



VILLA SANTA MARIA

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2026

ALLOGGI PROTETTI & MODALITA' DI ACCESSO MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA (DGR. 7769/2018)





PREMESSA

Gentile Signore/Signora,

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" degli Alloggi Protetti della Residenza Villa Santa Maria, situata a Bellano, in provincia di Lecco, in via Colico, 18.

E' il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, oltre al peculiare aspetto informativo, assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto socio-assistenziale che La riguarda in prima persona.

Lei, e i Suoi familiari, rappresenta un ruolo determinante all'interno dell'équipe assistenziale, perciò Vi invitiamo a sostenere il progetto contribuendo ad offrirci consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

La nostra Struttura farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un confortevole soggiorno.

La Direzione
Residenza Villa Santa Maria





Villa Santa Maria

PRESENTAZIONE

La struttura è attiva dal 03/07/2012 su approvazione del Progetto Regionale di Residenzialità Leggera ai sensi della DGR 3239/2012 così come da Decreto n. 6622 del 24/07/2014, successivamente rinnovato ai sensi della DGR 499/2013. La Residenza Villa Santa Maria ha inoltre sottoscritto il contratto con la ATS Monza Brianza per fornire servizi di Residenzialità Assistita, ai sensi della DGR 7769/2018

Fini istituzionali, definizione, finalità e obiettivi.

La missione istituzionale di Villa Santa Maria è quella di erogare servizi socio - assistenziali in grado di:

1. Offrire una risposta di carattere residenziale agli anziani con fragilità limitate, di usufruire di una protezione abitativa e sociale, in un contesto rassicurante, sereno, confortevole.
2. Rivolgersi ad anziani di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie, che abbiano un sufficiente livello di autonomia ma che necessitano di un ambiente controllato e protetto che favorisca relazioni interpersonali in un'ottica di prevenzione dell'isolamento sociale.
3. Fornire un importante supporto alle famiglie nella gestione dei propri cari

Destinatari

Persone di età superiore o uguale ai 65 anni, singoli o coppie in possesso di adeguato grado di autonomia che necessitano tuttavia di un ambiente protetto e controllato. Le richieste che possono assumere priorità sono di soggetti che presentano almeno una delle seguenti condizioni:

- patologie gestibili a domicilio non complesse
- abitazione inadeguata con barriere e spazi non idonei
- diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni strumentali
- solitudini da reti familiari inesistenti o poco adeguate

E' esclusa l'accoglienza di persone anziane non autosufficienti che necessitano di assistenza socio sanitaria continua che trovano collocazione adeguata in Unità d'offerta socio sanitarie.



Villa Santa Maria

Villa Santa Maria

Villa Santa Maria è un'unità immobiliare situata in posizione panoramica affacciata sul Lago di Como. La struttura completamente ristrutturata è stata progettata e realizzata secondo le normative previste garantendo per ogni suo ambiente comfort, protezione e privacy. Il complesso prevede, **oltre agli Alloggi Protetti**, n. 2 Comunità Alloggio per un totale di 21 posti letto poste al secondo e terzo piano, con camere doppie e singole.

Requisiti strutturali, organizzativi e funzionali.

Gli Alloggi Protetti sono composti da 6 unità abitative poste al piano terra e primo, per un totale di 24 posti letto, realizzati ai sensi di quanto previsto dalla DGR 8/11497 del 17 Marzo 2010 e contrattualizzati con ATS per la Residenzialità Assistita ai sensi della DGR 7769 del 2018. In particolare ciascun'unità abitativa si compone di un ampio soggiorno/pranzo con zona cottura accessoriata, camere a due posti letto con annesso bagno attrezzato e dispositivo per chiamata d'emergenza. L'alloggio è completamente arredato e dotato di tv a led, piastre cucina a induzione, telefono chiamata al personale.

I servizi comuni sono un ufficio/reception, la cucina industriale in cui vengono preparati i pasti con annesso il locale dispensa, un locale parrucchiera, un ripostiglio/lavanderia un bagno comune, un salone polifunzionale e un locale infermeria/ambulatorio.

Tutti i piani della struttura sono accessibili sia dalle scale che da un impianto elevatore.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della Struttura presso la quale operano e/o possono intervenire figure professionali come:

- Educatore/case manager
- Addetto ai servizi assistenziali qualificato, in possesso di titolo di studio regionale;



Villa Santa Maria

INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

Accoglienza e presa in carico

All'interno della Struttura è attivo L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che, dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:30 e al sabato dalle 9:30 alle 11:30, è a disposizione degli interessati per fornire tutte le informazioni su Villa Santa Maria e sulle modalità e tempistiche di ingresso dell'ospite.

Le modalità di ammissione e accoglienza sono le seguenti:

- a) contatti con L'Ufficio Relazioni con il Pubblico per avviare la domanda di ingresso e la procedura di ammissione;
- b) compilazione e consegna della modulistica richiesta
- c) conferma all'ospite, o ai familiari, della data e ora di ingresso;
- d) comunicazione a tutto il personale della data e orario di ingresso del nuovo ospite tramite documentazione scritta;
- e) all'atto dell'ingresso il coordinatore del personale assistenziale provvederà ad accompagnare nell'appartamento/camera l'ospite ed i familiari, illustrando agli stessi l'alloggio e l'organizzazione dei servizi interni;
- f) Il personale è identificato con tesserino di riconoscimento;

L'operatore preposto all'inserimento provvederà a comunicare con i famigliari per raccogliere i dati di presa in carico dell'ospite annotando aspetti sociali e relazionali, abitudini alimentari e diete (evidenziando presenza di intolleranze alimentari, le abitudini del proprio domicilio, altro eventualmente necessario, patologie pregresse, croniche, terapie e modalità di somministrazione farmaci, eventuali allergie a farmaci.

- g) Nei primi giorni di soggiorno il personale di servizio insieme all'educatore provvederà a fare conoscenza con il nuovo ospite controllandone l'inserimento e stimolando la socializzazione; nelle prime settimane l'equipe monitorerà il livello di adattamento/soddisfamento di bisogni dell'ospite secondo il progetto individualizzato per ciascuno.
- h) Nei primi giorni di accoglienza l'equipe multidisciplinare provvede alla compilazione di un P.A.I.

L' EQUIPE

L'equipe multiprofessionale lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e programmi generali per monitorare la funzionalità della struttura, e piani individuali per gli ospiti.

Collabora con i servizi territoriali e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia, in sinergia con le risorse pubbliche e private presenti sul territorio, in particolare con i servizi sociali di Bellano e paesi del territorio.



Villa Santa Maria

Dimissioni

L'ospite e/o i suoi parenti prima di lasciare Villa Santa Maria dovranno recarsi presso l'URP al fine di:

- Compilare questionario di soddisfazione dell'ospite e dei familiari e riportarlo nel raccoglitore all'uopo predisposto.
- Comunicare verbalmente al referente dell'URP eventuali giudizi sulla qualità del servizio ricevuto finalizzati al miglioramento dello stesso
- Nel caso, durante il periodo di permanenza in Villa Santa Maria si verificassero per l'ospite le condizioni di non autosufficienza per l'ospite il personale addetto informerà il parente e si attiverà tempestivamente nell'immediato per trovare la collocazione migliore nella rete di Unità dell'offerta socio-sanitaria, accompagnando la famiglia e l'anziano in opportuno avvio di percorso verso la struttura più adatta al nuovo bisogno e alle necessità.
- Effettuare il saldo delle spese, ritirare eventuali effetti personali, eventuali documentazioni in custodia.



Villa Santa Maria

I NOSTRI SERVIZI

Le prestazioni, vengono garantite mediante l'erogazione dei seguenti servizi:

1— Il Servizio Relazioni con il Pubblico

Fra gli obiettivi primari di Villa Santa Maria vi è il continuo miglioramento delle prestazioni offerte attraverso una particolare attenzione alle esigenze presenti e future degli ospiti e delle loro famiglie.

Al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei suoi diritti è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la reception dove l'operatore presente è a vostra completa disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle 12:30 e al sabato dalle 9:30 alle 11:30.

E' possibile inoltrare eventuali segnalazioni via fax, via mail, via posta, a mezzo telefono o di persona con i moduli appositi.

La vostra collaborazione sarà estremamente gradita e le vostre osservazioni preziose.

In allegato troverete il modulo di presentazione degli apprezzamenti/reclami che potrete imbucare nell'apposito contenitore presso la reception.

2— Il servizio Socio-Educativo

L'attività educativo-animativa tesa a:

- supportare l'anziano nel suo percorso di inserimento nell'alloggio protetto, a secondo della scelta effettuata dell'anziano ed integrazione alla vita sociale e di relazione e conoscenza nell'ambito territoriale;
- riattivare e mantenere nell'anziano interessi personali;
- valorizzare l'ospite nella sua globalità.

Il servizio Socio-Educativo programma a favore degli ospiti diverse attività tra cui:

- laboratori creativi e artistici;
- attività culturali
- momenti ricreativi e attività ludiche;
- Uscite di gruppo e gite
- Feste
- Laboratori intergenerazionali

3 - Medicina di base

Oltre al Medico di medicina generale del territorio che ha il compito di fornire l'assistenza medica di base e il monitoraggio sanitario dell'utenza, Villa Santa Maria ha attivo un servizio medico con presenza del medico c/o la Residenza.



Villa Santa Maria

4 - Servizio riabilitativo

Il fisioterapista è presente su richiesta con un'attività riabilitativa, atta al mantenimento delle autonomie motorie.

5 - Servizio Socio-Assistenziale

E' garantito dalla presenza, 24 ore su 24, di personale ASA-OSS adeguatamente formato e in possesso di titolo.

Ha l'obiettivo di supplire alla carenza di autonomia dell'anziano nelle sue funzioni personali ed essenziali.

Particolare cura si pone allo svolgimento delle seguenti attività:

- Aiuto alla persona anziana nella pratica delle attività basilari della vita quotidiana e nelle funzioni di tipo strumentale (movimento-igiene-alimentazione etc.)
- Controllo e sorveglianza della persona nelle funzioni di tipo strumentale
- Mantenimento e ricerca di recupero delle capacità residue dell'anziano.

7 - Servizio Ristorazione

I pasti vengono preparati internamente grazie alla presenza di una cucina professionale.

I pasti vengono serviti nel locale da pranzo o serviti in ciascun alloggio, secondo le richieste.

Il menù è esposto nella sala polifunzionale e consente più possibilità di scelta. E' possibile richiedere una copia completa del menù estivo e invernale presso l'URP.

Il menù, previa autorizzazione del medico e con supervisione di un dietista può essere adeguato per venire incontro a particolari problematiche di salute dell'ospite.

Colazione dalle ore 8:00 alle 9:00, pranzo ore 12:00, merenda ore 16:00, cena ore 19:00.

A disposizione degli ospiti, inoltre:

SERVIZIO LAVANDERIA

L'ospite può scegliere se far lavare i capi personali per conto proprio o se usufruire del servizio di lavanderia esterno.

Qualora decidesse di usufruire del servizio lavanderia si consiglia, per una buona conservazione dei capi, di dotare l'ospite di abbigliamento in puro cotone o misto lana.

Si sconsiglia l'uso di capi in pura lana, cachemire, angora.

I capi di vestiario dovranno essere contrassegnati con un numero che verrà indicato al momento della prenotazione.

Il costo del servizio lavanderia è pari ad € 70,00 mensili.



Villa Santa Maria

Servizio consegna quotidiani, riviste, piccole commissioni

La struttura provvede all'acquisto di quotidiani e riviste o effettua per conto dell'ospite piccole commissioni.

Trasporto

E' a disposizione degli ospiti un pulmino per spostamenti locali.

Auto navetta

E' possibile, previa prenotazione c/o URP fissare un appuntamento con accompagnatore e avere a disposizione un'auto per spostamento da/verso domicilio o per spostamento singolo ospite per visite o altre commissioni.

RETTA DI SOGGIORNO - APA

La retta per soggiorno in camera doppia:

- € 85/die per lungodegenza;
€ .75/die per i Residenti nel Comune di Bellano
- € 95/die per breve degenza
€ .85/die per i Residenti nel Comune di Bellano
- € 110/die per breve degenza nei mesi di giugno, luglio e agosto
€ .100/ die per i Residenti nel Comune di Bellano

Possibilità di Voucher di € .22,00 al giorno per la misura di Residenzialità Assistita da richiedere presso ATS di residenza.

La retta per soggiorno in camera singola:

- € 115/die per lungodegenza;
€ .105/die per i Residenti nel Comune di Bellano
- € 125/die per breve degenza
€ .115 /die per i Residenti nel Comune di Bellano
- € 130/die per breve degenza nei mesi di giugno, luglio e agosto
€ .120/die per i Residenti nel Comune di Bellano

Possibilità di Voucher di € .22,00 al giorno per la misura di Residenzialità Assistita da richiedere presso ATS di residenza.

In caso di soggiorno di lungodegenza è previsto un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità.

Per quanto riguarda le spese per prestazioni sanitarie previste dal sistema sanitario nazionale (a titolo esemplificativo ticket farmaci, esami, visite specialistiche, eventuali presidi etc.) variano in base alle esenzioni personali di ciascun Ospite.



Villa Santa Maria

INFORMAZIONI UTILI e A.P.

Orario di visita parenti

E' possibile visitare i propri cari tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o denaro per i quali la Direzione non risponde in caso di eventuali smarrimenti o furti. (oggetti d'oro, borsellini, protesi dentarie, etc...)

Fumo

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

Norme antincendio

La Struttura è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare



MISURA RESIDENZIALITA' LEGGERA ASSISTITA

Destinatari:

Persone fragili che abbiano compiuto 65 anni, residenti in Lombardia, con limitazioni parziali delle autonomie e che necessitano, in mancanza di una rete di aiuto al domicilio, di un supporto di natura sociosanitaria in un ambiente che favorisca l'integrazione e la socializzazione.

Le condizioni di incompatibilità con la Misura ai sensi della DGR 7769/2018 della Regione Lombardia escludono le seguenti categorie:

- invalidità civile con indennità di accompagnamento
- non deambulanti e/o allettati
- demenza moderata o severa
- grave instabilità clinica
- disturbi psichiatrici o di dipendenza attivi

Accesso alla misura

Gli utenti/famiglie possono recarsi presso il Distretto ASST di residenza che fornisce le informazioni relative alle strutture che aderiscono alla misura e alle modalità di attivazione e presa in carico dell'utente.

La persona che intende accedere ad una delle misure previste dal presente atto, deve prenotare un appuntamento per la valutazione multidimensionale del bisogno:

- ✓ telefonicamente presso il distretto ASST di residenza.
- ✓ Recandosi direttamente presso il distretto ASST di residenza.

Valutazione

La valutazione è in capo all'ASST di residenza della persona fragile.

La valutazione viene effettuata attraverso la compilazione della "Scheda di Orientamento" e deve sempre:

- ✓ considerare gli aspetti sociosanitari e sociali della persona, nonché quelli sociali della famiglia e del contesto più prossimo
- ✓ verificare la presenza in famiglia di eventuali risorse che possano essere di supporto
- ✓ essere sempre finalizzata alla scelta del percorso assistenziale più appropriato, indipendentemente dalla richiesta di accesso ad una delle misure previste.

Se l'utente è idoneo alla misura, gli operatori del Distretto provvedono ad assegnare un Voucher di natura economica pari ad € 22 al giorno, di differente valore, distinti per livelli di intensità di bisogno, che danno diritto all'accesso alla struttura. La Residenza Villa Santa Maria garantisce uno standard assistenziale minimo settimanale di 420 minuti/ospite.



Villa Santa Maria

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio viene erogato attraverso la stesura del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), redatto sulla base del Progetto Individuale (PI) realizzato dal distretto ASST di residenza, in cui sono indicati anche il valore del voucher e i minuti assistenziali garantiti.

-Il gestore, qualora dovessero cambiare le condizioni dell'ospite, e quindi rendersi necessaria un'assistenza di maggiore continuità, è tenuto ad avvisare la ASST di riferimento e chiedere una rivalutazione della singola situazione. Verificatasi l'incompatibilità con la misura la Struttura, in accordo con l'ASST e i servizi territoriali, procede con le dimissioni dell'ospite e collabora nel reperire una realtà adeguata ai nuovi bisogni.

Bellano, Marzo 2026



Villa Santa Maria

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Il questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- **Periodicità:** con cadenza almeno annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo per verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento;
- **Consegnato:** all'ospite od alla famiglia dall'URP, in modo da consentire delle risposte più veritiere possibili (se si coinvolgessero gli operatori impiegati nel servizio si teme che l'utenza potrebbe sentirsi limitata nelle risposte);
- **Semplice:** in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale è destinato;
- **Anonimo:** l'ospite in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale (raccolta dei questionari compilati tramite apposita cassetta);
- **Oggetto di un'elaborazione:** i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio;
- **Divulgazione dei risultati:** tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli ospiti e dei parenti delegati; divulgazione inoltre tramite documento cartaceo esposto nelle apposite bacheche informative.



Villa Santa Maria

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Gentile Signora/e, siamo a richiedere la sua collaborazione per una valutazione del servizio offerto da Villa Santa Maria

Di seguito, potrà rispondere ad alcune domande barrando la casella che meglio corrisponde alla sua valutazione.

La sua opinione, le sue proposte e i suoi suggerimenti saranno per noi estremamente utili per migliorare i servizi offerti e renderli più rispondenti alle diverse esigenze.

Una volta compilato, il questionario può essere depositato nell'apposita cassetta situata all'entrata della struttura.

La ringraziamo fin da ora per la disponibilità che vorrà riservarci.

Se il questionario viene compilato da un Ospite:

compila il questionario da solo/a con l'aiuto di un familiare o di un operatore

<i>ACCOGLIENZA E PERSONALE</i>	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente
Come giudica l'accoglienza				
Come valuta le informazioni ricevute in merito alle caratteristiche di servizio della comunità alloggio e degli alloggi protetti				
Come valuta le informazioni ricevute circa le persone e le modalità a cui ricorre per le diverse necessità				
Come considera la disponibilità all'ascolto da parte degli operatori				
Come considera il rapporto umano tra il personale e gli Ospiti				
Come considera il rapporto umano tra il personale ed i parenti				
Come considera il suo rapporto con gli altri Ospiti				
Come valuta il rispetto della riservatezza e della dignità dell'Ospite da parte del personale				
Come valuta l'assistenza infermieristica				
Come valuta l'assistenza fornita agli Ospiti				
Come valuta l'assistenza degli operatori ASA/OSS fornita agli Ospiti				
Come valuta la proposta delle attività animative-educative				
Come valuta il servizio amministrativo				
Come valuta globalmente la professionalità del personale				

Lei è un: Ospite dell'Alloggio Protetto

Familiare di un Ospite

L'Ospite è presente da: da meno di 1 anno da 1 a 5 anni da oltre 5 anni

L'età dell'ospite è: da 65 a 75 da 76 a 85 da 86 a 95

oltre 95 anni



Villa Santa Maria

	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente
<i>CURA DELLA PERSONA e SERVIZI ALBERGHIERI</i>				
Come valuta la qualità dell'assistenza e il supporto alla persona				
Come valuta la cura dell'abbigliamento e della persona				
Come valuta la qualità del cibo				
Come valuta la quantità del cibo				
Come valuta, in termini di varietà, i menù stagionali proposti				
Come valuta il servizio lavanderia				
<i>STRUTTURA E SPAZI</i>				
Come valuta il confort degli spazi comuni				
Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti e amici				
Come valuta l'aspetto e la pulizia delle camere da letto e dei servizi igienici				
Come valuta la temperatura e la ventilazione degli ambienti				
Come valuta complessivamente il livello di pulizia e di igiene				
Come valuta gli spazi esterni a sua disposizione				
Come valuta la segnaletica all'interno di Villa Santa Maria				
<i>GENERALI</i>				
Come valuta gli orari di ingresso visitatori/parenti				
Come valuta complessivamente la Villa Santa Maria				
Indichi il grado di soddisfazione della sua permanenza presso la nostra Struttura				

Quali aspetti apprezza maggiormente in questa Villa Santa Maria?

Quali aspetti le sembrano più carenti?

Suggerimenti:

Data _____



Villa Santa Maria

MODULO RECLAMO PER DISSERVIZIO

Reclamo effettuato da: _____

Ospite di riferimento: _____

Periodo del disservizio: _____

Area disservizio:

➤ Servizi alberghieri:

- Ristorazione
- Pulizia
- Lavanderia

➤ Servizi socio-assistenziali:

- Area assistenza alla persona
- Area animazione
- Area fisioterapia
- Area di supporto medico-infermieristico

➤ Altro:

Descrizione del disservizio:

Data _____ Firma _____



Villa Santa Maria

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Introduzione

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

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

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

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

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

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

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno 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



Villa Santa Maria

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 della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

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

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

La persona anziana al centro 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.



Villa Santa Maria

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.

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.



Villa Santa Maria

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.

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

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (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. 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'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

