



CARTA DEI SERVIZI

**PIA ARCICONFRATERNITA DI MISERICORDIA
DI MONTEPULCIANO**

Numeri utili

Pia Arciconfraternita di Misericordia

Sede legale

Via del Poggiolo, 1 - 53045 Montepulciano (SI)

Sede operativa

Via Arturo e Alceo Baldi, 15 - 53045 Montepulciano (SI)

Codice fiscale

81001430529

Partita IVA

00533920526

Riconoscimento giuridico

ONLUS iscritta con decreto n° 1719 del 18 Aprile 2006 al n° 515 del Registro Regionale Persone Giuridiche Private istituito ai sensi del D.P.R. 10/02/2000 n° 361.

Iscritta al Registro Regionale del Volontariato con Decreto Presidenziale n° 1069 del 26/09/1994.

Amministrazione

Telefono 0578 757449 - Fax 0578 715204

Casa di riposo

Telefono RSA 0578 716440 - Fax RSA 0578 715183

Servizio Sanitario

Telefono e fax 0578 756095

Onoranze funebri

Telefono 0578 757497 - 348 7273623 24 ore su 24

Web: www.misericordiamontepulciano.it

E-mail: miser.montepulciano@libero.it

Pec: miser.montepulciano@pec.it

Facebook: [misericordiamontepulciano](https://www.facebook.com/misericordiamontepulciano)

PIA ARCICONFRATERNITA DI MISERICORDIA
di
Montepulciano



1303

CARTA
DEI SERVIZI

Indice

Pag. 4	Indice
Pag. 5	Carta dei servizi
Pag. 6	Organigramma
Pag. 7	Breve storia della Misericordia di Montepulciano
Pag. 8	Schema dei servizi
Pag. 9	Elenco dei servizi svolti dalla Misericordia
Pag. 9	Accreditamento
Pag. 10	La RSA Cocconi - Bernabei
Pag. 30	Servizi di fisioterapia domiciliare
Pag. 31	Servizio completo di onoranze funebri
Pag. 33	Trasporti sanitari
Pag. 35	Servizi sociali
Pag. 35	Protezione Civile
Pag. 35	Altri servizi svolti
Pag. 37	Oratorio storico della Misericordia
Pag. 38	Principi fondamentali

Carta dei Servizi

La carta dei servizi è un documento di informazione circa gli aspetti operativi e quotidiani che la Misericordia di Montepulciano intende offrire ai cittadini.

Essa costituisce un “patto” tra il cittadino utente e la Misericordia, tramite il quale l’Ente si impegna a garantire la qualità dei servizi offerti.

La Carta contiene gli standard di qualità dei servizi, i progetti di miglioramento e individua gli strumenti di tutela dell’utente. Essa verrà utilizzata come strumento di gestione nell’ambito del sistema di qualità.

Destinazione 5X1000

Il contribuente può destinare la quota del 5 X 1000 della sua imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF), apponendo la firma nell’apposito riquadro che figura nel modello di dichiarazione CU, 730 o UNICO, con l’indicazione del codice fiscale della Misericordia di Montepulciano: **C.F. 81001430529**.

La destinazione non comporta nessun versamento aggiuntivo da parte del contribuente e non è alternativa alla destinazione dell’8 X 1000 di cui alla Legge 222/1985.

Grazie ai fondi fino ad oggi pervenuti a titolo di 5 X 1000, la Misericordia ha potuto parzialmente finanziare gli acquisti di automezzi per trasporto disabili e attrezzature per la RSA “Cocconi - Bernabei”.

Organigramma



Breve Storia della Misericordia di Montepulciano

La Pia Arciconfraternita di Misericordia di Montepulciano sorse il 5 Aprile, Venerdì Santo, del 1303 per iniziativa di un gruppo di devoti sotto il nome di Compagnia della Beata Vergine Madre di Dio e Misericordia, detta popolarmente “dei Neri” per il colore della cappa che indossavano ed è stata riformata nell’anno 1540 secondo le nuove costituzioni. Si fuse mediante Sovrano Rescritto del 3 Settembre 1841 con la Venerabile Compagnia di S. Emidio.

Nel 1785 la Compagnia fu soppressa come tutti i conventi e gli enti caritatevoli per ordinanza di Leopoldo II e solo nel 1841 la Compagnia fu ripristinata con il titolo di Arciconfraternita.

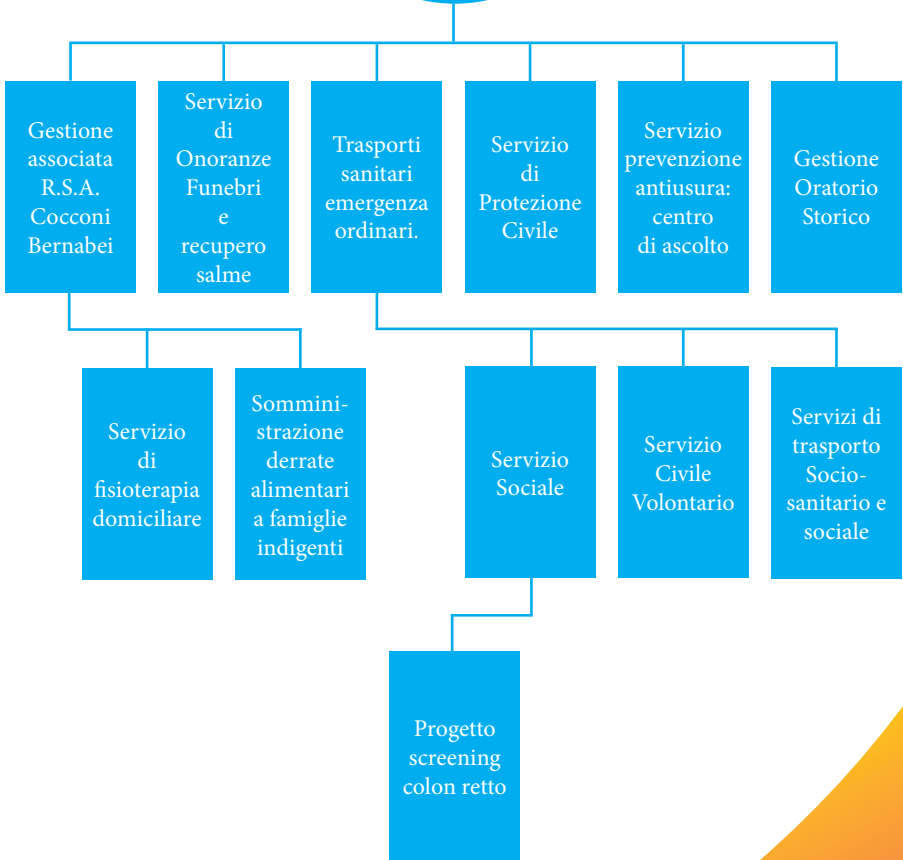
Nel 1924 furono iscritte le donne in qualità di “sorelle”.

L’Associazione ha durata illimitata, non ha fini di lucro, è apartitica, s’ispira a principi di solidarietà sociale e volontariato, ha strutture ed organizzazione democratiche.

E’ un sodalizio di volontariato avente per scopo l’affermazione della carità e della fraternità cristiana. In relazione al carattere cristiano la Misericordia mantiene rapporti con la Chiesa e le Autorità Ecclesiastiche anche tramite il proprio Correttore.

La Misericordia fa memoria dei propri Confratelli defunti mediante la celebrazione di S.S. Messe di suffragio. In occasione di particolari ricorrenze e festività religiose potrà essere prevista la partecipazione di confratelli e consorelle a specifico cerimoniale rievocativo concordato con il correttore. In particolare è prevista la partecipazione di una delegazione della Misericordia con la tradizionale veste nera alla processione in onore del “Gesù Morto” che si tiene il Venerdì di Pasqua. La Misericordia è disciplinata da uno STATUTO SOCIALE approvato dall’Assemblea Straordinaria dei Soci del 12 Febbraio 2006.

Per divenire socio e/o volontario della Misericordia occorre riempire apposita domanda da presentare al Consiglio di Amministrazione dell’Ente. Per informazioni telefonare al numero dell’Amministrazione 0578/757449.



Elenco servizi svolti dalla Misericordia

- ☑ Gestione Residenza Sanitaria Assistenziale “Cocconi Bernabei”
- ☑ Servizio di fisioterapia domiciliare
- ☑ Servizio completo di Onoranze Funebri
- ☑ Trasporti sanitari:
 - in regime di urgenza (PET e Stand By)
 - ordinari in convenzione con Azienda USL 7 Toscana Sud Est e per conto di privati
 - assistenza sanitaria a gare sportive e manifestazioni di vario genere
- ☑ Servizi sociali e Trasporti socio sanitari
- ☑ Servizio di Protezione Civile
- ☑ Centro di ascolto prevenzione dell'usura e microcredito
- ☑ Somministrazione derrate alimentari a famiglie indigenti nel Comune di Montepulciano
- ☑ Servizio Civile Volontario
- ☑ Oratorio Storico della Misericordia

Accreditamento

La Regione Toscana, con l'introduzione della Legge Regionale n° 82 del 28 Dicembre 2009 e con il relativo Regolamento di attuazione approvato con Delibera della Giunta Regionale n° 206 del 23 Febbraio 2010, ha deliberato una normativa per regolare il sistema di accreditamento regionale per i servizi sociali.

L'accREDITamento è l'atto con cui una Pubblica Amministrazione riconosce ad una organizzazione pubblica o privata, la possibilità di proporre e realizzare servizi di assistenza alla persona finanziati con risorse pubbliche. Con tale riconoscimento il soggetto “accreditato” viene dichiarato pertanto capace e adeguato allo svolgimento dei servizi del welfare pubblico locale e come tale può considerarsi un “fornitore certificato”. Infatti il cittadino che riceve servizi da un soggetto accreditato ha la garanzia di ottenere servizi dotati di certi standard qualitativi, periodicamente verificati e sottoposti a processi di controllo amministrativo.

La Misericordia ha subito ottenuto il riconoscimento di soggetto accreditato ed ha continuato negli anni il percorso di mantenimento delle caratteristiche di accreditamento sia della RSA che del servizio di trasporto sociale.

La RSA Cocconi Bernabei

Breve Storia

La Pia Arciconfraternita di Misericordia di Montepulciano inizia a gestire la casa di riposo per anziani nell'anno 1924 grazie ai lasciti testamentari di Cesira e Michele Cocconi. Nel 1943 la Misericordia eredita dalla famiglia Bernabei alcuni beni in favore della casa di riposo, sorge così il ricovero Cocconi Bernabei.

Nel 1993 apre la nuova casa di riposo con il trasferimento dei 14 ospiti presenti dall'immobile sito in località Santa Maria delle Grazie all'immobile ex-Villa Buschetti in località San Biagio.

Viene stipulata convenzione con l'Unità Sanitaria Locale 31 (oggi Azienda USL Toscana Sud Est) per ospitare anziani non autosufficienti.

In seguito alla modifica della normativa in materia di sicurezza, antincendio e abbattimento delle barriere architettoniche si rende necessario il trasferimento della struttura presso altra più idonea.

Nel mese di Dicembre dell'anno 2002 viene aperta una nuova pagina della Casa di Riposo attraverso l'avvio di una Gestione Sperimentale Associata tra la Misericordia di Montepulciano, l'Azienda USL 7 di Siena⁽¹⁾ e l'Amministrazione Comunale di Montepulciano⁽²⁾. L'attività della casa di riposo infatti a partire dal dicembre 2002 è stata trasferita dall'immobile di San Biagio, al nuovo immobile in Via Arturo e Alceo Baldi n° 15 di proprietà dell'Azienda U.S.L. 7 di Siena⁽¹⁾. Ciò è possibile grazie ad un contratto per la gestione sperimentale associata della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) che prevede la partecipazione di tre enti con un unico obiettivo: creare un ambiente funzionale, confortevole per gli anziani, e a norma di legge, cercando di elevare la qualità della vita all'interno di una struttura, dove, per più motivi, non sempre è facile creare un connubio fra patologie e esigenze diverse.

La Misericordia, insieme all'Azienda U.S.L. n. 7 di Siena⁽¹⁾ ed all'Amministrazione Comunale di Montepulciano⁽²⁾, dà così vita alla prima esperienza di forma associata pur mantenendosi in posizione di gestore della casa di riposo. I tre Enti formano insieme un Comitato Tecnico con funzioni di controllo e verifica dell'andamento delle obbligazioni assunte dalle parti, di valutazione dei risultati economici e delle modalità di gestione della struttura, al fine di individuare quelle economicamente più vantaggiose nel massimo rispetto della qualità del servizio e della qualità della struttura.

⁽¹⁾ Oggi azienda USL Toscana Sud Est

⁽²⁾ Oggi Società della Salute Valdichiana Senese

Tipologia delle persone accolte

La RSA Cocconi Bernabei è una Residenza Sanitaria Assistenziale, che accoglie 40 ospiti di sesso maschile e femminile, non autosufficienti.

Modalità di accesso con titolo di acquisto e privatamente

Con titolo d'acquisto

Dal 1 marzo 2017, in seguito all'entrata in vigore del "principio di libera scelta" come da normativa della Regione Toscana, viene data la possibilità ai cittadini di scegliere liberamente la struttura preferita nella Regione Toscana. Per entrare in RSA occorre segnalare il bisogno socio-assistenziale al "Punto Insieme" nella sede distrettuale del Comune di residenza. Per il Comune di Montepulciano fare riferimento al "Punto Insieme" presso l'Ospedale di Nottola, via Provinciale, 5 - telefono 0578 713696. A ciò seguirà una valutazione del grado di autosufficienza da parte dell'unità di valutazione multidimensionale distrettuale (UVM) che definirà il progetto personalizzato assistenziale (PAP) ed assicurerà l'istruttoria della procedura per poter usufruire del servizio. Una volta concluse le procedure, il cittadino potrà essere inserito nella graduatoria per l'accesso alle RSA.

Le strutture assistenziali autorizzate, accreditate nella Toscana, possono essere visionate nel portale all'indirizzo: www.valoreinrsa.it o all'indirizzo: www.regione.toscana.it/-/residenze-sanitarie-assistenziali.

Nel portale è possibile trovare informazioni sui servizi erogati dalle varie strutture, i costi e la disponibilità o meno dei posti letto.

Con ingresso privato

Coloro che ancora non hanno terminato la procedura di cui al punto precedente, posso entrare nella RSA facendo domanda per ingresso privato. È previsto un apposito modulo di richiesta informazioni e gli interessati verranno contattati dall'ufficio amministrativo della Misericordia in base alle disponibilità.

Gestione Residenza Sanitaria Assistenziale "Cocconi Bernabei"
Via Arturo e Alceo Baldi n.15- Montepulciano
Ingresso A
Telefono: 0578 757449 - Fax: 0578 715204





Esterno della RSA

All'esterno della struttura è stata recentemente realizzata una ampia veranda ombreggiata e arredata con tavoli e divanetti dove gli ospiti possono intrattenersi nelle giornate primaverili ed estive anche in compagnia dei loro cari o dei visitatori. Nelle sere d'estate sono previste cene all'aperto con grigliate sempre molto apprezzate dagli ospiti.

La struttura

Strutturalmente la RSA è articolata su tre piani. Gli arredi e le dotazioni sono moderni e funzionali per una corretta assistenza agli ospiti non autosufficienti.



Le Caratteristiche di ogni Piano

Piano terra

Il piano terra è adibito a ingresso con ampio spazio soggiorno allestito con poltrone per il riposo e la conversazione degli ospiti. Viene utilizzato per feste e animazione varia.

- Ingresso
- Ufficio Coordinatore
- Ufficio Amministrativo
- Infermeria
- Sala polifunzionale
- Angolo TV
- Sala da pranzo
- Cucina
- Spogliatoio operatori
- Bagno
- Sala riunioni



Primo Piano

Il primo piano è costituito da 20 posti letto disposti in 5 camere doppie, 3 camere triple e una camera singola. Si tratta di un piano misto che accoglie sia ospiti di sesso maschile che femminile.

Spazi comuni:

- Soggiorno con TV
- Piccolo refettorio dove viene servita la colazione
- Terrazzo
- Bagno assistito

Secondo Piano

Il secondo piano è costituito da 20 posti letto disposti in 5 camere doppie, 3 camere triple e una camera singola. Si tratta di un piano misto che accoglie sia ospiti di sesso maschile che femminile.

Spazi comuni :

- Soggiorno con TV
- Piccolo refettorio dove viene servita la colazione
- Terrazzo
- Bagno assistito



Disposizione dei posti letto

	N° posti letto	N° camere singole	N° camere doppie	N° camere triple
1° piano	20	1	5	3
2° piano	20	1	5	3
Totale posti letto	40			



Piano Seminterrato

Nel piano in oggetto si trova la palestra in cui si svolgono interventi mirati e atti alla cura, prevenzione ed riabilitazione delle capacità motorie e funzionali dell'ospite, utilizzando metodologie adeguate.

Al piano seminterrato si trova anche l'angolo dedicato alla terapia occupazionale.



La Cappella: Assistenza Morale e Religiosa

È possibile per gli ospiti partecipare alle funzioni religiose celebrate dal Correttore della Misericordia una volta alla settimana e in occasione delle festività religiose.



Alimentazione

I pasti vengono preparati dal personale nella cucina posta a piano terra della struttura. Viene seguito un menù stabilito dalla dietista con particolare attenzione alle norme HACCP e tenendo presente le patologie, i gusti degli ospiti e le stagioni.

Il menù è redatto su quattro settimane, è stagionale ed in armonia con le linee di indirizzo regionali sulla ristorazione assistenziale. Il menù è approvato dal Dipartimento di Prevenzione sede di Siena dell'azienda USL Toscana Sud Est.

A titolo indicativo l'orario dei pasti è il seguente:

Colazione	Nel refettorio ai rispettivi piani alle ore 8.30
Pranzo	Sala da pranzo piano terra <ul style="list-style-type: none">ore 11.15 - 1° Turno (ospiti con disturbi maggiormente gravi)ore 12.15 - 2° Turno
Cena	Sala da pranzo piano terra <ul style="list-style-type: none">ore 18.00 - 1° Turno (ospiti con disturbi maggiormente gravi)ore 19.00 - 2° Turno

Per i residenti con particolari prescrizioni dietetiche vengono preparati cibi specifici e per coloro che si alimentano con difficoltà viene preparato apposito pasto di facile deglutizione.

A metà pomeriggio vengono servite bevande fresche o calde a seconda della stagione e una merenda preparata dal personale della cucina.



Assistenza

Socio Sanitaria

L'assistenza fornita ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone ospitate in struttura e si basa sul principio della personalizzazione dell'intervento, stimolando l'autonomia dell'ospite.

L'assistenza è pianificata secondo un "piano di assistenza individuale" mediante interventi specifici per il soddisfacimento degli utenti e cercando di rispettare al massimo le abitudini di ogni individuo. Alla realizzazione di tutto ciò contribuiscono le varie figure professionali (socio-sanitari, infermieri, e fisioterapisti).

Gli Operatori Socio-Sanitari (OSS) svolgono mansioni limitate riguardanti le condizioni igieniche, ambientali e personali.

L'ospite non allettato viene quotidianamente vestito con il proprio abbigliamento da giorno.

Medica

I residenti sono seguiti dal proprio medico curante e sono sottoposti a visita ogni qualvolta che il personale infermieristico ne ravvisi la necessità.

Nei giorni festivi e nelle ore notturne il riferimento è la guardia medica e per i casi urgenti il servizio 118.

Infermieristica

Nella struttura operano Infermieri Professionali che garantiscono la presenza diurna in RSA.

Principali servizi svolti:

- Somministrazione terapie prescritte dal medico
- Controllo stato di salute degli ospiti
- Medicazioni
- Programmazione visite mediche/specialistiche

Attività Ricreative

Le principali attività ricreative:

- Feste a tema
- Feste di compleanno
- Giochi di società
- Incontri
- Uscite organizzate
- Cineforum
- Mostre dei lavori manuale degli anziani
- Musicoterapia
- Funzioni religiose
- Biblioteca

Animazione e Terapia Occupazionale

La RSA assicura un'attività di animazione che consente agli ospiti di coltivare inclinazioni culturali, artistiche e artigianali anche in forma di terapia occupazionale.

Il servizio di animazione costituisce un momento di riferimento all'interno della casa per migliorare le condizioni psicologiche, relazionali ed affettive nelle persone anziane ospitate. Esso contribuisce, con l'ausilio di tutti gli operatori, a creare un momento che dia nuovamente significato e serenità alla vita quotidiana dell'anziano.

Sono molteplici le attività per permettere all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare curiosità e interessi e di valorizzare le proprie capacità.

La terapia occupazionale mette in rilievo le abilità di agire di una persona nel suo ambiente e consente di esprimersi attraverso attività soddisfacenti da un punto di vista personale e rilevanti rispetto al proprio ruolo.

L'occupazione è il mezzo e il fine per sperimentare, acquisire competenze e sostenere il desiderio di autonomia, prevenire stati di malattia e facilitare lo sviluppo armonioso della persona. La terapia occupazionale si basa su lavori effettuati con la guida della terapeuta.



Fisioterapia

L'attività di fisioterapia viene svolta nella palestra della RSA o direttamente nella stanza dell'ospite residente nei casi di difficoltà motorie gravi.

Gli interventi riguardano generalmente il recupero delle attività motorie più o meno compromesse.

Il servizio si prende cura degli anziani, programmando interventi mirati.

Le attività di fisioterapia sono strettamente collegate con quelle di terapia occupazionale per attività affini e/o sinergiche.



Servizi Generali

Lavanderia

Il lavaggio degli indumenti viene effettuato da una lavanderia esterna.

Gli indumenti vengono riconsegnati e sistemati negli armadi dei residenti dal personale della RSA.

Servizi opzionali a pagamento:

- Servizio di parrucchiere professionale su richiesta
- Telefono pubblico

Giornata tipo dell'anziano non autosufficiente

Orario	Attività
6.30 - 9.30	Sveglia - Igiene personale assistita Colazione - Somministrazione terapia Visite mediche (se necessarie)
10.00 (circa)	Distribuzione bevande Terapia occupazionale della mattina: Ginnastica di gruppo attiva o passiva
11.15 - 12.15	Pranzo assistito: 1° turno (ospiti con disturbi più gravi) 2° turno
13.30 - 15.30	Riposo pomeridiano (a letto o in poltrona) Merenda
16.00 - 18.00 (circa)	Terapia occupazionale del pomeriggio: Ripresa delle attività di riabilitazione e animazione
18.00 19.00	Cena assistita: 1° turno (ospiti con disturbi più gravi) 2° turno
19.30	Preparazione per la notte Sistemazione a letto Riposo notturno

Gli orari sono indicativi e possono variare in base ai bisogni individuali.

Varie Notizie Utili

Inserimento Residenti: il vestiario dell'ospite residente, sin dal momento dell'ingresso in struttura verrà dotato di apposito segno di riconoscimento, al fine di una corretta gestione del servizio di lavanderia.

Visite Parenti e Amici: l'accesso per le visite agli ospiti è libero tra le ore 8.00 e le ore 20.00. La famiglia partecipa alla vita della RSA ed è da considerare la prima e naturale risorsa per la persona anziana nella continuità dei rapporti, specie di tipo affettivo.

Rapporti con i Familiari: per ogni evenienza è indispensabile poter comunicare in qualunque momento con il familiare o tutore dell'ospite. Questi dovranno indicare il proprio recapito e/o recapiti ed ogni successiva variazione.

Permessi di Uscita: i familiari della persona ricoverata possono chiedere al Coordinatore permessi di uscita.

Trasferimenti in Ospedale: in caso di necessità di ricovero ospedaliero, la struttura provvede al trasferimento dell'ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari.

Dimissioni programmate: In caso di dimissioni programmate decise dall'ospite e/o dai familiari, questi devono darne tempestiva comunicazione almeno cinque giorni prima della data di uscita al coordinatore della struttura, che provvede ad informare l'amministrazione per le comunicazioni del caso.

Casi particolari sono contemplati nel regolamento interno della struttura.

Conservazione del posto con titolo di acquisto o posto privato

Con titolo di acquisto: Se l'ospite ha il beneficio del titolo di acquisto, per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a sette giorni, verrà riconosciuto alla struttura il 70% della quota sociale.

Con posto privato: Al fine della conservazione del posto, in caso di ospedalizzazione o altro motivo di assenza dell'ospite residente, l'importo della retta deve essere ugualmente corrisposto per intero e anticipato.

Pagamento della retta

Con titolo di acquisto, pagamento posticipato: La misericordia provvede entro i primi giorni del mese successivo a quello di riferimento ad emettere documento contabile in base alle giornate di effettiva presenza in struttura ed invia la fattura al nominativo indicato al momento dell'ingresso. La fattura dovrà essere pagata entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento.

Ospite privato, pagamento anticipato: La misericordia provvede mensilmente ad emettere fattura ed inviarla al nominativo indicato al momento dell'ingresso. Il familiare o la persona obbligata al pagamento dovrà effettuare il saldo della retta entro il 10 del mese di riferimento.

Il pagamento delle fatture può essere effettuato tramite bollettino di conto corrente postale numero 13669536 disponibile presso l'ufficio Amministrativo o a mezzo bonifico bancario sul conto corrente IBAN IT 94 G 01030 25600 000000588308 Banca Monte dei Paschi di Siena agenzia di Montepulciano.

Maggiori informazioni sono dettagliate nel regolamento interno.

Gestione Reclami

Reclami verbali:

- In caso di disservizio lieve: il reclamo è presentato al Coordinatore che provvederà in base alla propria autonomia a risolverlo in tempi brevi.
- In caso di disservizio grave il Coordinatore si riserverà di sottoporre la problematica al Responsabile Amministrativo per gli atti consequenziali che possono essere sottoposti al Presidente, Magistrato/Consigli di amministrazione.

Reclami scritti:

Possono essere in forma anonima oppure firmati

La raccolta può avvenire tramite mezzo postale oppure tramite una cassetta di raccolta collocata all'ingresso della struttura (allegato A scheda raccolta reclami).

Gestione Suggerimenti

È prevista massima disponibilità ad ascoltare suggerimenti (vedi allegato B) e valutare segnalazioni. Il Coordinatore può essere contattato in orario di servizio per raccogliere reclami e suggerimenti.

A tale fine è previsto:

- Incontro presso la RSA da effettuare con tutti i familiari degli ospiti alla presenza dei responsabili della struttura.
- Consegna di un questionario per la soddisfazione dell'utente.

Regole per la Rivalutazione Periodica

- Revisione della carta dei servizi
- Questionario di gradimento per gli utenti

Allegato A: Scheda raccolta reclami

Data _____

Cognome _____

Nome _____

In qualità di _____

RECLAMO

Danni subiti _____

Circostanze che hanno provocato l'evento _____

Modalità con cui si è risolto il problema _____

Suggerimenti _____

Allegato C: Carta dei diritti della persona anziana

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società sia perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione sia perché costituiscono sempre più una risorsa umana attiva della quale la società può avvalersi.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, richiamando alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio di giustizia sociale enunciato nell'articolo 3 della Costituzione laddove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine sociale ed economico, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini che impediscono il pieno sviluppo della persona umana;
- Il principio di solidarietà enunciato nell'articolo 2 della Costituzione laddove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali, dove si svolge la sua personalità e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- Il principio di salute enunciato nell'articolo 32 della Costituzione laddove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come diritto fondamentale dell'individuo e interesse della collettività.

La persona gode dunque, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e la carta dei diritti intende rafforzare l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti con lo sviluppo di politiche sociali.

Carta dei diritti

- Art. 1** Diritto degli anziani alla vita e alla identità personale intesa come rispetto globale del suo vissuto, delle sue aspirazioni e delle sue esigenze;
- Art. 2** Diritto di condurre una vita la più normale possibile, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria in un ambiente che trasmetta sicurezza, equilibrio ed armonia;
- Art. 3** Diritto di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- Art. 4** Diritto di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi della Costituzione, le proprie credenze, opinioni, sentimenti;
- Art. 5** Diritto al conforto dell'assistenza intesa anche come momento di benessere;
- Art. 6** Diritto ad essere accolto e rispettato nelle sue caratteristiche individuali, nei luoghi di ricovero da tutto il personale con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana;
- Art. 7** Diritto a conoscere l'identità dell'interlocutore in un rapporto di condivisione della situazione che l'ospite sta vivendo;
- Art. 8** Diritto ad essere protetto e garantito nella sua intimità personale e privacy;
- Art. 9** Diritto ad essere assistito e curato nella sua integrità psico-fisica;
- Art. 10** Diritto ad essere aiutato a mantenere e recuperare la sua autonomia personale;
- Art. 11** Diritto a tenere contatti con la famiglia nelle modalità e nei tempi da lui scelti;
- Art. 12** Diritto ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- Art. 13** Diritto a consumare i pasti seduto a tavola, quando il suo stato di salute lo consenta;
- Art. 14** Diritto ad utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- Art. 15** Diritto ad essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo;
- Art. 16** Diritto ad essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione in un rapporto di condivisione della situazione che l'ospite sta vivendo;
- Art. 17** Diritto a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti;
- Art. 18** Diritto a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità per ottenere gratuitamente le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l'ambiente sociale e ad evitare il degrado fisico e psichico;
- Art. 19** Diritto a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;
- Art. 20** Diritto a non essere discriminato in quanto anziano e a non subire atteggiamenti di derisione, se psichicamente regredito o fisicamente dipendente.

Allegato D: Adempimenti per i Residenti della Struttura

Gli ospiti della RSA sono tenuti:

- Tenere un comportamento corretto nel rispetto degli altri residenti e degli operatori;
- Rispettare l'organizzazione e gli orari previsti;
- Su loro personale responsabilità possono uscire e rientrare dalla struttura, purché venga data previa comunicazione al Coordinatore. La Misericordia declina ogni responsabilità per incidenti, malori o altro, di cui possa soffrire il residente durante la sua permanenza fuori dalla RSA, solo o accompagnato da persone;
- Non fumare nei luoghi chiusi di uso comune se non appositamente previsti;
- Per ogni tipo di reclamo seguire la procedura prevista nella carta dei servizi;
- Consentire agli addetti di entrare nelle camere per provvedere alla pulizia, igiene, riparazione, ispezione etc.;
- Evitare di tenere nelle camere oggetti preziosi, denaro o altri valori. L'Amministrazione declina ogni responsabilità per smarrimento di oggetti o denaro che non siano stati consegnati al Coordinatore della Struttura per l'apposita custodia.

In caso di esigenza o incompatibilità tra ospiti della RSA, l'Amministrazione si riserva di modificare il posto letto e la disposizione ai tavoli nella sala da pranzo.

Servizio di Fisioterapia Domiciliare

Le fisioterapiste che operano all'interno della RSA offrono la propria professionalità anche operando all'esterno della struttura attraverso sedute domiciliari di fisioterapia dietro presentazione di richiesta del medico curante. Tale servizio è a pagamento e prevede facilitazioni e sconti per i soci della Pia Arciconfraternita di Misericordia di Montepulciano.

Per accedere al servizio contattare gli uffici amministrativi al numero 0578 757449 e il Coordinatore della RSA al numero 0578 716440.



Servizio Completo di Onoranze Funebri

La Misericordia garantisce il servizio completo di onoranze funebri 24 ore su 24 in territorio nazionale e internazionale. Offre massima professionalità, estrema discrezione, riservatezza e grande competenza.

Assicura servizi completi per la gestione ed organizzazione di riti funebri e camere ardenti. Anni di esperienza sul campo hanno permesso alla Misericordia di portare avanti un'attività solida e perfettamente coordinata in ogni fase nel pieno rispetto della famiglia. Per soci e volontari attivi sono previsti sconti sul servizio.

In caso di decesso

Sia nel caso in cui il decesso avvenga nella propria abitazione, che in ospedale, casa di cura o altra struttura sanitaria, è consigliabile contattare quanto prima il personale incaricato della Misericordia al numero telefonico 348 7273623 (disponibile tutti i giorni compreso i festivi 24 ore su 24) per risolvere ogni dubbio ed essere assistiti professionalmente. Gli operatori concorderanno con la famiglia i dettagli per lo svolgimento del servizio funebre, della cerimonia e del rito di sepoltura compreso l'espletamento delle pratiche per l'eventuale cremazione se richiesta.



I Servizi

- Disbrigo prime incombenze burocratiche;
- Fornitura cofano completo di accessori;
- Fornitura di fiori;
- Svolgimento servizio funebre;
- Trasporto salma in Italia e all'estero;
- Disbrigo pratiche per la cremazione;
- Fornitura prelapide provvisorio a terra e per loculo;
- Stampa manifesti annuncio morte e ringraziamento;
- Allestimento camera ardente.
- Fornitura di ricordini lutto personalizzati

Ad oggi l'Ente ha stipulato una convenzione con il Comune di Montepulciano per la fornitura di servizi funebri da porre a carico del Comune riguardante più precisamente:

- Il recupero salme incidentate o per le quali una autorità dispone il trasporto all'obitorio comunale;
- Il trasporto funebre, senza particolari servizi, di persone residenti nel Comune e che in esso devono essere sepolte;
- Il servizio funebre per persone residenti nel Comune per le quali nessuno provvede alla sepoltura.

Modalità di accesso al servizio

Chiamando il numero telefonico:

- 0578 757497
- 348 7273623 attivo 24 ore su 24

Recandosi personalmente c/o la sede della Misericordia:
Via Arturo e Alceo Baldi n. 15 ingresso B

Si avvisa che è comunque preferibile un primo contatto telefonico con l'operatore addetto per gli accordi del caso.

Trasporti Sanitari

A. Trasporti sanitari in regime di emergenza-urgenza Servizio P.E.T. (Punto di Emergenza Territoriale)

N° 12 ore giornaliere, in convenzione con l'Azienda U.S.L. Toscana Sud Est, per il trasporto sanitario di emergenza, attivato dalla centrale operativa 118 al fine di sopprimere alle chiamate di emergenza sul territorio poliziano e zone limitrofe.

B. Altre tipologie di trasporto a carico del Servizio Sanitario Regionale

- Ricoveri in struttura pubblica o privata convenzionata da domicilio;
- Dimissioni da struttura pubblica o privata convenzionata verso domicilio;
- Trasferimento da strutture pubbliche o private convenzionate;
- Trasporto degenti nelle strutture pubbliche o private convenzionate per visite specialistiche, esami diagnostici, trattamenti terapeutici singoli non eseguiti nella struttura di degenza;
- Trasporti da domicilio a struttura pubblica o privata convenzionata per trattamenti di dialisi;
- Trasporti da domicilio a struttura pubblica o privata convenzionata per cicli di chemioterapia e/o radioterapia in regime di day hospital;
- Trasporti da domicilio a struttura pubblica o privata convenzionata per cicli di riabilitazione patologie moto- neuropatiche in fase post acuta.
- Altro

I servizi indicati sono svolti in relazione alle condizioni dei trasportati con i seguenti mezzi: ambulanze, mezzi attrezzati ed autovetture.

Procedure di Accesso al Trasporto Sanitario

Al trasporto sanitario in convenzione con l'Azienda Toscana Sud Est possono accedere soggetti assistibili con richiesta redatta dal Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta.

Le prenotazioni possono essere effettuate telefonando:

- Direttamente alla Centrale Operativa 118 di Siena al numero 0577 367774 attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 ed il Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 comunicando il numero della richiesta del medico per le prestazioni coperte dal SSN e scegliendo la nostra Misericordia.

- Telefonando ai numeri 0578 757497, 0578 756095 o 348 7273623 per le richieste private o per prendere accordo con gli operatori della Misericordia.

Per i viaggi privati effettuati da soci e volontari attivi della Misericordia sono previste tariffe agevolate.

C. Assistenza sanitaria a gare sportive e manifestazioni di vario genere

Viene attivata attraverso richiesta scritta da pervenire all'amministrazione dell'ente a mano, via e-mail all'indirizzo **miser.montepulciano@libero.it** o tramite fax al numero **0578 715204** in tempi utili all'organizzazione del servizio per facilitare l'individuazione del mezzo e dell'equipaggio.

Sia nel caso di viaggi ordinari privati che nel caso di gare sportive l'Amministrazione provvederà ad emettere regolare fattura secondo listino prezzi vigente.



Servizi Sociali

La Misericordia aderisce ai progetti promossi da Enti e/o Associazioni per lo svolgimento dei servizi sociali:

- **Progetti di inserimento socio-terapeutico:** per soggetti segnalati dal servizio sociale dell'azienda USL Toscana Sud Est;
- **Progetti di prevenzione della salute:** screening del colon-retto in collaborazione con l'azienda USL Toscana Sud Est per soggetti ultracinquantenni;
- **Progetti trasporto scolastico:** per trasporto ragazzi da e per i plessi scolastici in collaborazione con l'Amministrazione Provinciale;
- **Progetti di trasporti sociali zona senese:** in collaborazione con il Siena Soccorso in riferimento al servizio di trasporto sociale di cui alla delibera della Società della Salute Senese;
- **Progetto di mobilità sociale:** per soggetti ultra sessantacinquenni disabili che vivono soli o con il coniuge in situazioni di isolamento familiare e abitativo;
- **Progetto derrate alimentari:** preparazione e consegna di pacchi alimentari a famiglie bisognose segnalate dal servizio sociale del territorio;
- **Convenzione con il tribunale di Siena:** svolgimento lavoro di pubblica utilità, per tre imputati ammessi alla prova ai sensi dell'art. 168 bis c.p. art. 464 bis c.p.p. e articolo 2, comma 1 del D.M. 8 Giugno 2015, n° 88 del Ministro della Giustizia. Si tratta di attività non retribuita in favore della collettività svolta dagli imputati presso la Misericordia in collaborazione con la Cancelleria del Tribunale e l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna.

Servizio di Protezione Civile

La sezione di Protezione Civile interna alla Misericordia ha iniziato l'attività nell'anno 1999 con l'iscrizione nell'elenco delle Associazioni di volontariato, tenuto dal Dipartimento di Protezione Civile in base al D.P.R. 613/1994.

Il gruppo è identificato con la sigla WB27 ed è abilitato ad operare sia a livello nazionale che internazionale.



Nel 2004 è iniziata la collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Montepulciano, in base ad apposita convenzione, che prevede la cooperazione in conformità ai rispettivi fini istituzionali.

La misericordia collabora con il Comune per la gestione degli interventi di emergenza e nella gestione delle iniziative e attività, nonché interventi formativi ed altre iniziative costituenti obiettivi comuni. Garantisce inoltre la disponibilità di un congruo numero di volontari e l'utilizzo di mezzi e strumenti idonei ai diversi scopi, affiancando le strutture, mezzi e risorse del Comune.

Il gruppo di Protezione Civile ha operato anche a livello nazionale nelle zone colpite da calamità naturali quali terremoti e alluvioni. La Misericordia periodicamente svolge corsi appositi per la formazione dei volontari da impiegare in attività di Protezione Civile.

Altri servizi svolti

Prevenzione dell'Usura

A partire dall'anno 2005, la Misericordia, in collaborazione con la Fondazione Toscana per la Prevenzione dell'Usura di Siena, ha posto in essere anche il Centro di Ascolto Antiusura, che si avvale di alcuni volontari che mettono a disposizione di tale servizio la propria professionalità, operando con la massima riservatezza.

Tramite il Centro di Ascolto è possibile accedere ai finanziamenti diretti a soggetti a rischio di usura e a quelli connessi al microcredito di solidarietà per coloro che trovano difficoltà ad accedere ai canali ordinari del credito bancario.

Per accedere al servizio è necessario prendere in appuntamento al numero telefonico **346 6652451**.

Servizio civile

La Misericordia è accreditata per accogliere giovani che vogliono svolgere Servizio Civile sia Regionale che Nazionale.

- La Regione Toscana approva periodicamente bandi di Servizio Civile Regionale rivolti ai giovani dai 18 ai 29 anni regolarmente residenti in Italia. I progetti possono avere durata da 8 a 12 mesi e ai giovani viene erogato un contributo mensile.
- Il Servizio Civile Nazionale opera nel rispetto dei principi di solidarietà, della partecipazione, dell'inclusione e dell'utilità sociale in vari settori fra cui: assistenza, educazione e promozione culturale e Protezione Civile. Anche in questo caso vengono redatti i bandi per giovani che verranno impiegati in progetti ai quali viene riconosciuto un contributo mensile.

Per informazioni rivolgersi agli uffici amministrativi della Misericordia di Montepulciano al numero telefonico **0578 757449**.

Oratorio Storico della Misericordia

c/o Oratorio di S. Emidio Via del Poggiolo 1 - Montepulciano

Una raccolta di opere d'arte e oggetti sacri esposti nell'Oratorio di Sant'Emidio in Montepulciano, per lo più frutto di donazioni fatte da confratelli o benefattori, oltre che oggetti pertinenti l'arredo dell'Oratorio e attrezzature utilizzate nel tempo per i fini istituzionali.

L'apertura al pubblico è prevista per lo più nel mese di Agosto ed è gestita esclusivamente da personale volontario.

È possibile effettuare la consultazione dell'archivio storico previo accordo con l'Amministrazione.



Principi Fondamentali

- **Eguaglianza**
Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi.
- **Continuità**
L'erogazione dei servizi è continua e regolare senza interruzioni.
- **Rispetto**
Ogni cittadino è assistito con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **Valorizzazione del volontariato**
Si riconosce al volontariato un ruolo propositivo, portatore di stimoli e di solidarietà sociale e come soggetto in grado di partecipare alla fase di attuazione operativa.
- **Efficienza ed efficacia**
Nella realizzazione degli interventi vengono adottate misure idonee per il corretto perseguimento dei principi di efficacia ed efficienza al fine di garantire elevati standard qualitativi nel rispetto delle esigenze dell'utenza.

I soggetti erogatori di servizi si impegnano a garantire:

1. La tutela della riservatezza.
2. Un'informazione chiara e tempestiva garantendo il diritto di ricevere informazioni sulla modalità di erogazione dei servizi.
3. Agevoli modalità di accesso ai servizi, assicurando un'accoglienza competente, cortese e attenta.
4. Una agevole gestione degli eventuali reclami assicurando al cittadino il diritto di presentare segnalazioni e ottenere risposta in tempi brevi.

Il cittadino che fruisce deve:

1. Confermare le prestazioni che gli vengono erogate.
2. Fornire le informazioni utili ai fini dell'erogazione delle prestazioni.
3. Non chiedere al personale prestazioni che esulano dal servizio.
4. Non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio.

Reclami e suggerimenti

Ai cittadini che fruiscono di tali servizi o ai loro familiari è riconosciuto il diritto a presentare reclami e osservazioni in caso di insoddisfazione nell'erogazione del servizio. Le segnalazioni possono essere presentate personalmente c/o l'Ufficio Amministrativo oppure possono essere inoltrate per scritto o segnalate per telefono. Ogni suggerimento utile al miglioramento dei servizi è gradito.

PIA ARCICONFRATERNITA DI MISERICORDIA
di
Montepulciano



1303