

*Istituto delle Figlie di Santa Maria della Divina Provvidenza*

**CASA SAN LORENZO**

*Via Visconti, 7- 23011 ARDENNO (SO)*

*Cod.Fisc. 02477630582 P.IVA. 01062811003*

*Tel: 0342.660307 Fax: 0342.661030*

*E-mail: [segreteria@casasanlorenzogardenno.it](mailto:segreteria@casasanlorenzogardenno.it)*

*PEC: [guanellaardenno@mail\\_cert.it](mailto:guanellaardenno@mail_cert.it)*

*Sito internet: [www.casedonguanella.it](http://www.casedonguanella.it)*

## **CARTA DEI SERVIZI R.S.A. APRILE 2026**

### **CHI SIAMO**

La Casa San Lorenzo è una R.S.A. femminile con la capacità ricettiva di 32 posti letto tutti accreditati e contrattualizzati.

E' Ente filiale della Congregazione delle Figlie di Santa Maria della Divina Provvidenza, con sede a Roma in piazza San Pancrazio, 9. Ente Religioso e giuridicamente riconosciuto con D.L. 1663 del 29.07.1937.

La Casa è autorizzata al funzionamento in via definitiva con provvedimento n° 366 del 27.08.2007 rilasciato dall'A.S.L. della Provincia di Sondrio.

E' accreditata presso la Regione Lombardia.

Seguendo gli insegnamenti del Fondatore San Luigi Guanella (1842-1915), il personale religioso e laico della Casa si prende cura della persona e dei suoi bisogni con interventi di tipo socio-assistenziale, sanitario e riabilitativo.

Il modello organizzativo scelto dalla Casa garantisce un clima quanto più possibile familiare, al fine di porre la persona al centro di ogni attività, tendendo ad un equilibrio tra esigenze personali ed organizzative.

## **DOVE SIAMO**

La Casa San Lorenzo è sita in Via Visconti Venosta, 7 ad Ardenno. E' situata in centro al paese, vicino alla piazza centrale dove si trovano la Chiesa Parrocchiale, il Comune e l'Ufficio Postale.

Ad Ardenno vi è una stazione ferroviaria ed una fermata del Bus.

Telefono: 0342/660307 Fax: 0342/661030

E-mail: [segreteria@casasanlorenzoardenno.it](mailto:segreteria@casasanlorenzoardenno.it)

Sito web: [www.casedonguanella.it](http://www.casedonguanella.it)

## **MODALITA' DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI**

Di norma hanno titolo all'ammissione in R.S.A. le persone ultrasessantacinquenni che al momento della presentazione della domanda si trovano in condizioni socio-sanitarie tali da non poter restare al proprio domicilio e compatibili con i livelli sanitari assistenziali previsti dallo standard gestionale di accreditamento prescritto per le R.S.A. dalla normativa regionale.

Eccezionalmente possono essere ammesse persone di età inferiore a 65 anni con problemi socio-sanitari e caratteristiche assimilabili a quelle delle persone anziane.

Per essere ammessi alla R.S.A. occorre presentare domanda scritta su apposito modulo rilasciato dall'ATS del mandamento o dalla Casa stessa. Sarà cura del medesimo familiare portare tale modulo dal medico di base il quale effettuerà la valutazione medica. Una volta compilata la valutazione, il familiare consegnerà la domanda alla R.S.A. interessata. La casa provvederà ad inserirla nella lista del portale TEKNE secondo i criteri lista di attesa.

La proposta di ammissione viene formulata con una comunicazione telefonica ai familiari, in caso di accettazione i familiari colloquiano con l'équipe e definiscono le pratiche amministrative concordando la data e l'ora dell'ingresso.

L'accoglienza della nuova Ospite è gestita dalla Superiora e/o Coordinatrice e dall'équipe.

Le visite guidate sono gestite dalla Superiora e/o Coordinatrice.

La "Casa San Lorenzo" prevede un periodo di prova di 3 mesi per valutare l'idoneità dell'ospite per un definitivo inserimento.

All'insorgere di eventuali problematiche la Direzione si riserva la possibilità di dimettere l'Ospite nello specifico in caso di instaurarsi di condizioni psico-fisiche gravemente pericolose per le altre Ospiti, seri problemi di convivenza e di rapporti con l'Ospite o con i suoi famigliari, incompatibili ad una serena vita comunitaria, mancato pagamento della retta per un periodo superiore ai tre mesi.

L'Ospite o suo familiare possono decidere di rientrare in famiglia o di essere trasferiti in altra struttura. In caso di trasferimento il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'ospite; per assicurare continuità delle cure verranno date tutte le indicazioni sanitarie, sociali, educative e fisioterapiche, come da D.G.R. n° 26316/97.

La carta dei servizi è esposta al pubblico, distribuita agli utenti con modulo di presa visione. Al momento dell'ingresso l'utente riceve la carta dei servizi. Sarà cura della Casa S. Lorenzo comunicare tempestivamente agli utenti, familiari, amministratori di sostegno eventuali modifiche della carta dei servizi.

Per ottenere il rilascio o l'accesso della documentazione socio-sanitaria è necessario fare una richiesta scritta al

Direttore Sanitario, responsabile del fascicolo FASAS, dei Protocolli e procedure.

La tempistica è legata alla preparazione della documentazione, per un tempo massimo di 3 settimane a titolo gratuito.

## **CRITERI LISTA DI ATTESA**

La Casa San Lorenzo, preso atto della documentazione inviata, predispone una lista di attesa per ogni classe S.O.S.I.A. Posiziona la domanda secondo i seguenti criteri e priorità:

- Emergenza; la struttura si impegna ad accogliere, con priorità assoluta, casi urgenti segnalati dall' A.T.S.
- Criterio Rsd; trasferimento delle ospiti del nucleo Rsd.
- Criterio Religiosi; persone che hanno avuto rapporti di appartenenza e di collaborazione con la Casa stessa o con la Congregazione.

Dopo questi criteri si tiene in considerazione:

- Parametro legato al luogo favorendo in ordine il distretto di Morbegno, la Provincia di Sondrio, regione Lombardia e fuori regione; tenendo in considerazione i residenti di Ardenno nel caso in cui la situazione socio-sanitaria sia grave.
- Classe S.O.S.I.A da 1 a 8 in base alle esigenze Rsa
- Data di protocollo della domanda di inserimento
- Anzianità anagrafica; data di nascita.

La lista viene aggiornata ad ogni nuova domanda pervenuta, agli aggiornamenti di domande già esistenti, alle rinunce, ai decessi. Le persone incaricate per la visita guidata alla struttura sono la Superiora e la Coordinatrice.

## **SERVIZI OFFERTI E METODOLOGIE DI LAVORO**

### **- LA DIREZIONE -**

La Superiora, nominata dal Consiglio Generale, ha l'incarico di dirigente di tutta la Casa.

La Superiora, seguendo i principi guanelliani, si pone come punto di riferimento per il personale, per le ospiti e i loro familiari, per le suore affinché attraverso le funzioni dei singoli che formano la collettività, venga raggiunto l'obiettivo che la Casa si propone: dare risposte sempre più mirate ai bisogni dell'anziano.

Ogni decisione e proposta deve essere vagliata da Lei. E' la responsabile dell'attività religiosa della struttura. La Superiora responsabile qualità dei servizi.

### **- LA COORDINATRICE -**

La coordinatrice è una figura chiamata ad operare in fattiva collaborazione con la Superiora e la Responsabile di reparto.

Si occupa di:

- Coordinare il lavoro dei diversi servizi della casa, RSA, RSD e servizi generali facilitando i rapporti, la comunicazione, l'integrazione delle varie attività;

- Promuovere e coordinare l'elaborazione in equipe della programmazione annuale della casa e ne organizza le verifiche periodiche;

- Coordinare la programmazione e lo svolgimento delle riunioni di Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI-PI);
- Offrire l'apporto specialistico nell'èquipe per rispondere in modo adeguato ai bisogni delle ospiti;
- Curare i rapporti con i familiari e/o tutori condividendo gli obiettivi del progetto;
- Collaborare nella gestione del personale;
- E' incaricata alla visita guidata della struttura e nell'accoglienza e nell'accompagnamento delle ospiti nel primo periodo di inserimento;
- Promuovere momenti di apertura e di scambio con il territorio.
- Responsabile della formazione.

### **- SERVIZIO AMMINISTRATIVO -**

Il servizio amministrativo si occupa della gestione della Casa per quanto riguarda:

- Economato e contabilità;
- Gestione del personale;
- Rapporti con gli Enti;
- Rispetto delle normative vigenti.
- Responsabile debito informativo.

### **- SERVIZIO INFERMIERISTICO -**

E' il servizio che si occupa in forma diretta della cura della persona per quanto concerne gli interventi di tipo sanitario.

In collaborazione con il servizio assistenziale, permette di farsi carico della globalità della persona anziana e dei suoi bisogni, offrendo prestazioni tecniche e professionali adeguate, ma all'interno di un contesto relazionale significativo.

Il ruolo dell'infermiera comprende sia aspetti tecnici specifici di assistenza alla persona, sia aspetti di forte contenuto relazionale, che permettono di creare rapporti positivi interpersonali con l'ospite anziana, "prendendosi cura" di lei e non solo prestando delle cure.

In stretta collaborazione con il medico e la responsabile del reparto, permette un adeguato svolgimento dei piani di assistenza.

In particolare le sue attività sono finalizzate a:

- Coadiuvare il medico nelle visite e nell'adempimento delle pratiche sanitarie;
- Collaborare con la responsabile del reparto nel coordinare il lavoro delle addette all'assistenza;
- Prestare alle ospiti tutta l'assistenza necessaria per le attività di prevenzione, cura e riabilitazione loro necessarie;
- Curare l'acquisto, la conservazione e l'utilizzo dei farmaci;
- Partecipare all'équipe socio-sanitaria dando il proprio apporto alla definizione dei PAI-PI e alla loro attuazione.

### **- SERVIZIO DI RIABILITAZIONE -**

L'obiettivo del servizio è quello di provvedere a interventi specifici mirati per la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie delle ospiti, il rallentamento della perdita delle normali abilità quotidiane e la prevenzione del decadimento psico-fisico.

Anche nel suo ruolo è determinante l'aspetto relazionale e la costruzione di rapporti interpersonali positivi, che aiutino la persona anziana a cogliere l'opportunità di usufruire del servizio che le viene offerto.

La fisioterapista in collaborazione con il Responsabile Sanitario, verifica i programmi e le metodologie di

intervento caso per caso, richiedendo al bisogno visite specialistiche fisiatriche.

Coopera attivamente con le infermiere e le ausiliarie per la messa in atto dei piani di assistenza individualizzati.

Attraverso interventi singoli e di gruppo si occupa di:

- Prevenire ulcere da decubito e contratture dei muscoli nelle ospiti allettate;

- Attuare interventi per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie;

- Curare l'adozione di protesi e ausili, addestrare all'uso e verificarne l'efficacia.

- Partecipare all'équipe socio sanitaria e collaborare all'attuazione dei PAI-PI.

### **- LA RESPONSABILE DI REPARTO -**

Ogni reparto ha come responsabile una Suora, Figlia di Santa Maria della Divina Provvidenza.

E' una presenza costante in qualsiasi occorrenza, punto di riferimento per le ospiti, i parenti e gli operatori.

In particolare la Responsabile si impegna per creare, con la collaborazione di tutti, un ambiente accogliente, carico di affetto, proprio dello stile della famiglia, perché la persona anziana viva serenamente questa sua stagione della vita, sentendosi accolta con un atteggiamento di disponibilità e ascolto.

### **- SERVIZIO MEDICO -**

Questo servizio ha come obiettivo principale il favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle ospiti, attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione, in un'ottica multidisciplinare e di collaborazione con le altre figure professionali.

I medici assicurano la loro presenza nella Casa secondo gli standard previsti e la reperibilità nelle ore notturne e festive.

Spettano al Medico Responsabile le decisioni in campo sanitario, collaborando con la Direzione.

In particolare i medici si occupano di:

- Visitare periodicamente le ospiti, rivedendo le terapie o prescrivendo esami clinici secondo il bisogno;

- Aggiornare le cartelle cliniche, raccogliendo tutti i dati utili ad una valida supervisione delle condizioni delle ospiti;

- Dare indicazioni alle infermiere e al personale ausiliario per interventi di prevenzione, cura e riabilitazione necessari;

- Cooperare ad una valida definizione dei PAI-PI;

- garantire la corretta diffusione delle informazioni sanitarie, nel rispetto della privacy;

- Tenere i contatti con i parenti per le comunicazioni mediche specifiche;

- Tenere i contatti con l'ospedale in caso di ricovero delle ospiti.

### **- SERVIZIO ASSISTENZIALE -**

Fanno parte di questo servizio le Ausiliarie Socio Assistenziali e gli Operatori Socio Sanitari.

Sono queste le figure professionali addette all'assistenza per soddisfare i bisogni primari dell'ospite e favorirne il benessere e l'autonomia.

Coordinate dalla Responsabile di reparto sono indirizzate a:

- Assistere la persona, nell'igiene personale, nell'alimentazione e nelle altre attività quotidiane secondo il piano di assistenza individualizzato (PAI-PI);
- Collaborare agli interventi sanitari di prevenzione, cura e riabilitazione, secondo le indicazioni del medico e dell'infermiere;
- Contribuire alla promozione integrale della persona collaborando con le altre figure professionali;
- Cooperare alla definizione e alla messa in atto dei PAI-PI;
- Prendersi cura della biancheria e degli effetti personali dell'ospite;
- Curare la pulizia e l'igiene degli ambienti.

### - **SERVIZIO DI ANIMAZIONE** -

Il servizio di animazione costituisce punto forte di riferimento per la vita psicologica, relazionale ed affettiva delle persone ospitate e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori per dare significato e dignità alla vita dall'anziano.

Gli obiettivi principali di questo servizio sono:

- Dare alle ospiti la possibilità di ampliare i rapporti interpersonali e relazionali;
- Proporre attività stimolanti che permettano di trascorrere il tempo in modo piacevole, tenendo presenti le caratteristiche e gli interessi di ognuna;
- Valorizzare le ospiti con le loro potenzialità.

L'educatrice è un punto di riferimento giornaliero per le ospiti che coinvolge sempre in modo non impositivo.

Accanto alle attività quotidiane:

- Promuove e organizza, in occasioni particolari, momenti di festa e di condivisione;
- Coordina tutte le attività animative, dopo averle programmate e organizzate;
- Lavora in collegamento con i responsabili degli altri servizi, al fine di offrire alle ospiti un servizio attento ed efficace;
- Si mette in relazione con le ospiti in modo semplice e rispettoso, mettendo a disposizione creatività e inventiva, ottimismo, entusiasmo e perseveranza.

### **- SERVIZIO DI ANIMAZIONE DELLA VITA SPIRITUALE -**

Il servizio religioso e di animazione della vita spirituale si propone come obiettivo la crescita nella fede mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana.

In Casa è presente la figura del Cappellano, sacerdote dei Servi della Carità; il sacerdote e le suore sono punto di riferimento per la vita spirituale delle ospiti e testimoni del Vangelo e del carisma guanelliano.

E' un servizio a disposizione delle ospiti che lo desiderano; Cappellano e Suore sono costantemente disponibili al dialogo e all'ascolto.

Quotidianamente in cappella viene detto il rosario e viene celebrata la Santa Messa.

### **- SERVIZI GENERALI -**

La struttura garantisce i seguenti servizi: cucina, lavanderia, portineria, pulizie generali, manutenzioni varie, cura del giardino, autista.

*Nella nostra comunità ogni membro ha un suo ruolo ma agisce sempre in stretto collegamento con gli altri membri, secondo i diversi livelli, coordinando la propria azione con quella di tutti per il raggiungimento degli intenti comuni e la realizzazione di programmi stabiliti.*

*Tutti gli operatori che si occupano della cura dell'anziano devono integrare il proprio lavoro gli uni con gli altri, condividendo in primo luogo i criteri operativi e le finalità.*

Le attività degli operatori sono orientate da linee guida, protocolli e piani di lavoro.

Viene applicato un modello di intervento che si avvale delle seguenti metodologie:

- Programmazione delle attività;
- Valutazione multidimensionale dei bisogni;
- Lavoro in équipe;
- Responsabilizzazione di tutte le figure professionali;
- Personalizzazione degli interventi;
- Condivisione periodica dei risultati;
- Attenzione alla relazione e alla comunicazione.

## **CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO**

Il riconoscimento degli operatori è assicurato da un apposito cartellino visibile all'ospite e ai familiari che riporta la fotografia, il nome, il cognome ed il profilo professionale dell'operatore.

## **VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

La Casa San Lorenzo effettua la rilevazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori attraverso un questionario da sottoporre con cadenza annuale la cui raccolta e compilazione consentono l'anonimato. I dati emersi da tale indagine vengono valutati e discussi nelle riunioni d'èquipe.

Al momento dell'ingresso viene consegnata al familiare la scheda di reclami, proposte o suggerimenti che l'utente può compilare e inserire nell'apposita urna in anonimato. Verrà data risposta entro 15 giorni.

Al momento dell'ingresso viene consegnata al familiare la scheda di reclami, proposte o suggerimenti che l'utente può compilare e inserire nell'apposita urna in anonimato. Tale foglio per reclami si può trovare nell'atrio della segreteria.

La Coordinatrice e la Superiora sono sempre disponibili ed accogliere eventuali criticità.

Ogni familiare viene contattato telefonicamente e/o con colloquio ogni qualvolta si effettua una variazione all'ospite. Il questionario di soddisfazione verrà consegnato direttamente agli interessati nel mese di ottobre-novembre.

## **RETTA**

La retta comprende tutti i servizi elencati nonché farmaci. Non comprende: visite specialistiche private, ausili, pratiche burocratiche, trasporti, abbigliamento personale, parrucchiere, podologo e trattamenti estetici particolari.

La retta deve essere versata entro il giorno 5 del mese tramite bonifico bancario nelle modalità indicate dall'amministrazione; verranno rimborsate le giornate non

godute in caso di dimissioni dalla struttura prima della fine del mese versato.

L'importo della retta è di €.61,81 giornalieri corrispondente a €. 1.880,00 mensili.

La Struttura non chiede costi aggiuntivi rispetto alla quota giornaliera della retta.

(Rimborsare eventuali spese aggiuntive non previste dalla retta).

Agli ospiti viene rilasciata la dichiarazione prevista dal D.G.R. n° 26316 del 21.03.97 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

### **GIORNATA TIPO**

7,00 – 8,00	Sveglia;
8,00 – 8,30	Colazione;
9,00 – 11,30	Attività di animazione e/o fisioterapia;
12,00 – 12,40	Pranzo;
12,40 – 14,30	Riposo o TV in soggiorno;
14,30 – 16,30	Attività di animazione e merenda;
16,30 – 17,30	Chi desidera va in chiesa per il rosario o la Santa Messa;
18,30 – 19,15	Cena;
19,30 – 20,00	Chi desidera va a letto e chi vuole può rimanere in soggiorno. C'è la possibilità di tenere la televisione in camera.

### **ORARIO DI VISITA**

L'orario di visita è libero dalle 8 alle 20,00. Nel rispetto della privacy si chiede di evitare il momento dell'igiene mattutina e dei pasti. Nelle ore notturne l'orario è regolamentato per casi di particolare necessità.

## SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I servizio di ristorazione è interno alla struttura ed è controllato attraverso il sistema HACCP.

Il menù viene reso pubblico ed esposto in ogni nucleo.

Chi lo desidera può richiederne una copia.

Vengono rispettate eventuali prescrizioni dietetiche per i singoli ospiti in relazione a specifiche esigenze di salute in relazione al PAI.

PRANZO		CENA
Pasta con zucchine Polpette in umido Spinaci al vapore Pane e frutta di stagione	<b>LUNEDI'</b>	Minestra in brodo Ricotta Purea di patate Pane e frutta di stagione
Risotto ai funghi Pangasio al forno Zucchine Pane e frutta di stagione	<b>MARTEDI'</b>	Orzo in crema di legumi Omelette Verdura condita Pane e frutta di stagione
Maccheroni al pomodoro Cosce arrosto Insalata mista Pane e frutta di stagione	<b>MERCOLEDI'</b>	Riso al latte Prosciutto cotto Bieta Pane e frutta di stagione
Gnocchi di patate Scaloppine di vitella al vino Fagiolini olio/limone Pane e frutta di stagione	<b>GIOVEDI'</b>	Semolini in brodo Mozzarella Bieta al pomodoro Pane e frutta di stagione
Tortellini in brodo Nasello in umido Cavolfiore gratinato Pane e frutta di stagione	<b>VENERDI'</b>	Pasta e patate Prosciutto crudo Verdura lessa Pane e frutta di stagione
Riso e bisì Brasato di manzo Crocchette di patate Pane e frutta di stagione	<b>SABATO</b>	Purea di verdure e crostini Caprini Spinaci stufati Pane e frutta di stagione
Pizzoccheri Arista di maiale Patate al forno Insalata Pane e frutta fresca – Dolce	<b>DOMENICA</b>	Minestra in brodo vegetale Formaggio o prosciutto o tonno Insalata - Fagiolini Pane e frutta di stagione

## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

Gli anziani rappresentano un patrimonio di valore inestimabile per la società, non solo perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione, ma anche perché, in misura sempre crescente, costituiscono una risorsa umana attiva, un patrimonio di energie e di esperienze del quale la società dispone, sa a supporto di molteplici attività di carattere strettamente economico sia per il diretto impiego in attività di tipo culturale e sociale.

Tale riconoscimento emerge dalla ricerca scientifica e sociologica più recente e dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone che raggiungono una età anagrafica avanzata in buone condizioni psico-fisiche, tanto da poter fornire contributi a carattere innovativo.

Tuttavia l'anziano è anche, in certe condizioni, una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la sua dignità necessita di maggiore tutela.

Perciò, certi principi, validi per la generalità de cittadini, devono essere ribaditi ed integrati.

La salvaguardia dell'anziano e della sua cultura comporta l'educazione della popolazione al rispetto dei suoi diritti: essa implica l'adempimento di una serie di doveri da parte della società, primo fra quali l'individuazione di politiche che garantiscano l'integrazione sociale e la valorizzazione dei rapporti fra generazioni diverse nonché la partecipazione dell'anziano alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

In particolare il presente documento si ritiene debba ispirare l'azione di quanti operino direttamente o indirettamente a favore di persone anziani:

- istituzioni pubbliche responsabili della realizzazione del bene comune,
- agenzie educative e di informazione,

- enti gestori di servizi, sia di diritto pubblico che privato,
- la famiglia e le formazioni sociali,
- singoli cittadini.

Ad essi è rivolto l'auspicio che i principi qui enunciati trovino

la giusta collocazione all'interno della loro attività, in particolare negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti, carte dei servizi, nei loro indirizzi programmatici e nelle conseguenti prassi gestionali, assicurando una parità tra soggetto erogatore dei servizi e soggetto fruitore, giuridicamente garantita.

Prima di entrare nel vivo di una declinazione dei diritti della persona anziana e dei corrispondenti doveri della società e delle istituzioni nei suoi confronti, è opportuno richiamare brevemente alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano che, essendo validi per la generalità dei cittadini, trovano la loro applicazione anche nei confronti della persona anziana:

1. Innanzitutto, il principio detto 'di giustizia sociale', enunciato dall'art.3, secondo comma della Costituzione, in questi termini:

“E' 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 e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

Le scienze psicologiche e pedagogiche hanno ampiamente dimostrato che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non specifico di una classe di età particolare, ma che si estende dalla nascita alla morte; pertanto, l'obbligo fatto alla Repubblica, ed attraverso di essa, a tutta la società italiana, di rimuovere gli ostacoli che potrebbero impedire od arrestare tale processo, copre

tutto l'arco della vita e non può subire restrizioni legate all'età della singola persona.

2. In secondo luogo, occorre richiamare il principio di solidarietà, enunciato dall'articolo 2 della Costituzione nei seguenti termini:

“La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo sia come singolo che nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.”

Va quindi ricordato che tutte le espressioni di solidarietà, siano esse inderogabili e quindi rese obbligatorie dalle leggi della Repubblica, siano esse derogabili (ossia volontarie e riconducibili alla libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune), sono tutte finanziate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona. Le istituzioni pubbliche, titolari della responsabilità effettiva di tale garanzia, non possono quindi che essere favorevoli allo sviluppo massimo di una cultura della solidarietà nella società italiana.

3. Infine, è opportuno ricordare il principio di salute come diritto fondamentale dell'uomo, richiamato dall'art. 32 in questi termini:

“La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti....”

Va ricordato, in merito, che il concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) comprende non soltanto il benessere psicofisico ma anche quello sociale, il che fa della salute uno stato di benessere globale della persona. L'attenzione va, inoltre, attirata sul fatto che il concetto di indigenza, che, se mai è stato legittimo

farlo, dev'essere ricondotto a parametri costruiti sul concetto di minimo vitale; parimenti, non risulta adeguato un parametro fissato in termini esclusivi di reddito personale, che non fosse messo in stretta relazione con il bisogno effettivo di salute della singola persona considerata, valutando sulla base di parametri obiettivi di costo, pur restando comunque fermo l'obbligo di solidarietà familiare.

## **LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI**

Non vi è contraddizione tra l'aver ricordato che la persona anziana gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti di cittadinanza riconosciuti alla persona umana dal nostro ordinamento giuridico, e il proporre la declinazione e l'adozione di una carta dei diritti della persona anziana che ha come finalità di servire da supporto all'azione di educazione e di sviluppo delle politiche sociali auspicata in premessa.

### **La persona anziana ha il diritto:**

- 1)** Di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà.
- 2)** Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui fa parte.
- 3)** Di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

- 4) Di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio.
- 5) Di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici.
- 6) Di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni.
- 7) Di conservare relazioni con persone di ogni età.
- 8) Di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività.
- 9) Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età.
- 10) Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere.
- 11) Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

### **La società e le istituzioni hanno il dovere:**

- 1) Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica.
- 2) Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante.

- 3)** Di rispettare la modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di ‘correggerle’ e di ‘deriderle’, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto.
- 4)** 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- condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita forzatamente abbandonato.
- 5)** Di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute.
- 6)** Di favorire, per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 7)** Di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- 8)** Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare ed attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- 9)** Di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i suoi familiari e gli operatori socio-sanitari.

**10)** Di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale.

**11)** Di operare, perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### ***LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI***

È d'obbligo, a questo punto, 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, dalla cui azione dipendono di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti, dalla cui azione dipendono l'allocazione delle risorse (organi politico-istituzionali) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media e agenzie educative) in ordine alle azioni fondamentali della convivenza organizzata e, tra queste, anche in ordine all'opzione riguardante le condizioni di vita delle persone anziane.

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della responsabilità politica -quella che, in precedenza abbiamo chiamata *responsabilità di garanzia*- non di minor portata è la rilevanza di strumenti e meccanismi che operano specificamente nell'area della tutela dei diritti.

Esistono, infatti, oltre ad organismi associativi attivi su questa problematica, istituti di carattere generale - difensore civico regionale e provinciale- e di carattere più specifico -ufficio di pubblica tutela (UPT) ed Ufficio di Relazione con il Pubblico- nell'ambito dei servizi sanitari e delle strutture assistenziali, che sono punto di riferimento (ognuno nell'ambito delle specifiche funzioni agli stessi assegnate dalla normativa statale e regionale) informale, immediato, gratuito e di semplice accesso, per tutti coloro che necessitano di tutela nei confronti di atti e comportamenti delle pubbliche amministrazioni e degli erogatori di attività di pubblico servizio.

È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico e all'UPT sono persone anziane.

Una più certa autonomia, che ne accresca l'efficacia d'azione, la valorizzazione mediante apposite azioni di promozione, il potenziamento, con una adeguata attribuzione di risorse, del difensore civico e dell'UPT sono elementi sostanziali di un'opera a favore della tutela dei diritti delle persone anziane che intenda accompagnare l'affermazione di principi ed indirizzi e l'individuazione e attuazione di politiche, con l'approntamento e la pubblicizzazione di strumenti e meccanismi specificamente destinati a rendere vera la loro praticabilità quotidiana.

La persona ha diritto di chiamare l'U.R.P. ASST Valtellina e Valchiavenna all'email [urp@asst-val.it](mailto:urp@asst-val.it) e al numero 0342/607315.

Allegati:

Scheda di segnalazione apprezzamenti e reclami;

Scheda customer satisfaction ospiti e familiari.