



*" La vecchiaia inizia quando si è sicuri  
di non essersi mai sentiti così giovani."*

Jules Renard

## INDICE

1. Informazioni Generali	pag. 3
2. A chi si rivolge il Centro	pag. 7
3. Servizio Medico e Infermieristico	pag. 8
4. Servizi offerti	pag. 9
5. Domanda d'iscrizione	pag. 11
6. Accoglienza	pag. 12
7. Rette	pag. 13
8. Il pagamento	pag. 13
9. Figure professionali operanti nel Centro	pag. 14
10. Tutela della privacy	pag. 16
11. Giornata tipo dell'ospite nel Centro	pag. 17
12. Scheda di rilevazione - Gradimento	pag. 18
13. Reclami	pag. 18
14. Dimissioni	pag. 19
15. Emergenze	pag. 19
Allegati	pag. 20





## 1. INFORMAZIONI GENERALI

La **Carta dei Servizi** del Centro Diurno Integrato “Stefania Invernizzi” soc. coop. (in seguito denominato C.D.I.) tiene conto della “Carta dei diritti dell’Anziano” (in allegato) e delle normative regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura ed assistenza delle persone anziane.

Il Centro è una struttura moderna, tecnologica ed eco-compatibile, impostata secondo caratteristiche che la configurano come un edificio capace di dare le risposte attese dagli utenti e dai loro familiari.

### CHI SIAMO

#### Cenni istituzionali

Il Centro Diurno Integrato “Stefania Invernizzi” è stato realizzato grazie alla donazione della signora Stefania Invernizzi e grazie alla volontà, determinazione e coraggio di un gruppo di persone, costituite dapprima nell’Associazione Arcobaleno e successivamente ( dal Giugno 2012 ) nella Società Cooperativa “Stefania Invernizzi”, amiche e competenti, impegnate socialmente e desiderose di dedicare le loro competenze, professionalità e tempo al servizio della Comunità, in questo meraviglioso progetto.

Il C.D.I. “Stefania Invernizzi” è una struttura privata, autorizzata dall’ASL Monza Brianza.

#### La nostra missione

L’obiettivo principale che caratterizza l’attività svolta all’interno del C.D.I. “Stefania Invernizzi”, è quello di fornire servizi assistenziali e sanitari di alto livello qualitativo a favore degli anziani con limitazioni di autonomia fisica, psichica e sociale, per i quali risulta difficile un’adeguata assistenza domiciliare ma per i quali non sia richiesto né necessario il ricovero in Residenze Sanitarie Assistenziali, in strutture riabilitative o in ospedale.

Il Centro garantisce ai familiari un sostegno/sollievo diurno dall’onere dell’assistenza e prevede la creazione ed il mantenimento di rapporti sociali anche nell’ambito di una serie di proposte di animazione.



## PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività della Centro si ispira ai seguenti principi:

- **Eguaglianza.** Ogni nostro ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate alle sue esigenze secondo quanto prescritto dal medico curante, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizioni socio-economiche.

- **Imparzialità.** I comportamenti di tutti gli operatori, nei confronti dei nostri ospiti, sono dettati da criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Partecipazione.** Il Centro garantisce ad ogni ospite ed ai suoi familiari la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; garantisce la possibilità di esprimere una valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il continuo miglioramento del servizio.

- **Efficienza ed efficacia.** I nostri servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi (anche attraverso incontri d'equipe).

- **Continuità.** Il Centro assicura la continuità e regolarità delle cure ed in caso di eventuale funzionamento irregolare o di interruzione del servizio per cause non dipendenti dalla sua volontà, adotta tutte le misure possibili volte a garantire agli ospiti il minore svantaggio possibile.

- **Libertà.** Il Centro fornisce, nel rispetto delle regole della comunità, i mezzi atti a favorire il libero arbitrio. I nostri ospiti sono liberi di decidere ad esempio come trascorrere la propria giornata ed a quale delle attività programmate partecipare.



## DOVE SIAMO

Il Centro Diurno Integrato “Stefania Invernizzi” soc. coop. sociale si trova in via Mantova n°8/b nel Comune di Muggiò in provincia di Monza Brianza.



## Come Raggiungerci

### In auto:

uscita Tangenziale Nord Muggiò. Direzione Muggiò verso Via Carlo Marx, poi Sondrio - dritto alla rotonda la prima a sinistra.

Da Monza: Strada Statale 36 (Monza-Saronno) direzione Muggiò prendere Via Lario, proseguire su Via Mazzini e quindi Viale della Repubblica, svoltare a sinistra in Via Europa, arrivati al ponte sul Villoresi girare a sinistra su Via Monza e girare la prima a destra Via Mantova.

### Autolinee Brianza Trasporti:

Monza: Z204 - Cinisello B.:Z205 - Z219 - Nova: Z209

Cinisello B. - Sesto S.G.: Z227 - Z218 - per Monza/Lissone tangenziale

## Contatti

Il Centro è raggiungibile telefonicamente al numero 039.2780522



il nostro fax è il numero 039.2780522

il nostro sito Internet è: [www.cdistefaniainvernizzi.it](http://www.cdistefaniainvernizzi.it)

la nostra e-mail è: [info@cdistefaniainvernizzi.it](mailto:info@cdistefaniainvernizzi.it)

## **Visite Guidate**

E' prevista la possibilità di visite guidate al Centro previo appuntamento con il Responsabile.

La modulistica in uso per inoltrare la domanda di ospitalità può essere ritirata personalmente o su richiesta inviata a mezzo fax o a mezzo posta. Può inoltre essere scaricata dal sito internet del "Centro Diurno integrato Stefania Invernizzi soc. coop. sociale"

Il Responsabile del Centro è disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì, nei seguenti orari: dalle ore 8.30 alle 16.30.

## **STRUTTURA**

Il Centro rispetta tutti gli standard architettonici stabiliti dalla Regione Lombardia per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento; è inoltre dotato di uno spazio verde esterno privo di barriere architettoniche.

Il Centro è aperto tutti i giorni, dal lunedì al venerdì' (escluse festività), dalle ore 8.00 alle ore 18.00.



## 2. A CHI SI RIVOLGE IL CENTRO

Il Centro prevede un'utenza massima di 40 posti accreditati e autorizzati, ed è aperto a tutte le persone, di norma di età superiore ai sessantacinque anni;

che presentino una compromissione del loro livello di autosufficienza:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione;
- inserite in un contesto familiare o solidale per il quale l'assistenza domiciliare risulti insufficiente o troppo onerosa.

Non sono ammesse persone:

- con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- con problematiche psichiatriche attive;
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali;
- persone in età giovane o giovane-adulta con disabilità.

L'ammissione è comunque subordinata alla valutazione positiva del Medico Responsabile.



### **3. SERVIZIO MEDICO E INFERMIERISTICO**

Il Servizio medico ed infermieristico del Centro Diurno collabora con il medico di medicina generale degli utenti stessi segnalando eventuali variazioni del quadro clinico.

Il medico di medicina generale resta comunque il responsabile della terapia prescritta ed il referente unico del trattamento delle patologie dell'utente.

I farmaci che devono essere assunti dall'utente durante la permanenza presso il Centro devono essere forniti dai familiari ma vengono gestiti dal personale infermieristico, che provvederà alla loro conservazione e gestirà la loro somministrazione secondo la prescrizione del medico di medicina generale.

Eventuali ausili per l'incontinenza devono essere forniti dai familiari ma saranno gestiti dal personale ausiliario del Centro.

Ogni utente avrà a disposizione un ampio armadietto dove conservare oggetti personali o quanto potrebbe essergli utile nel corso della sua giornata al Centro.

#### **Il servizio di terapia fisica**

Il Centro è dotato di una palestra ampia ed attrezzata, dove operatori qualificati curano la rieducazione motoria individuale e di gruppo degli utenti.





## 4. SERVIZI OFFERTI

Il Centro offre i seguenti servizi:

- servizi alla persona: supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona (igiene orale, delle mani e dell'intera persona);
- servizio di ristorazione;
- terapia sanitaria di mantenimento;
- valutazioni sanitarie periodiche;
- interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità mediante trattamenti individuali o di gruppo;
- attività di animazione e di socializzazione;
- trasporto a richiesta, da/a casa per i residenti nel Comune di Muggiò e comuni limitrofi.

### SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Qualità, quantità e preparazione dei cibi sono adeguate alle esigenze degli utenti, il menù è vario e consona alla stagione. I menù standard vengono variati semestralmente, sono esposti in bacheca e pubblicati sul sito internet del Centro.

Il menù può essere inoltre personalizzato per aderire alle preferenze alimentari dell'utente o per agevolarne la masticazione o la deglutizione (sono previsti menù personalizzati per diabetici, ipertesi o utenti che seguano altri regimi dietetici - in accordo e su richiesta del medico di medicina generale).

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione: dalle 8.00 alle 9.30
- pranzo: dalle 12.00 alle 13.00
- merenda: nel pomeriggio

Il menù giornaliero ( vedi allegato ) è preparato quotidianamente per gli ospiti e trasportato presso il centro seguendo tutte le attenzioni che ne garantiscano la conservazione , la tenuta della temperatura, la consistenza e la gustosità.



## **SERVIZI AGGIUNTIVI:**

### **Il Podologo**

Su richiesta, gli utenti del Centro potranno usufruire del servizio di Pedicure in locale idoneo.

Le tariffe, saranno esposte in bacheca all'ingresso del Centro.

### **Il parrucchiere**

Su richiesta, gli utenti del Centro potranno usufruire del servizio di parrucchiere per i trattamenti di taglio e acconciatura dei capelli.

Le tariffe sono esposte in bacheca all'ingresso del Centro.

Le prenotazioni alla fruizione di questi servizi si effettuano tutti i giorni presso il Centralino.

### **I giornali**

Tutti i giorni gli utenti del Centro possono leggere alcuni quotidiani che sono a loro disposizione.

### **Il fumo**

E' vietato fumare in tutta la struttura.



## 5. DOMANDA D'ISCRIZIONE

Per accedere al Centro è necessario presentare alla Direzione la domanda di ospitalità, compilata in tutte le sue parti unitamente agli allegati. Tale domanda comprende:

- l'accettazione del regolamento generale interno del Centro;
- la scheda socio-sanitaria che deve essere compilata da parte del medico curante;
- l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (ai sensi del D.Lgs. 196/03);
- liberatoria per uso immagini.

Una volta consegnata la documentazione richiesta,

Viene fissato un appuntamento con l'interessato ed i suoi familiari affinché il Responsabile, il medico e il personale presente possano valutarne l'idoneità alla frequenza.

Se il richiedente risulta idoneo, sulla base di quanto prescritto in termini di idoneità dalle vigenti disposizioni regionali e dal vigente regolamento, viene concordato il primo giorno di frequenza.

Qualora non vi sia disponibilità immediata all'accoglienza, l'interessato verrà inserito in una lista di attesa.

### **Criteri di formazione e le modalità di gestione della Lista di attesa.**

In caso non vi sia disponibilità all'accoglienza la domanda verrà inserita in lista di attesa e per la chiamata verrà eseguito un criterio temporale ovvero farà fede la data di consegna della documentazione completa.

Una volta disponibile un posto verrà contattato il primo utente in lista che avrà 2 (due) giorni per decidere se confermare l'interesse e consegnare eventuale documentazione aggiornata.

In caso di rifiuto/rinvio, si scorrerà la lista applicando la suddetta modalità.

Ogni due mesi l'amministrazione si farà carico di contattare gli utenti in lista e verificare l'attualità della richiesta



## **6. ACCOGLIENZA**

All'atto dell'ingresso l'utente viene accolto da tutti gli operatori presenti e nel corso della sua frequenza approfondirà la conoscenza di tutto il personale e di tutti gli altri frequentatori.

Sarà cura di tutti gli operatori favorirne e curarne l'inserimento graduale e corretto.

In occasione dell'ingresso viene consegnata all'ospite una lettera indirizzata al suo Medico di Medicina Generale, al fine di informare quest'ultimo dell'avvenuto ingresso presso il centro del suo assistito e conseguentemente al fine di attivare una forma di collaborazione con il medico del Centro (monitoraggio sanitario, tempestività nella segnalazione di variazione di terapie ecc.)

## **PIANO DI ASSISTENZA PERSONALIZZATO**

Durante i primi giorni, l'utente viene sottoposto ad una valutazione multidisciplinare che permetterà la stesura di un PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.I.), al quale gli operatori si atterranno per consentire il più possibile il mantenimento delle capacità residue dell'utente o addirittura per recuperare le capacità andate precedentemente perduta.

Sono previste verifiche periodiche dello stato di salute psico-fisica dell'utente e dei miglioramenti raggiunti.



## 7. RETTE

La retta è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa “C.D.I. Stefania Invernizzi Soc. coop.sociale.”

È inoltre previsto un deposito cauzionale infruttifero, anch'esso definito annualmente dal Consiglio stesso. ( vedi allegato )

## 8. IL PAGAMENTO

Il pagamento dovrà avvenire per ogni giorno di frequenza concordata.

Assenze temporanee giornaliere o prolungate, se giustificate comporteranno una riduzione, come da regolamento interno. (art.8)

La retta giornaliera comprende:

- assistenza diretta alla persona;
- servizio di ristorazione;
- assistenza infermieristica e medica;
- terapia riabilitativa;
- attività culturali e di animazione;
- il trasporto (per i residenti nel comune di Muggiò e nelle aree immediatamente limitrofe).

La retta non comprende :

- i medicinali;
- gli ausili per l'incontinenza;
- i prodotti per l'igiene personale;
- i servizi aggiuntivi.

### **Modalità di rilascio agli Utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali.**

A febbraio o comunque in tempo utile ai fini delle dichiarazioni fiscali verrà consegnata a ciascun utente a mezzo di posta elettronica *la documentazione attestante la dichiarazione fiscale per i costi sanitari dell'ospite in conformità alla D.G.R. N. VI/26316 del 21/3/1997 per i fini previsti dalla legge.*

Si resta disponibile a consegnare, a titolo gratuito copia cartacea se richiesta dal cliente.

### **Tempistiche e modalità per accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio.**

La documentazione sociosanitaria può essere rilasciata, in copia, all'utente. E' necessario fare richiesta scritta per ottenere il rilascio.

la documentazione verrà consegnata entro 30 giorni dalla data di richiesta esclusi i festivi.

**Il rilascio delle copie fino a 100 fogli ammontano a 30.00€ prezzo passibile di aggiornamento.**

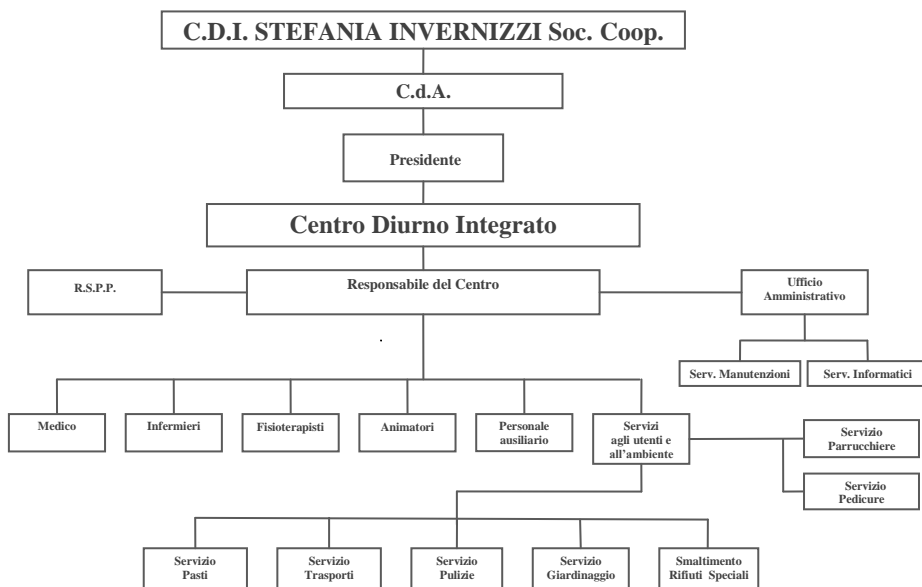


## 9. FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NEL CENTRO

Tutti gli operatori del Centro, a vario titolo e competenza, concorrono al soddisfacimento dei bisogni sanitari, assistenziali, relazionali e socio-culturali dell'utente.

Gli stessi sono dotati di cartellino di riconoscimento dove è evidenziato il nome e la qualifica.

### 9.1 ORGANIGRAMMA



### 9.2 IL RESPONSABILE

È la figura di riferimento del Centro per gli utenti, i loro familiari/referenti e tutto il personale.

Ha il compito di coordinare tutte le attività in accordo con le direttive espresse dal Consiglio d'Amministrazione.



### 9.3 L'AMMINISTRAZIONE

Ha il compito della puntuale gestione delle attività di tipo economico-fiscale del Centro provvedendo alla riscossione delle rette ed alla relativa fatturazione.

Ciò avviene entro i primi 10 giorni del mese successivo rispetto a quello fatturato ed è calcolato come da Regolamento interno.

### 9.4 L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE (SOCIO-SANITARIA-ASSISTENZIALE)

Questa equipe è costituita dal medico responsabile, dall'infermiere professionale, dal personale ausiliario, dal terapeuta della riabilitazione, dall'animatore e dai volontari.

Tutte queste figure, dotate di cartellino di riconoscimento, lavorano in modo integrato:

- elaborano progetti;
- predispongono Piani Assistenziali Individuali;
- si riuniscono periodicamente per verificare risultati ottenuti o rivalutare gli obiettivi in vista del potenziamento o del mantenimento delle capacità psicofisiche residue di ciascun ospite.

**Il medico responsabile** garantisce un servizio di valutazione periodica delle condizioni dell'utente, con eventuali segnalazioni al medico di medicina generale.

**L'infermiere professionale** provvede al monitoraggio degli utenti, segnalando al medico responsabile qualsiasi loro problema sanitario. Provvede inoltre alla rilevazione dei parametri vitali degli utenti stessi, somministra loro le terapie prescritte e provvede ad eventuali medicazioni.

**Gli ausiliari** forniscono all'ospite tutta l'assistenza necessaria al compimento delle attività di base della vita quotidiana (aiuto nell'igiene e nella vestizione, nell'uso del wc o nella gestione degli ausili per l'incontinenza, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto nella deambulazione o nell'uso di ausili per la deambulazione).



**Il terapeuta della riabilitazione** promuove una riattivazione dell'utente a livello motorio, funzionale e cognitivo al fine di mantenerne e/o potenziarne le capacità residue.

**L'animatore** si integra con gli operatori assistenziali e sanitari promuovendo interventi di gruppo o individuali quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture guidate ed in genere attività che possano contenere il rallentamento psicofisico dell'utente; attività che scoraggino la sua tendenza all'isolamento sociale e culturale e che favoriscano lo sviluppo di una concezione positiva della propria vita.

La programmazione delle attività di animazione è mensile, come da manifesto affisso all'ingresso del Centro.

**I volontari** essi collaborano con il personale del Centro nel promuovere e svolgere attività qualificate di socializzazione, animazione e sostegno morale, operando in modo continuativo, gratuito e disinteressato.

## **10. TUTELA DELLA PRIVACY**

Tutte le figure professionali operanti presso il Centro sono tenute a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute, economiche e familiari dell'utente.

Il consenso dell'utente al trattamento dei suoi dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del Centro, viene garantito dall'allegato sottoscritto all'atto della consegna della domanda di ospitalità.





## 11. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE NELLA CASA

Tenuto conto delle abitudini dell'utente e considerato giornalmente il suo stato di salute e le sue preferenze, il personale del Centro propone la seguente giornata-tipo:

Arrivo presso il Centro a partire dalle ore 8.00 con mezzi propri o accompagnati dal pulmino ed accoglienza da parte del personale già presente.

### **Nella mattinata:**

- colazione;
- assunzione della terapia, medicazioni e visite mediche programmate;
- igiene della persona ( al bisogno);
- terapia fisica, quando programmata;
- attività individuale o di gruppo comprendente la lettura dei quotidiani e lo stimolo alla discussione.

### **In seguito:**

- attività occupazionali individuali o di gruppo come da programmazione mensile;
- preparazione al pasto
- dalle ore 12 alle ore 13: pranzo.
- Successivamente: riposo pomeridiano.
- Merenda dopo le ore 16.00.

### **Nel pomeriggio:**

- attività di animazione varie secondo il programma mensile;
- socializzazione con i volontari;
- terapie fisiche quando programmate;
- preparazione al rientro al domicilio e partenza dal Centro entro le 18.30 (ora attuale di chiusura del Centro).



## **12. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO.**

Il Centro si è dotato di un QUESTIONARIO di GRADIMENTO dei servizi erogati.

Il questionario sarà proposto agli utenti ed loro familiari almeno una volta all'anno, nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità dei nostri servizi. ( vedi allegato )

Dopo la restituzione dei questionari compilati, la Direzione elaborerà i dati e renderà pubblici i risultati; proporrà, su indicazione del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, le azioni correttive del caso o condividerà la soddisfazione per l'alto livello qualitativo raggiunto e percepito.

## **13. RECLAMI**

La Direzione riceve le segnalazioni o i reclami presentati dagli utenti o dai loro familiari attraverso le seguenti modalità:

- compilazione di modulo prestampato "MODULO RECLAMI";
- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata alla Direzione (a mano, a mezzo posta, fax o e-mail);
- osservazioni verbali raccolte dalla Direzione stessa (anche a mezzo telefonico, ma poi sottoscritte dal reclamante) e si impegna a darne tempestiva risposta dopo aver verificato i fatti segnalati ed aver invitato il responsabile del servizio oggetto di reclamo ad adottare le misure ed i provvedimenti necessari (se di agevole soluzione).

Oppure si impegna a verificare il disservizio segnalato, analizzarne le cause (in equipe), proporre le eventuali azioni correttive, monitorarne l'attuazione e notificarne all'utente (o suo familiare) l'efficacia.

Il tutto entro i tempi che il caso richiede (di norma entro un massimo di 15 giorni) e comunque nel minor tempo possibile.



## Oggetti personali

Gli ospiti del Centro, i visitatori e gli operatori sono coperti da apposita assicurazione che tutela da danni a persone o cose. Il Responsabile del Centro consiglia agli utenti di non portare con sé durante la loro permanenza presso il Centro né oggetti di particolare valore economico né grosse somme di denaro al fine di evitare smarrimenti e scongiurare furti.

Eventuali ammanchi vanno comunque immediatamente segnalati al Responsabile.

## 14. DIMISSIONI

Al momento delle dimissioni dell'utente, l'ospite o i parenti sono tenuti al pagamento di quanto ancora in sospeso.

Nell'ottica della garanzia della continuità assistenziale viene consegnata all'utente o ai suoi familiari una lettera di dimissioni che ha lo scopo di favorire il passaggio di comunicazioni preziose all'interno della rete dei servizi alla persona: caratteristiche e bisogni espressi o rilevati che sono stati soddisfatti o che ancora in parte si ritiene possano o debbano esserlo altrove.

## 15. EMERGENZE

### NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

In tutto il Centro è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo il pericolo a cui possono andare incontro gli ospiti del Centro a seguito di eventi calamitosi (incendi, terremoti, allagamenti...);
- portare soccorso agli ospiti che risultino comunque colpiti;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.



## ALLEGATO

### CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

#### *Introduzione*

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporto ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

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

Richiamiamo in questi documenti alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

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

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

- il principio "di solidarietà", enunciato dall'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 dei cittadini al buon funzionamento della società e della realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

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

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

*La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri.*

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



La persona ha il diritto	la società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, 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 riscattate, 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 "correggere" 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 garantisca 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 e 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, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocatione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza 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 formale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

Aggiornato il 14/12/2022