



# VILLA SANTA MARIA

CARTA DEI SERVIZI  
ANNO 2026

COMUNITA' ALLOGGIO  
SOCIALE ANZIANI  
C.A.S.A.  
Comunità le Gardenie





## **PREMESSA**

*Gentile Signora/Signore,*

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" della **Comunità Alloggio Sociali Anziani (C.A.S.A.) Le Gardenie** all'interno dell'immobile, denominato **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 una confortevole permanenza.

La Direzione  
Residenza Villa Santa Maria





Villa Santa Maria

## **PRESENTAZIONE**

Vi informiamo che la struttura Residenza Villa Santa Maria 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, con la creazione di n°2 Comunità Alloggio sperimentali, successivamente messe a regime dalla DGR 7776 del 17/01/2018

## **Fini istituzionali -DESTINATARI DEL SERVIZIO-**

La missione istituzionale della Comunità Le Gardenie è quella di erogare servizi socio - assistenziali in grado di:

1. Offrire una risposta di carattere residenziale, di tipo sociale in grado di garantire tutela e protezione abitativa a persone anziani fragili autosufficienti o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e/o nella vita di relazione che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale. La struttura, attraverso le attività dedicate, assicura servizi alberghieri e sociali adatti al target che usufruisce di tali servizi garantendo un supporto per lo svolgimento delle attività quotidiane e un luogo di socializzazione atto a contrastare la solitudine e l'isolamento sociale. Il contesto è gradevole, con un buon grado di protezione abitativa, in ambienti sereni e confortevoli.
2. Rivolgersi ad anziani di età uguale o superiore ai 65 anni, singoli o coppie, che abbiano un sufficiente livello di autonomia, ma che necessitano di supporto ai propri bisogni di vita.
3. Per accedere al servizio viene data priorità alle persone residenti sul territorio; agli anziani i cui familiari risiedono sul territorio limitrofo; agli anziani che vivono situazioni di solitudine causa mancanza di una rete familiare di supporto

**La Comunità Alloggio Le Gardenie è inserita all'interno del Complesso di Villa Santa Maria, un'unità immobiliare situata in posizione panoramica affacciata sul Lago di Como. La struttura è stata progettata e realizzata secondo le normative previste garantendo per ogni suo ambiente comfort, protezione e privacy.**

**La Comunità Alloggio è situata al terzo piano di Villa Santa Maria, e comprende n. 9 posti letto,**

E' dotata di n. 6 confortevoli camere, alcune con vista lago, di cui n. 3 singole e n.3 doppie, tutte con bagno dedicato, locale soggiorno-pranzo, cucinetta/tisaneria, completamente attrezzata.

Il complesso comprende anche una UdO di Alloggi Protetti posti 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.



Villa Santa Maria

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 ed un salone polifunzionale e un locale infermeria/ambulatorio.

Tutti i piani di Villa Santa Maria **sono accessibili** sia dalle scale che da un impianto elevatore.

### **CRITERI DI ESCLUSIONE**

E' esclusa l'accoglienza di persone anziane non autosufficienti che presentano un grado di compromissione tale da necessitare di interventi ad alta intensità assistenziale, che trovano collocazione adeguata in altre Unità d'offerta socio-sanitaria assistenziale.

### **INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI**

#### **Modalità di accesso-Accoglienza e presa in carico**

L'accesso alla C.A.S.A. avviene previa domanda da parte dell'interessato o, in caso, di sua impossibilità, ed in sua sostituzione da altri aventi titolo. La domanda di inserimento deve essere corredata da apposita modulistica contenente la relazione del MMG o specialista curante che attesti il livello di autonomia, eventuali terapie farmacologiche e che escluda esplicitamente la necessità di assistenza sanitaria o sociosanitaria oltre ad ulteriore eventuale documentazione ritenuta di interesse dal potenziale ospite.

Si prevede la possibilità di garantire una visita guidata all'interno degli spazi della Comunità Alloggio.

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 e acquisizione della modulistica inerente.

**Le modalità di accoglienza**, previa verifica di idoneità, sono le seguenti:

- a) contatti con la Coordinatrice dopo aver avviato la domanda e la procedura di ammissione;
- b) conferma all'ospite, o ai familiari, della data e ora di ingresso;
- c) comunicazione a tutto il personale della data e orario di ingresso del nuovo ospite tramite documentazione scritta;
- d) all'atto dell'ingresso il coordinatore del personale assistenziale provvederà ad accompagnare nella camera assegnata l'ospite ed i familiari, illustrando agli stessi l'alloggio e l'organizzazione dei servizi interni;
- e) compilazione della scheda sociale.



Villa Santa Maria

L'operatore preposto all'inserimento provvederà a comunicare con i familiari 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.

- f) Nei primi giorni di soggiorno il personale di servizio insieme all'educatore/coordinatore 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/soddisfacimento dei bisogni dell'ospite secondo il progetto individualizzato per ciascuno.
- g) Nei primi giorni di accoglienza l'equipe multidisciplinare provvederà alla compilazione di un Progetto di Vita che ha come obiettivo principe quello di garantire il benessere della persona.

### **L' EQUIPE**

L'equipe multiprofessionale lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e piani individuali tesi a declinare al meglio il Progetto di Vita di ogni singolo ospite. Collabora con i Comuni e i servizi, le associazioni di volontariato e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia, in particolare con i servizi sociali di Bellano e Comuni limitrofi.

### **DIMISSIONI**

#### **Dimissione volontaria**

Si realizza per decisione dell'ospite e/o dei parenti e necessita di un preavviso alla Direzione della Struttura di almeno 5 giorni.

#### **Dimissione involontaria**

La Direzione si riserva la possibilità di dimissione dell'ospite nei casi di:

- a) aggravamento delle condizioni clinico-assistenziali con necessità di assistenza socio-sanitaria continuativa.
- b) reiterato mancato rispetto delle regole sancite attraverso la Carta dei Servizi e delle norme generali di comportamento e sicurezza.

In caso di aggravamento (punto a), la Direzione della Struttura provvede a segnalare alla persona/famiglia il superamento delle soglie di sostenibilità presso il servizio C.A.S.A. e collabora attivamente con i servizi territoriali (ATS, ASST, Servizio Sociale Comunale, ecc.) alla ricerca delle soluzioni alternative più opportune. L'eventuale trasferimento presso idonea Struttura socio sanitaria o sanitaria deve essere attuata entro 30 giorni. Nel caso di documentata e comprovata impossibilità di accoglienza in una unità di offerta diversa, l'ATS può concedere, su richiesta, un'ulteriore proroga di 30 giorni.



Villa Santa Maria

L'ospite e/o i suoi parenti prima di lasciare Villa Santa Maria avranno cura di 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;
- 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

A 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 il sabato dalle ore 9:30 alle 11:30.

E' possibile inoltrare eventuali segnalazioni via mail ([residenzavillasantamaria@leresidenze.it](mailto:residenzavillasantamaria@leresidenze.it)), via posta (via Colico n°18), a mezzo telefono (0341-810361) 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 in comunità alloggio, a secondo della scelta effettuata dell'anziano ed integrazione alla vita sociale e di relazione e conoscenza nell'ambito territoriale;
- sostenere i rapporti della rete affettiva familiare;
- 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 - Prestazioni di supporto infermieristico

L'infermiere professionale è disponibile in orario diurno con il compito di supervisionare all'auto assunzione della terapia al fine di mantenere il benessere dell'ospite.



Villa Santa Maria

#### 4 - Servizio Tutelare/Socio-Assistenziale

E' garantito dalla presenza, 24 ore su 24, di personale tutelare/ASA-OSS.

Ha l'obiettivo di supportare l'anziano in caso carenza di autonomia in alcune funzioni personali ed essenziali.

Particolare cura si pone allo svolgimento delle seguenti attività:

- Supervisione/minima assistenza alla persona anziana nella pratica delle attività basilari della vita quotidiana e nelle funzioni di tipo strumentale (pasti-igiene-piccoli accompagnamenti, etc.)
- Mantenimento e ricerca di recupero delle autonomie residue dell'anziano.

#### 5 -Servizio Ristorazione

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

I pasti vengono serviti nel locale da pranzo 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.

#### **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.



Villa Santa Maria

### **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.

### **RETТА DI SOGGIORNO C.A.S.A.- GARDENIE**

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.

### **Sono inclusi nella retta i seguenti servizi:**

- Presenza diurna e notturna del personale previsto dalla normativa
- Servizio alberghiero, di ristorazione, pulizia degli ambienti di vita
- Fornitura e lavaggio biancheria piana da letto e da bagno
- Servizio di animazione, sia relativo ad attività interne ed esterne (uscite, gite...)
- Supporto nelle attività di vita quotidiana



Villa Santa Maria

**Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:**

- Servizio lavanderia
- Parrucchiera: è possibile fruire di un professionista esterno
- Estetista: è possibile fruire di un professionista esterno
- Spese per farmaci personali non afferenti al Sistema Sanitario Nazionale
- Spese per visite mediche specialistiche
- Spese di trasposto quali taxi o ambulanza

**GESTIONE DELLE EMERGENZE SANITARIE:**

In caso di condizioni di temporanea necessità di assistenza sanitaria, occorre tempestivamente informare la famiglia, il MMG e l'ATS, per garantire il necessario percorso terapeutico. In caso di particolare gravità viene contattato nell'immediato il servizio 112.

**INFORMAZIONI UTILI**

**Orario di visita parenti**

E' possibile visitare i propri cari tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Per necessità diverse e situazioni particolari è possibile accordarsi con la Coordinatrice per visite fuori dall'orario consueto.

**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 all'interno degli ambienti della Villa Santa Maria.

**Norme antincendio**

La Struttura è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative. 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

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 (Alloggi Protetti e Comunità alloggio le Gardenie e Comunità alloggio Le Mimose).

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                      con aiuto

<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 il supporto infermieristico				
Come valuta l'assistenza fornita agli Ospiti				
Come valuta l'assistenza degli operatori tutelari-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 della Comunità Alloggio Le Gardenie

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
<b><i>CURA DELLA PERSONA e SERVIZI ALBERGHIERI</i></b>				
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				
<b><i>STRUTTURA E SPAZI</i></b>				
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				
<b><i>GENERALI</i></b>				
Come valuta gli orari di ingresso visitatori/parenti				
Indichi il grado di soddisfazione della sua permanenza presso la nostra Struttura				

Quali aspetti apprezza maggiormente nella sua permanenza?

---

---

---

---

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 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 ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.



Villa Santa Maria

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

#### **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.

#### **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



Villa Santa Maria

- |  |   |
|--|---|
| 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. | nel corso della storia della popolazione.   |
| di conservare la libertà di scegliere dove vivere.   | 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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.   | 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 vivere con chi desidera.  | 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 avere una vita di relazione.  | di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.  |
| di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.   | 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 salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.   | 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 sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.   |



Villa Santa Maria

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**

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.

