

*Carta dei Servizi*  
*Casa Protetta per Anziani*  
*Villa delle Rose*  
*Monterosso calabro*

*Foto anziani del depliant*



***I Colori della Casa protetta Villa delle Rose s.r.l.***

**ROSSO:** colore della socializzazione, migliora i rapporti tra le persone, genera entusiasmo, ottimismo, creatività e gioia.

**POTERE CURATIVO:** Rivitalizza, incoraggia, stimola il sistema immunitario, attenua i disturbi digestivi, antidepressivo.



**GIALLO:** viene associato alla parte sinistra del Cervello ed in genere al lato intellettuale, incoraggia la concentrazione, stimola la mente e genera buon umore.

**POTERE CURATIVO:** aiuta ad eliminare le tossine, cura gli stati artritici e reumatici ed elimina le tossine attraverso il fegato e l'intestino.



**VERDE:** colore fondamentale della natura; nelle diverse tonalità è il colore dell'armonia, favorisce la generosità, l'equilibrio, la pace ed il rinnovamento.

**POTERE CURATIVO:** equilibrante, rilassante, diminuisce la pressione del sangue, è un depurativo epatico ed aiuta il cuore con effetti calmanti ed armonizzanti, in caso di mal di testa, nelle nevralgie e nelle febbri.



**BLU :** la cromoterapia utilizza il blu per curare stress, nervosismo, ansia, insonnia, irritabilità, è un colore con effetto molto tranquillizzante su persone aggressive ed impazienti.

**POTERE CURATIVO:** calmante, rilassante incoraggia il sonno, cura le infiammazioni e lo si considera dotato di capacità antisettiche, astringenti ed anestetizzanti.



**TURCHESE:** favorisce la calma, la pace e la tranquillità, sollecita interesse, scioglie la tensione, rende tolleranti, generosi e più giovani e freschi.

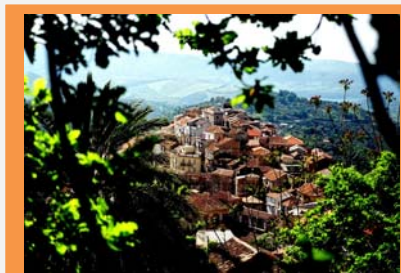
**POTERE CURATIVO:** stimola il sistema immunitario, diminuisce gli stati infiammatori, combina l'effetto purificatore del verde con l'effetto rilassante del blu.



**OCRA:** è un colore importante collegato con la spiritualità, la meditazione e l'ottimismo.

**POTERE CURATIVO:** rilascia i muscoli, cura le affezioni cardiovascolari, è un agente importante per lo schiarimento degli atteggiamenti negativi e per eliminare le sensazioni di stress.

### BREVI CENNI SULLA CASA



La Casa Protetta **Villa delle Rose** è situata a Monterosso Calabro (VV) in Via Roma, 270.

Le caratteristiche collinari della Cittadina conferiscono al clima un carattere temperato durante tutto l'anno. Il paese dista pochi chilometri dall'autostrada del sole, e quindi facilmente raggiungibile in automobile da più direzioni; la casa è ubicata in periferia del paese con una forte integrazione nel tessuto urbano.

La casa è stata attivata nel 2008, l'accoglienza degli ospiti è iniziata il 22 agosto 2008.

L'Edificio che ospita la Casa Protetta è di nuova costruzione, rispondente ai requisiti di legge; si sviluppa su 4 piani con una superficie complessiva di circa 1300 mq ed una ricettività complessiva di 29 posti letto.

Particolare cura è stata posta all'abbattimento delle barriere architettoniche ed alla creazione di percorsi guidati "cromaticamente".

La zona notte si sviluppa su due livelli per un numero complessivo di 15 camere (a due ed un posto letto), arredate con tutti i confort: presa TV, telefono, radio, luce campanello chiamata personale, bagno interno. Le camere sono arredate con letti ed armadi in legno massello.



Al piano terra la struttura è dotata di tutti i servizi necessari per la cura della persona (barbiere, pedicure), la socializzazione (Hall con salottino, biblioteca) e l'intervento riabilitativo (palestra polifunzionale, box fisioterapici, ambulatorio medico). In posizione centrale al I-II piano sono presenti le camere residenziali. Al III piano vi sono due grandi saloni polivalenti (soggiorno-sala pranzo) illuminati da ampie vetrate, un salotto con TV, un telefono pubblico, un laboratorio d'animazione, una cappella consacrata dove gli Ospiti possono partecipare alla Messa settimanale. Il piano è corredato con due bagni attrezzati per disabili, in modo tale da evitare agli Ospiti la necessità di effettuare lunghi percorsi per raggiungerli. La struttura è dotata da cucina di piano.

Inoltre, l'edificio è caratterizzato da elevati standard strutturali e funzionali nel rispetto delle vigenti normative. In particolare sono presenti le seguenti dotazioni: impianto antincendio, sistema d'allarme, monitoraggio video per la messa a sicurezza dei diversi spazi, porte antipanico, materiali d'arredo ignifughi.



## Servizi

### LA QUALITA'



### LA "VISION"

Villa delle Rose nasce per soddisfare i bisogni e le necessità d'anziani a rischio di non autosufficienza.

La vision è la progettazione e realizzazione di servizi idonei a valorizzare la rete dei servizi socio-assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

Si pone come presidio socio-assistenziale di carattere **residenziale** nel territorio dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Vibo Valentia, rivolto ad anziani in condizioni di non autosufficienza fisica, socio-relazionale, per i quali non sia più possibile il mantenimento nel proprio ambiente familiare e sociale. L'intervento socio-assistenziale è molto finalizzato al recupero delle abilità residue ed alla prevenzione delle condizioni a rischio di peggioramento della condizione di fragilità tipica dei soggetti anziani.

### LA "MISSION"

La "mission" di Villa delle Rose è votata a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'utente, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

Obiettivo della Casa Protetta è la personalizzazione del servizio offerto all'utente, finalizzata a rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita nella propria residenza ed alle proprie consuetudini, garantendone una continuità nella memoria storica e personale.



## ASSISTENZA SANITARIA

Foto con medici ed infermieri

L'assistenza sanitaria prevista per gli Ospiti riconosce tre livelli d'intervento (il progetto socio-assistenziale di struttura, il Piano assistenziale individuale e il programma riabilitativo) mediante i quali sono garantiti standards qualitativi e quantitativi finalizzati all'ottenimento di significativi risultati nel curare e preservare la salute degli Ospiti. La Casa Protetta fornisce inoltre il servizio d'Assistenza medica interno; questo servizio è svolto da un'equipe composta dal Direttore dei servizi sanitari, dal cardiologo/geriatra e dal medico di struttura.

L'equipe medica lavorerà in costante collaborazione con i medici di famiglia. La continuità assistenziale festiva e notturna attraverso i servizi forniti dal servizio sanitario nazionale.

I servizi offerti sono:

- » Presa in carico, da parte del Medico di Base di Struttura, titolare dell'Ospite con apertura della Cartella Socio-Sanitaria ed effettuazione della Prima Visita con valutazione dell'ospite e prescrizione della terapia da somministrare.
- » Valutazione della documentazione sanitaria dell'Ospite precedente all'Ingresso.
- » Prescrizione d'esami ematochimici di controllo ed eventuali Visite specifiche interne (Visita Cardiologia) o esterne.
- » Impostazione di protocollo terapeutico individuale.
- » Visita Medica periodica, effettuata prima della verifica del Piano Assistenziale Individuale con eventuale revisione delle prescrizioni terapeutiche.
- » Raccordo con il Reparto Ospedaliero in casi di ricovero dell'Ospite.
- » Certificazioni previste dalla legge.

## SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è garantito 24/24 ore da Infermieri Professionali che quotidianamente si adoperano per il miglioramento dello stato di salute e benessere dell'anziano ospitato ed attuano le terapie prescritte dai medici. Le attività principali sono:

- » Rilevazione dei parametri vitali (Pressione Arteriosa, Frequenza Cardiaca, Glicemia).

- » Uso quotidiano di materiale sterile monouso (garze, tamponi, guanti, cateteri vescicali, sonde, aghi, siringhe, spatole, cannule. ecc.).

- » Uso quotidiano di disinfettanti per cute e mucose.

- » Medicazioni, secondo protocollo terapeutico individuale, di lesioni cutanee.

- » Somministrazione ed aiuto nell'assunzione quotidiana della terapia prescritta dal medico (orale, intramuscolare, trasdermica, aerosol, ossigenoterapia, fleboclisi).
- » Tempestiva segnalazione al Medico di Struttura presente al momento, al medico della Medicina di Gruppo disponibile ed alla Guardia Medica, d'eventi morbosi che richiedono un intervento urgente.



- » Immediato allertamento del 118 in caso d'eventi morbosi emergenti.
- » Assistenza continuativa in attesa dell'intervento emergente, con monitoraggio dei parametri vitali.

Medici e infermieri, con il supporto di un'adeguata strumentazione sanitaria (elettrocardiografi, bombole per ossigeno, broncoaspiratori, sterilizzatori, ecc.), si adoperano per mantenere l'anziano in salute. Quando la malattia non è evitabile, i sanitari provvedono ad effettuare, nella misura del possibile e in accordo con i famigliari, le necessarie cure in sede, così da riservare il ricovero ospedaliero, sempre fonte di ansie e di sconforto, ai soli momenti d'acutizzazione delle patologie e agli interventi diagnostici e curativi di particolare complessità, anche per evitare il più possibile ai familiari costi aggiuntivi di mantenimento del "proprio anziano".

### **FISIOTERAPIA**



Nella casa è attivo un servizio di fisioterapia finalizzato alla riabilitazione motoria e cardiocircolatoria. E' possibile identificare tre processi fisioterapici: Il processo 1 è finalizzato ad un intervento individualizzato con ginnastica individuale e/o di gruppo, attiva e/o passiva per un miglioramento della forza, della resistenza e delle elasticità. Il processo 2 è rappresentato da sedute alla cyclette e/o al treadmill, magnetoterapia, strumenti e attrezzature utili alla riabilitazione degli anziani.

Il processo tre è rappresentato da un intervento educativo finalizzato a migliorare la compliance dell'Ospite ed a prevenire comportamenti e posture viziate condizionanti un aumento della fragilità.

La Struttura si avvale della consulenza specifica di un Medico riabilitatore e di 1 Fisioterapista. La presenza e l'integrazione di queste figure professionali permette, attraverso l'applicazione ad ogni singolo utente del Piano Assistenziale Individuale, un'evoluzione positiva dello stato di salute psicofisico.

Le attività principali sono:

- » Trattamenti riabilitativi individuali, secondo la prescrizione del medico riabilitatore, di mobilizzazione passiva ed attiva a letto, rieducazione alla stazione eretta ed alla marcia;
- » Deambulazione assistita per gli Ospiti non autonomi;
- » Accesso libero alla palestra per utilizzare l'attrezzatura presente (cyclette, scale, spalliera, parallele, pesi);
- » Attività motorie di gruppo.

### **SERVIZIO ASSISTENZIALE**



L'assistenza di Base è svolta da personale qualificato, costantemente aggiornato, coordinato dal responsabile infermieristico.

L'ospite è assistito, in base alle proprie capacità nelle seguenti attività:

- » alzata e messa a letto, differenziata e personalizzata, rispettando le diverse esigenze degli ospiti, compreso il riposo pomeridiano;

» cure igieniche differenziate e personalizzate giornaliere ed al bisogno;

- » accompagnamento in bagno, programmato o su richiesta dell'Ospite;
- » bagno settimanale;
- » pulizia serale delle protesi dentarie;
- » deambulazione ed accompagnamento Ospite sia all'interno che all'esterno.
- » accompagnamento per uscite a piedi e/o con il pulmino
- » accompagnamento per visite mediche ai Poliambulatori.
- » mobilizzazione dell'Ospite a letto con cambio posturale ogni 2 ore.
- » assunzione dei pasti.



Inoltre il personale assistenziale ha il compito di collaborare con i familiari nella gestione quotidiana dell'Ospite; osservare e segnalare all'Infermiere o al proprio capo reparto ogni cambiamento comportamentale o fisico dell'Ospite, in modo da attivarne l'intervento; osservare e segnalare al Medico di struttura ogni segno di sofferenza dell'Ospite per richiederne l'immediato intervento; compilare le Consegne Assistenziali per garantire la continuità informativa su quanto necessita l'Ospite; partecipare alle riunioni d'equipe, a cadenza giornaliera settimanale.

### **CUCINA**

I pasti vengono preparati direttamente all'esterno della struttura da personale qualificato che opera nel quotidiano rispetto delle norme HCCP.

È prevista una varietà dei menù giornaliera, basata sia sulle esigenze che sui gusti degli Ospiti sia alle pietanze più idonee alle varie stagioni, senza abbandonare mai il gusto della cucina "casalinga".



### **ATTIVITÀ RICREATIVE**

Questo servizio è assicurato da due Educatori Professionali.

L'attività d'animazione ha diversi scopi:

- creare un clima relazionale e sereno tra Operatori ed Ospiti;
- recuperare e/o mantenere le capacità residue dell'Ospite tramite il suo coinvolgimento in attività in grado di fornirgli stimoli ludico-culturali;
- di far partecipare alle attività offerte dalla Struttura (laboratorio, giochi mnemonici e motori di gruppo, giardinaggio, gite giornaliere ed uscite in Paese);
- festeggiamento del compleanno dell'Ospite insieme a familiari ed amici;
- preparazione in laboratorio degli addobbi da utilizzare nelle festività solenni;



- partecipazione alla S. Messa settimanale ed agli incontri religiosi con il Parroco della comunità;
- partecipazione agli incontri intergenerazionali con gli studenti delle Scuole del Comune, ecc...

### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

E' prevista la periodica presenza dell'assistente spirituale, in collaborazione con l'Autorità religiosa Diocesana. Le funzioni religiose si svolgeranno nell'apposita Cappella consacrata. Durante la giornata l'utente potrà usufruire della cappella per momenti di riflessione spirituale. Inoltre, il responsabile dell'area socio-educativa, esegue la programmazione per l'espletamento, da parte di soggetti del volontariato, di incontri di catechesi. Nel mese di settembre, in concomitanza con l'inizio dell'anno liturgico viene eseguita una programmazione degli incontri eucaristici per le diverse solennità religiose occorrenti nella comunità di Monterosso.







## AMMISSIONE

La Casa Protetta “ Villa delle Rose” è regolarmente convenzionata con la Regione Calabria e l’ASP di Vibo Valentia.

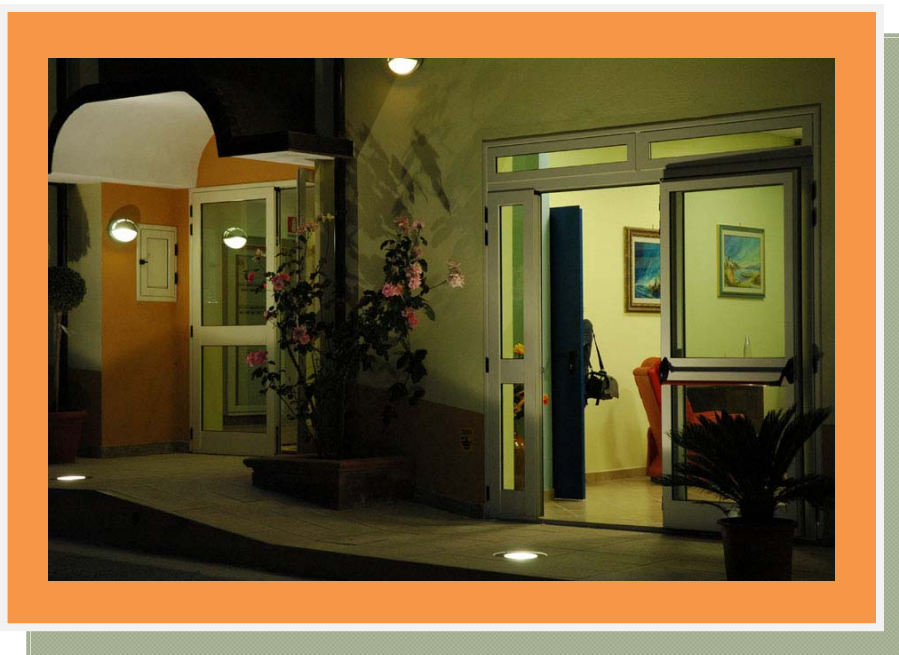
Il medico di base che riscontra uno stato di non autosufficienza o una condizione di rischio di non autosufficienza, mediante certificazione effettua la richiesta presso il distretto sanitario di competenza. L’autorizzazione da parte dell’azienda sanitaria provinciale deve contenere una valutazione dell’Unità di Valutazione Geriatria Territoriale.

L’Ospite e/o i suoi familiari, entro le 48 ore dal ricevimento della comunicazione d’ammissione, deve preparare la documentazione necessaria e gli effetti personali come di seguito elencati:

1. documento d’identità con foto (Carta d’Identità non scaduta)
2. Codice Fiscale
3. Tesserino Sanitario in originale
4. Fotocopia del Verbale della Commissione A.S.P. attestante il grado d’Invalidità Civile riscontrato (se l’Ospite è invalido Civile).
5. Documentazione sanitaria (certificato redatto dal medico Curante recante in breve la storia clinica dell’Ospite e la terapia prescritta, ultimi esami di laboratorio, referti radiologici e specialistici, lettere di dimissione per ricoveri ospedalieri, ecc.), farmaci di proprietà ed eventuali ausili (protesi, carrozzine, deambulatori, ecc.), specificando se di proprietà o assegnati dall’A.S.P.
6. Biancheria intima;
7. Abbigliamento esterno consigliabile in numero tale da garantire il fabbisogno per una settimana. Ogni capo d’abbigliamento deve essere contrassegnato con le iniziali del Cognome e del Nome dell’Ospite.
8. Calzature comode e chiuse (scarpe con i lacci o pantofole) per favorire la stabilità nella deambulazione.
9. Ciabatte da bagno con suola antiscivolo.
10. Effetti personali quali spazzolino da denti e dentifricio, deodorante, profumo, dopobarba, rasoio elettrico, ecc.
11. Borsone ospedaliero contenente: 4 paia di mutande, 4 paia di calzini, tre pigiami/vestaglie, 4 magliette intime, 1 paio di pantofole, due paia di asciugamani, beauty-case, 1 giacca da camera. Tale borsone, nominativo, sarà utilizzato solo in caso di ricovero ospedaliero.

Al momento dell’ingresso viene sottoscritto il regolamento di Ospitalità che impegna la Struttura ad erogare i Servizi illustrati nella Carta dei servizi e l’Ospite a rispettare le norme di convivenza. All’utente sarà declinata l’informativa sulla privacy secondo le norme vigenti.

Si richiederanno, inoltre, il consenso al trattamento dei dati personali e la notifica di domicilio per l’Autorità di Pubblica Sicurezza.



#### DIMISSIONE E PERMESSI DI USCITA TEMPORANEI

La richiesta di dimissione dell'Ospite deve essere redatta in forma scritta, firmata dall'Ospite (se questi è impossibilitato, dal Familiare Referente), in doppia copia, e deve recare la data e l'ora dell'uscita prevista e consegnata almeno 72 ore prima della dimissione. Qualora il preavviso sia inferiore alle 72 ore la casa protetta "villa delle Rose" considererà come presente l'Ospite fino allo scadere del preavviso stesso, ai fini della fatturazione della retta a suo carico. Al momento della dimissione, all'Ospite saranno consegnati la Lettera di Dimissione, redatta dal Medico di Struttura, da consegnare al Medico curante; eventuale documentazione sanitaria in copia, a discrezione del Medico di Struttura, riguardante l'iter diagnostico-terapeutico seguito durante il soggiorno; la Scheda Assistenziale di Dimissione, redatta dagli Operatori di Assistenza, contenente informazioni utili; la documentazione socio-sanitaria in originale prodotta al momento dell'ingresso; i farmaci di proprietà dell'Ospite; gli ausili di proprietà od assegnati personalmente all'Ospite del Servizio protesico dell'A.S.P.; abbigliamento ed effetti personali dell'Ospite.

In caso di Permessi di uscita temporanea (ricoveri ospedalieri o rientri in famiglia) la quota di retta a carico dell'utente non subirà diminuzione.

**ORGANIGRAMMA**

<b>Amministratore Unico</b>
-----------------------------

<b>Responsabile servizi Sanitari</b>			<b>Responsabile Amministrativo</b>
<b>Medico di struttura</b>	<b>Psicologo</b>	<b>Geriatra</b>	<b>Responsabile Qualità</b>
<b>Servizio infermieristico</b>	<b>Fisioterapista</b>	<b>Operatore socio/sanitario</b>	<b>Servizi Generali</b>
<b>Educatore professionale</b>	<b>Fisioterapista</b>	<b>Ufficio relazioni con il pubblico</b>	

**ALBERO DELLA QUALITA' DEL PERCORSO SOCIO-SANITARIO**

Macro-attività	Programma	Indicatore
<b>Personalizzazione ed umanizzazione</b>		
Intervento Riabilitativo	Definizione di percorsi diagnostico-terapeutici-riabilitativi per le diverse patologie PDTR	Disponibilità dei PDTR presso: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direzione sanitaria</li> <li>• Reparti</li> </ul>
Efficacia del trattamento riabilitativo	Valutazione appropriatezza ricoveri  Monitoraggio della prestazione  Esito del trattamento	Protocollo dell'appropriatezza  Indicatori di esito: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esami strumentali</li> <li>2. Tests</li> <li>3. Schede di monitoraggio</li> <li>4. Ottimizzazione terapeutica</li> <li>5. Stratificazione prognostica</li> <li>6. Scale di valutazione</li> </ol>
Privacy	Definizione degli strumenti a tutela della privacy	Modulo di consenso al trattamento dei dati sensibili con delega dell'informazione a terzi Verifiche ispettive interne Verifiche ispettive da parte di enti terzi
Tutela dei diritti individuali	Ufficio relazioni con il pubblico	URP attivo
Spazi per una migliore degenza	Identificazione di aree comuni con servizi accessori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala Soggiorno/TV-stereo accessibile dalle ore 8- alle ore 22.</li> <li>• Biblioteca attiva martedì e giovedì dalle ore</li> </ul>

	Luogo di culto	16 alle ore 18 • Salotto di attesa Cappella con celebrazione settimanale della santa messa
Comforts	Alimentazione personalizzata	Menù giornaliero Personalizzato con libera scelta tra due opzioni per ogni piatto Dieta personalizzata alla presenza di condizioni cliniche specifiche.
<b>Partecipazione, tutela e verifica</b>		
<b>Macro-attività</b>	<b>Programma</b>	<b>Indicatore</b>
Attenzione ai bisogni dell'utenza	Misurazione sistematica del grado di soddisfazione degli utenti	Questionari sulla qualità percepita
Reclami	Gestione del reclamo a tutela dei diritti dell'Utente	Ufficio relazioni con il pubblico annesso alla direzione del Centro e operativo da lunedì al venerdì.
Attività di monitoraggio	Programma per il miglioramento continuo del sistema Qualità	• Verifiche ispettive interne • Verifiche ispettive da parte di enti terzi • Controlli sulla sicurezza dlgs 81 .

## INDICATORI DI PERFORMANCE E VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Gli Indicatori sono una modalità per misurare la performance. Possono essere usati per confronti vs esterno, ma il maggior valore è per l'organizzazione stessa. Non una misura diretta della qualità, ma "immagini" neutrali che indicano opportunità di miglioramento. I componenti della qualità che possono essere valutati tramite indicatori sono :

- Accessibilità- il paziente ottiene le cure necessarie
- Appropriatezza- trattamenti corretti
- Continuità- grado di coordinamento tra chi offre le cure
- Efficacia – modalità corrette- senza errori
- Efficacia teorica- potenzialità di ottenere i risultati desiderati
- Efficienza- si ottengono gli effetti desiderati con il minimo sforzo, spesa o spreco
- Centralità del paziente- coinvolgimento e soddisfazione
- Sicurezza- senza rischi e pericoli
- Tempestività- trattamenti effettuati al momento giusto

I tipi di indicatori possono essere:

- I. **Di Outcome** – misura che cosa accade/non accade come effetto di un processo
- II. **Di Processo**- misura a un'azione fatta direttamente o indirettamente nell'ambito di un trattamento
- III. **Evento sentinella** .- misura un evento grave che necessita sempre di un'analisi specifica ogni volta che si verifica

Tra gli indicatori individuati da Villa dei Gerani Gestione S.r.l. sono:

### 1. INDICATORI RELATIVI ALLA DEGENZA/RICOVERO:

#### GIORNATE DI DEGENZA (PRO CAPITE):

$GD_{pc} = GD / R$

GD= Giornate di Degenza R= Ricoveri

#### TASSO DI UTILIZZO DEI POSTI LETTO

$TU = (GD \text{ (effettive)}) / (PL \times 365) \times 100$

## **2. INDICATORI DI COSTI:**

- Costo del personale medico /N° pazienti
- Costo personale infermieristico/N° pazienti
- Costo personale infermieristico/N° giornate degenza
- Costo farmaci emoderivati/N° pazienti
- Costo pasti/N° giornate di degenze
- Costo/pz esami di laboratorio
- Costo annuale materiale sanitario
- Spesa sanitaria media
- Costo materiale sanitario/paziente

## **3. INDICATORI DI DIREZIONE SANITARIA**

- Degenza media
- Indice di occupazione
- Indice di rotazione
- Indice di turnover
- Indice di mortalità
- Numero assoluto e percentuale di trasferimenti non programmati in un reparto per acuti

## **4. INDICATORI QUALITÀ**

- Numero di reclami/segnalazioni
- Numero di questionari soddisfazione con indice di soddisfazione soddisfatto o molto soddisfatto
- Nr. di Anomalie riscontrate in fase di acquisto dei materiali
- Numero di interventi formativi effettuati nel corso dell'anno
- Tempo (in gg) fra inizio prestazione e data di prenotazione per ogni reparto

## 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 delle quali 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 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 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.

### **La persona ha il diritto**

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

di vivere con chi desidera.

di avere una vita di relazione.

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

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.

### **La società e le Istituzioni hanno il dovere**

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 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 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 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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di soprafazione e prevaricazione a danno degli anziani.

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

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

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.