*

IL PRESIDENTE DEL C.D.A.

*Dott. Marzorati Francesco*

**VERSIONE AGGIORNATA A APRILE 2023**



### ***Breve Storia della casa per anziani "Don Giuseppe Allievi"***

La casa per anziani "don Giuseppe Allievi" nasce agli inizi degli anni ottanta su iniziativa dell'allora Amministrazione comunale allo scopo di fornire un'accoglienza dignitosa a persone anziane in particolare del paese e del territorio circostante senza peraltro precludere l'accettazione di residenti in altre province.

Originariamente l'Amministrazione comunale deliberò l'acquisizione dell'immobile, antica residenza della famiglia Baragiola, da un'istituzione della provincia di Ancona, allora proprietaria dell'immobile per trasferimento da parte dello Stato.

L'immobile è costituito dalla villa principale disposta su tre piani di abitazione ricca di sale di rappresentanza e degli appartamenti padronali riccamente decorati, per una superficie complessiva di circa 2.500 metri quadrati, oltre ad alcune pertinenze (vecchia filanda, scuderie, abitazioni della servitù) che furono ristrutturate e destinate ad abitazioni private in edilizia convenzionata, e al giardino circostante (circa 40.000 mq.) destinato a parco pubblico.

Ad una prima ristrutturazione necessaria per trasformare un'abitazione privata in un luogo di accoglienza per ospiti anziani effettuata tra gli anni '83 e '85, si sono aggiunte ulteriori opere di adattamento e adeguamento normativo al fine di migliorarne la funzionalità.

Il primo intervento in questo senso avviene tra gli anni '89 e '92 e consente, attraverso un fondo di ricostruzione regionale, il completo rinnovamento e adeguamento a struttura protetta del primo piano della villa, così da permettere l'accoglienza di n. 15 ospiti totalmente non autosufficienti, per il quale è stipulata idonea convenzione con la Regione Lombardia.

L'invecchiamento progressivo della popolazione e la conseguente richiesta di un maggior numero di posti per accogliere anziani con problemi a grossa rilevanza sanitaria hanno spinto l'Amministrazione comunale a richiedere nuovamente, nell'anno 1997 un ulteriore stanziamento regionale tale da permettere la ristrutturazione e adeguamento a struttura protetta anche del secondo piano della villa. Tale intervento è ormai ultimato.

Nel novembre dell'anno 2000, il Consiglio Comunale di Alzate Brianza ha istituito "l'Azienda Speciale Comune di Alzate Brianza", approvando il relativo statuto sociale; lo scopo principale dell'Azienda è quello di occuparsi della gestione della casa di riposo, migliorandola sia sotto l'aspetto qualitativo del servizio sia sotto l'aspetto strutturale per rendere l'ambiente più confortevole per i degenti e più funzionale per gli operatori.

Successivamente all'approvazione dello statuto sociale dell'Azienda speciale, l'Amministrazione Comunale ha provveduto alla nomina del Presidente, di sei consiglieri di amministrazione e di un Revisore dei conti. Attualmente il Consiglio di Amministrazione è composto dai seguenti membri:

- Presidente: Dott. Francesco Marzorati
- Vicepresidente: Vismara Filippo
- Consiglieri: Sig. Marco Jussen, Sig.ra Besate Susanna, Sig.ra Barattini Loredana, Sig. Ricci Pier.
- Revisore del conto: Re.&vi. srl.

L'Azienda Speciale ha rilevato la gestione della casa della casa per anziani dal 1° aprile 2001. Attuale Direttore della Casa è il Sig. Poletti Sonia.



### **LE CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO**

Il R.S.A. è una unità di offerta di servizi residenziali, sanitari e assistenziali in coerenza con gli standard strutturali e gestionali dettati dalla normativa vigente. I servizi assistenziali e sanitari sono offerti a favore di persone anziane ultra sessantacinquenni. E' previsto l'accesso di persone di età inferiore a 65 anni solo dietro deroga da parte dell'ASL di riferimento.

### **LE FINALITA' DELLA R.S.A.**

Lo scopo della Residenza Sanitaria Assistenziale "Don Allievi" volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata.



## CARTA DEL SERVIZIO

### TIPOLOGIA DEI SERVIZI

#### \* Servizi alla persona

##### a. Servizio sanitario:

è svolto dal direttore sanitario e dai medici della casa per gli ospiti parzialmente e totalmente non autosufficienti; gli ospiti autosufficienti rimangono iscritti al proprio medico curante.

##### b. Servizio infermieristico ed assistenziale:

è garantito da infermieri nel corso delle 24 ore.

##### c. Servizio di riabilitazione:

è svolto da due terapisti della riabilitazione su indicazione di un medico fisiatra.

##### d. Servizio di animazione:

è affidato a due educatrici professionali, dipendenti di una cooperativa di servizi.

##### e. Servizio parrucchiera e podologo:

è svolto, a richiesta, con addebito della prestazione.

##### f. Servizio religioso:

è garantito dai sacerdoti della Parrocchia che frequentano settimanalmente la casa per anziani.

#### \* Servizi di tipo alberghiero

##### a. cucina e refezione:

il servizio di preparazione e cottura cibi è appaltato alla Società CAMST, la preparazione delle porzioni e la distribuzione ai tavoli sono effettuati dal personale della casa.

Per garantire una dieta equilibrata è stabilito un menù diversificato a seconda delle stagioni distribuito su quattro settimane.

Sono inoltre previste delle diete speciali su indicazione medica per particolari esigenze.

La refezione avviene nei seguenti orari:

- colazione: dalle 07,45 alle 09,00
- pranzo: dalle 12,00 alle 12,45
- merenda pomeridiana: ore 15,30
- cena: dalle 17,45 alle 18,30

##### b. Lavanderia e guardaroba:

la biancheria degli ospiti è lavata e stirata da un'azienda esterna.

##### c. Pulizia e sanificazione ambientale:

il servizio è affidato ad una cooperativa sociale.

#### \* Servizio amministrativo

##### a. rapporti con il pubblico

##### b. rapporti con enti

##### c. gestione delle risorse umane

##### d. gestione delle risorse economiche e strumentali:

i servizi sopraelencati sono svolti dall'ufficio amministrativo che, per quanto riguarda la



consulenza contabile e del lavoro, si avvale della collaborazione di consulenti esterni.

### **COME RAGGIUNGERCI**

Con mezzi privati:

siamo in Alzate Brianza (CO) in via Anzani 11 nel centro storico.

da Como tramite SS342 per Km 12;

da Erba (CO) tramite Viale Brianza per Km 7.5;

da Monza tramite SS36 per Km 26;

da Milano tramite SS36 per Km 48.

Con mezzi pubblici:

In autobus ASF autolinee: linea Como/Bergamo fermata Alzate Brianza.

### **MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO**

La richiesta di ammissione al servizio dovrà essere presentata all'ufficio dell'azienda mediante la compilazione di un apposito modulo.

La stessa documentazione può essere scaricata dal sito [www.donallievi.it](http://www.donallievi.it)

E' prevista la possibilità di visite guidate alla struttura per potenziali utenti e loro familiari.

Preposti a tale servizio sono il Direttore e l'impiegato amministrativo.

### **AMMISSIONE E LISTA DI ATTESA**

La struttura offre n. 46 posti letto di cui n. 34 accreditati presso la Regione Lombardia e n. 12 non accreditati.

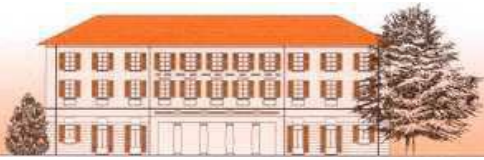
Ogni qualvolta vi sia un posto disponibile, il Direttore, in accordo con il Direttore Sanitario, esamina le richieste di ammissione pervenute secondo i seguenti criteri:

- a) priorità assoluta per i residenti nel Comune di Alzate Brianza. Rientrano in questa tipologia gli iscritti in lista di attesa che abbiano maturato un periodo di residenza di almeno 5 anni presso Alzate Brianza, anche se non consecutivi, calcolato sugli ultimi 20 anni.;
- b) seconda priorità accordata al Comune di Anzano del Parco, in seguito a convenzione stipulata in data 01/07/2003.
- c) data di presentazione della domanda in funzione del posto che la struttura può offrire.

### **INGRESSO**

Il Direttore Sanitario valuta le condizioni psicofisiche dell'ospite e, con il supporto dell'infermiera professionale, raccoglie le necessarie informazioni sanitarie, sociali e familiari.





## **ACCOGLIENZA**

L'ospite, appena giunto nella struttura, è accolto dal Direttore che lo accompagna nel nucleo di appartenenza. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve tutte le informazioni utili che gli permettono di meglio orientarsi nel nuovo ambiente.

L'ospite è poi sottoposto a visita medica, in presenza di un familiare se possibile, per poter raccogliere i dati utili per l'anamnesi.

## **CONSERVAZIONE DEL POSTO**

Durante il ricovero ospedaliero o presso altro istituto di cura è garantita la conservazione del posto contro pagamento della retta.

## **PREAVVISO DI DIMISSIONI**

Eventuali dimissioni definitive da parte dell'Utente dovranno essere comunicate con un preavviso di almeno dieci giorni. In caso contrario l'Utente/Familiare riconosce a proprio carico il pagamento della retta giornaliera per pari periodo. (10 giorni).

All'Ospite in uscita verrà rilasciata la lettera di dimissione, redatta dal Medico della Struttura e la scheda infermieristica di dimissione, entrambe da consegnare, da parte dei parenti o aventi titolo, al nuovo medico curante.

Le assenze temporanee diverse dai ricoveri ospedalieri dell'ospite sono disciplinate come segue:

**IL POSTO SARA' GARANTITO ALLA CONSERVAZIONE PER QUINDICI GIORNI MASSIMO.**

Al momento della dimissione i medici del nostro istituto, per assicurare la continuità delle cure, rilasceranno ai familiari una relazione medica con allegata la documentazione necessaria da consegnare al medico curante se l'anziano rientra al domicilio o eventualmente alla Direzione Sanitaria di un'altra struttura se si tratta di un trasferimento in altra R.S.A. o Casa di Cura.



Qualora l'ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ASL.

## Continuità assistenziale

Data la tipologia delle persone assistite nella ns. struttura e della complessità assistenziale degli stessi, per garantire la loro continuità assistenziale si prevedono delle procedure da seguire in caso di dimissioni o trasferimenti.

### **In R.S.A.**

al momento della dimissione verrà rilasciata ai familiari una relazione di dimissione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

### **ORGANIZZAZIONE E METODO DI LAVORO**

Il Servizio si avvale attualmente delle seguenti figure operative:

- in rapporto di dipendenza:
  - 1 direttore
  - 2 infermiera professionale;
  - 1 terapeuta della riabilitazione;
  - 13 operatori socio sanitari;
  - 3 ausiliari socio assistenziali;
  - 2 ausiliario socio assistenziale part-time 24;
  - 2 operatori socio assistenziali con contratto a chiamata;
- a libera professione:
  - 1 medico direttore sanitario;
  - 1 medico della casa;
  - 1 medico fisiatra;
  - 4 Infermieri professionali.
  - 3 animatrici
  - 2 terapisti della riabilitazione





## PERMESSI USCITA

Il Residente gode della massima libertà nel rispetto della vita comunitaria e delle proprie condizioni di salute ed è libero di programmare la propria giornata. L'assentarsi dell'ospite dalla struttura dovrà essere comunicato alla Direzione Sanitaria (medico, infermiere) dal familiare. I Residenti possono uscire dalla struttura, accompagnati da persona che se ne assume la responsabilità, previa compilazione dell'apposito modulo disponibile in infermeria di piano. La "Don Allievi" declina ogni responsabilità per i danni che possono verificarsi all'esterno della struttura.

### **TUTTO IL PERSONALE E I VOLONTARI SONO RICONOSCIBILI TRAMITE CARTELLINO NOMINATIVO**

Il **metodo di lavoro** è improntato a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la miglior qualità di vita possibile all'anziano, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi sociali e sanitari del territorio.

### **La Politica per la Qualità che ne deriva, ci vede impegnati nei seguenti obiettivi:**

- definire e aggiornare progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo.
- perseguire livelli di salute ottimali, cercando di conservare, ripristinare o sviluppare le capacità funzionali residue dell'anziano;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia di intervento si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale.

A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'ospite risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.



## ORARI DI VISITA

L'orario delle visite è libero. Si raccomanda di rispettare il silenzio e la tranquillità degli Ospiti dopo le ore 20.

Dalle ore **21,00** alle ore **8,00** la permanenza nella struttura deve essere autorizzata dalla Direzione Sanitaria.

## RETTE IN VIGORE

RESIDENTI NEL COMUNE (per un periodo di residenza di almeno 5 anni, anche se non consecutivi, calcolato sugli ultimi 20 anni presso Alzate Brianza)	€ 63,00
--	---------

NON RESIDENTI NEL COMUNE	€ 67,00
--------------------------	---------

**N.B. Sono compresi tutti i servizi con esclusione di:**

**servizio di manicure/pedicure e parrucchiere;**

**servizio di lavanderia dei capi "esterni" (es. pantaloni, maglie) per i quali è prevista la sottoscrizione di un abbonamento del costo di 1 € al giorno;**

**servizio di invio in ospedale, per visite specialistiche richieste dagli Ospiti/familiare;**

**acquisto biancheria ad uso personale;**

**protesi dentarie e protesi diverse utilizzate da Ospiti con problemi di disorientamento cognitivo che ne rifiutano il posizionamento in quanto potrebbero essere smarrite, rotte o nascoste. Per cause non derivanti da imperizia degli operatori;**

**assistenza ospedaliera in caso di ricovero;**

**spese funebri;**

**spese per acquisto farmaci per gli Ospiti su tipologia di letto "non accreditato".**

**A fronte del pagamento della retta l'Ente si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:**

**• alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla**



**normativa vigente nazionale e regionale;**

- **al rispetto della privacy dell'ospite ai sensi del D.lgs 196/2003 e s.m.i. ;**
- **alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria;**
- **alla diffusione della carta dei servizi.**

#### **CERTIFICAZIONI FISCALI.**

Ogni anno, ai sensi della D.G.R. n. 26316 del 21/03/1997, è rilasciata agli ospiti idonea dichiarazione attestante la suddivisione della retta fra costi sanitari e non sanitari. L'amministrazione rilascerà ad ogni Ospite una certificazione delle rette ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

#### **TEMPISTICHE E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO.**

La richiesta di accesso alla documentazione sociosanitaria deve essere formulata per iscritto da un familiare di primo grado, o dall'amministratore di sostegno munito dei poteri, o dal tutore. La documentazione verrà rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Il rilascio è a titolo gratuito.

#### **PERSONE DI RIFERIMENTO**

<b>qualifica</b>	<b>orari di ricevimento</b>
<b>DIRETTORE</b> Poletti Sonia	orario ufficio
<b>DIRETTORE SANITARIO</b> dott. Gianbattista Molteni	su appuntamento
<b>MEDICI DELLA CASA</b>  Dott. Castagna Alberto	su appuntamento
<b>MEDICO FISIATRA</b> dott. Luciano Suardi	su appuntamento
<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b> Ciriaco Chiara	orario ufficio



## **GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

- **ORE 7:00-8:00** **RISVEGLIO**, viene effettuata l'igiene, vestizione e mobilizzazione dagli Ausiliari Socio Assistenziali
- **ORE 8:00-9:00** **COLAZIONE**, nelle 2 sale da pranzo o servita direttamente nelle camere in base alle necessità individuali
- **ORE 9:00-10:00** **GINNASTICA**, ci si reca in palestra per la ginnastica di gruppo con la fisioterapista
- **ORE 10:00-11:00** **ANIMAZIONE**,
- **ORE 11:30** **PRANZO**, servito nelle due sale o direttamente in camera in base alle necessità individuali
- **ORE 13:00** Per gli ospiti che lo desiderano è previsto il riposino nello spazio apposito con le poltrone Relax. Gli altri invece possono trattenersi negli spazi comuni dotati di televisore
- **ORE 15:00** **MERENDA**, viene servita la merenda
- **ORE 15:30** **ANIMAZIONE**, attività di animazione con giochi, musica ed esercizi per la mente
- **ORE 18:00** **CENA**, viene servita la cena nelle 2 sale da pranzo o direttamente in camera di degenza in base alle necessità individuali
- **DALLE ORE 19:00** **TRASFERIMENTO NELLE CAMERE**, si effettua l'igiene serale e posizionamento a letto per il riposo notturno

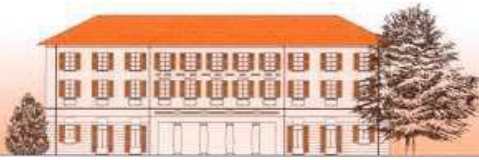
**Nell'arco della giornata** vengono eseguiti anche i bagni dal personale ASA e OSS  
La somministrazione delle terapie, medicazioni, ECG, pesi, PA, dal personale infermieristico  
Si effettuano le visite mediche programmate e le consulenze specialistiche

**Ogni martedì pomeriggio viene celebrata la Santa Messa**

**Ogni mercoledì servizio di parrucchiera**

**Pedicure a richiesta**

**Durante il mese vengono proposte altre attività come concerti dai gruppi di volontariato, uscite nei Santuari, uscite estive**



## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (Allegato "D" alla D.G.R. 7435 del 14/12/2001)**

### **Introduzione**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro s'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 sia 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, residences sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici sia privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

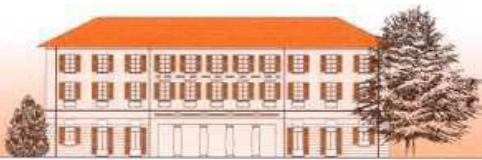
Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

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

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

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



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 dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona;

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

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.





di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



### **La tutela dei diritti riconosciuti**

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

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

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



Gentile Signora  
Egregio Signore

## QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Al fine di conoscere la percezione della qualità dei nostri clienti, Le chiediamo di esprimere la sua valutazione sui servizi offerti presso la nostra casa per anziani con le modalità di seguito elencate. La Sua collaborazione sarà un prezioso aiuto per orientare il nostro servizio ad una sempre maggiore soddisfazione dell'utenza.

Punteggio: **ottimo 4** **buono 3** **sufficiente 2** **insufficiente 1** **totalmente inadeguato 0**

SERVIZIO	PUNTEGGIO	MOTIVI DELL'EVENTUALE INSODDISFAZIONE
Relazione con il personale del servizio/reparto		
Assistenza medica		
Assistenza infermieristica		
Assistenza di base (igiene e cura della persona)		
Riabilitazione fisioterapica		
Attività di animazione		
Servizio pedicure/manicure		
Servizio parrucchiere		
Vitto		
Comfort delle camere		
Confort dell'ambiente		
Pulizia ambientale		
Servizio lavanderia		
Servizio religioso		
Servizio informazioni		
Servizio amministrativo		
Organizzazione della giornata tipo		



## MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta

(Cognome) \_\_\_\_\_ (Nome) \_\_\_\_\_,

residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_,

città \_\_\_\_\_,

in qualità di (indicare la **parentela**) \_\_\_\_\_ del Sig./della Sig.ra

\_\_\_\_\_,

accolto/accolta presso la casa per anziani "Don Giuseppe Allievi":

Tel.: \_\_\_\_\_

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

---

---

---

---

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

---

---

---

---

**Ai sensi della legge 675/96 autorizzo l'Azienda Speciale del Comune di Alzate Brianza al trattamento dei dati personali di cui sopra.**

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Il presente modulo va consegnato all'ufficio amministrativo.**

***I Responsabili di Struttura si impegnano, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alle Responsabili di Struttura.***



## Don Allievi

### Menu estivo

### 1° settimana

GG	PRANZO	CENA
Lun.	Pasta al pomodoro Scaloppine di pollo al vino b. Finocchi gratinati* Frutta fresca	Pasta e fagioli Mozzarella Fagiolini* Frutta cotta
Mart.	Pasta pom. basilico Cotoletta Coste Budino	Minestra di legumi con pasta Affettato di tacchino Carote* Frutta cotta
Merc.	Risotto ai peperoni Arrostato di vitello Patate al forno Frutta fresca	Tortellini in brodo Salame Finocchi* Frutta cotta
Giov.	Pasta alla norma Coscia di pollo Purè Frutta fresca	Minestra primavera Crescenza Fagiolini Frutta cotta
Ven.	Pasta al pesto Merluzzo al forno Fagiolini Frutta fresca	Crema di zucca con pastina Involtini di prosciutto e formaggio Zucchine* Frutta cotta
Sab.	Pasta al tonno Lonza arrosto Macedonia di verdure* Frutta fresca	Riso e prezzemolo Scamorza al forno Spinaci* Frutta cotta
Dom.	Pasta ai frutti di mare Verdesca al limone Patate al forno Dessert*	Zuppa di verdura con pasta Prosciutto cotto Cavolfiori* in insalata Frutta cotta

\* DERRATE GELO



## Don Allievi

### Menu estivo

### 2° settimana

GG	PRANZO	CENA
Lun.	Pasta alla norma Lonza alla pizzaiola Finocchi* Frutta fresca	Pasta e patate Tacchino fantasia Fagiolini* Frutta cotta
Mart.	Pasta al pesto Petto di pollo burro e salvia Peperonata Budino	Semolino Prosciutto cotto Spinaci* Frutta cotta
Merc.	Gnocchetti pomodoro e ricotta Spalla di vitello ai funghi Patate* al forno Frutta fresca	Pasta al pomodoro Taleggio Zucchine Frutta cotta
Giov.	Pasta pomodoro e basilico Coscia di pollo al forno Spinaci Frutta fresca	Riso e prezzemolo crescenza Fagiolini e patate in insalata Frutta cotta
Ven.	Pasta al tonno Merluzzo al forno Broccoli al forno Frutta fresca	Crema di verdure e pastina Prosciutto crudo e cotto Carote* Frutta cotta
Sab.	Risotto alla milanese Fesa di tacchino alle erbe Cavolfiori* Frutta fresca	Zuppa di verdure Bologna Zucchine Frutta cotta
Dom.	Tortelloni ricotta spinaci burro e salvia Arista al forno Patate* al forno Dessert*	Pasta e fagioli Verdura ripiena Finocchi gratinati Frutta cotta





## Don Allievi

### Menu estivo

### 3° settimana

GG	PRANZO	CENA
Lun.	Risotto alla boscaiola Scaloppina di lonza al vino bianco Melanzane Frutta fresca	Crema di legumi Frittata alle verdure Zucchine Frutta cotta
Mart.	Gnocchi alla romana Arrostito di vitello Peperonata Frutta fresca	Minestra di ceci e pastina Taleggio Carote* Frutta cotta
Merc.	Pasta pesto e fagiolini Manzo in salsa verde Cavolfiori gratinati Frutta fresca	Minestra di riso con verdure Bologna Patate in insalata Frutta cotta
Giov.	Risotto alla parmigiana Scaloppina di lonza alla Valdostana Spinaci Budino	Zuppa di verdura con orzo Mozzarella Fagiolini* Frutta cotta
Ven.	Pasta pomodoro e olive Filetto di platessa panato Carote Frutta fresca	Pasta e patate Brie Purè Frutta cotta
Sab.	Pasta alle zucchine e zafferano Fesa di tacchino al latte Insalata e pomodori Frutta fresca	Minestra di lenticchie con riso Fontina e primosale Zucchine Frutta cotta
Dom.	Lasagne alla bolognese Mozzarella Patate* prezzemolate Dessert*	Tortellini in brodo Bastoncini di pesce Melanzane al funghetto* Frutta cotta



## Don Allievi

### Menu estivo

### 4° settimana

GG	PRANZO	CENA
Lun.	Paglia e fieno alla boscaiola Arrosti di vitello Zucchine Frutta fresca	Vellutata di asparagi con pastina Cuore di merluzzo* Finocchi gratinati Frutta cotta
Mart.	Risotto radicchio e zola Involtini di prosciutto e formaggio Spinaci* gratinati Budino	Zuppa di verdure con pasta Bologna Piselli al burro Frutta cotta
Merc.	Pasta al pesto Hamburger al pomodoro Carote baby* prezzemolate Frutta fresca	Zuppa di legumi Lonza tonnata Insalata verde Frutta cotta
Giov.	Tortellini panna prosciutto Pollo al forno Patate al forno Frutta fresca	Minestra primavera Arrosti di tacchino Melanzane Frutta cotta
Ven.	Pasta pomodoro e basilico Seppioline in umido con piselli Fagiolini Frutta fresca	Passato di verdura con pasta Robiola Cavolfiori Frutta cotta
Sab.	Tortelli di zucca burro e salvia Scaloppine di lonza al limone Patate e carote al forno Frutta fresca	Minestrone con riso Ricotta al forno Cuori di carciofo prezzemolati Frutta cotta
Dom.	Pasta pasticciata Arrosti di tacchino alla provenzale Finocchi al forno Dessert	Pasta e patate Prosciutto cotto Carote* Frutta cotta

#### ALTERNATIVE:

##### PRIMO:

pastina  
semolino  
riso o pasta in bianco  
1 jogurt

##### SECONDO:

pollo lesso  
prosciutto cotto  
formaggio fresco  
2 jogurt

##### CONTORNO:

purè  
insalata



## Don Allievi

### Menu invernale

### 1° Settimana

GG	PRANZO	CENA
Lun.	Pasta al pomodoro Frittata ai formaggi Erbette* al vapore	Pasta e fagioli* Mozzarella Fagiolini* lessi
Mart.	Spezzatino con polenta Spinaci* gratinati	Minestra di legumi con pasta Crescenza Carote*
Merc.	Risotto alla zucca* Petto di pollo al vino bianco Fagiolini* al pomodoro	Minestra primavera* Crescenza Purè
Giov.	Pasta al pomodoro e basilico* Cotoletta alla milanese Carote* gratinate	Tortellini* in brodo Prosciutto cotto Zucchine* al vapore
Ven.	Pasta e broccoli* Nuggets di pesce* Patate* al forno	Passato di verdura* con riso Caprino Tris di verdure*
Sab.	Pasta ai quattro formaggi Arrosto di lonza Cavolfiori* in insalata	Riso e prezzemolo* Bologna Purè
Dom.	Lasagne* alla bolognese Polpettine della nonna Spinaci* gratinati	Zuppa di verdura* Formaggio fresco Finocchi*

\*Prodotto congelato /surgelato



## Don Allievi

### Menu invernale

### 2° Settimana

GG	PRANZO	CENA
Lun.	Tortellini* al pomodoro Mozzarella Spinaci*	Pasta e patate* Bologna Finocchi* al vapore
Mart.	Pasta allo zafferano Arrostato di tacchino Insalata mista	Pastina in brodo Prosciutto crudo Fagiolini* e patate*
Merc.	Pasta al pesto Scaloppa alla pizzaiola Finocchi* gratinati	Minestra di ceci con pasta Asiago Coste saltate
Giov.	Risotto al parmigiano Arrostato di lonza alle mele Carote* all'olio	Pasta e lenticchie Prosciutto cotto Zucchine* lesse
Ven.	Gnocchi al pomodoro Platessa dorata Fagiolini* all'olio	Minestrone di verdure* con riso Primo sale Piselli* al burro
Sab.	Risotto alla contadina Frittata alle erbe Patate* al forno	Semolino Salame Spinaci*
Dom.	Pasta pasticciata Cosce di pollo al forno Zucchine* gratinate	Riso e piselli* Taleggio Verdure cotte miste*

\*Prodotto congelato /surgelato



## Don Allievi

### Menu invernale

### 3° Settimana

GG	PRANZO	CENA
Lun.	Pasta al pesto Arista Broccoli* all'olio	Pasta e fagioli Caprino e bresaola Zucchine* al vapore
Mart.	Risotto alla boscaiola* Hamburger Insalata verde	Passato di verdura* Mozzarella Spinaci* brasati
Merc.	Tagliatelle al ragù Bollito Fagiolini* al vapore	Minestra di riso con lenticchie Formaggi misti Cavolfiori in insalata
Giov.	Pasta al pomodoro e basilico Scaloppina al vino bianco Erbe* saltate	Semolino Pollo lesso Carote* al burro
Ven.	Risotto al pomodoro Merluzzo gratinato Tris di verdura	Minestra d'orzo Bologna Piselli* saltati
Sab.	Pasta pomodoro e zucchine Fesa di tacchino Finocchi* gratinati	Crema di carote* Crescenza Erbe
Dom.	Tortellini* panna e prosciutto Arrostato di vitello Patate al forno	Minestra di riso e piselli* Prosciutto crudo Macedonia di verdura*

\*Prodotto congelato /surgelato



## Don Allievi

### Menu invernale

### 4° Settimana

GG	PRANZO	CENA
Lun.	Risotto alla parmigiana Arrostato di tacchino Cavolfiori* gratinati	Pasta e patate* Salame Zucchine al basilico
Mart.	Pasta all'amatriciana Scaloppina al limone Fagiolini* all'olio	Minestrone con pasta Asiago Finocchi*
Merc.	Pasta al pesto Frittata con patate Insalata mista	Crema di legumi Gorgonzola Patate all'olio
Giov.	Risotto alla monzese Pollo al forno Patate al forno	Passato di verdura con pasta Ricotta al forno Cavolfiori* all'olio
Ven.	Pasta al tonno Merluzzo gratinato Finocchi* gratinati	Semolino Prosciutto cotto Fagiolini di spagna e cipolle
Sab.	Pasta ai quattro formaggi Arista al forno Zucchine trifolate	Minestrone con pasta Affettati misti Purè
Dom.	Pasta al pomodoro Cotechino Lenticchie	Riso e prezzemolo Mozzarella Spinaci*

\*Prodotto congelato /surgelato

#### ALTERNATIVE:

##### PRIMO:

pastina  
semolino  
riso o pasta in bianco  
1 jogurt

##### SECONDO:

pollo lesso  
prosciutto cotto  
formaggio fresco  
2 jogurt

##### CONTORNO:

purè  
insalata