



RESIDENZA LAGO MAGGIORE

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2020



RESIDENZA LAGO MAGGIORE
Via Sanfideg 1
Località Muceno-Porto Valtravaglia- VA
Tel. 0332 547745 - 800 39 70 09
www.leresidenze.it



GENERALITA' DELL'OPUSCOLO

Gentile Signore/Signora,

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Lago Maggiore, situata a Muceno, frazione di Porto Valtravaglia, in via Sanfideg n. 1

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-sanitario che La riguarda in prima persona.

Lei, con i Suoi familiari, rappresentate 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 RSA farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un confortevole soggiorno.



PRESENTAZIONE DELLA RSA

Fini istituzionali

La missione istituzionale della RSA è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana fragile ultrasessantacinquenne parzialmente o totalmente non autosufficiente, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

La RSA Lago Maggiore

La struttura, di nuova realizzazione, risponde a tutte le norme strutturali, indicate e richieste dalle normative regionali, **per accogliere anziani non autosufficienti**. La capienza massima prevede l'occupazione di **63 posti letto residenziali, di cui n. 60 accreditati di cui n. 12 contrattualizzati e n. 3 posti sollievo**.

Si compone di 3 piani che corrispondono ad altrettanti nuclei da 20 posti letto ciascuno:

Piano terra → Nucleo Le Gardenie

Primo Piano → Nucleo I Gigli

Secondo Piano → Nucleo Le Camelie

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della RSA presso la quale operano:

- Responsabile Medico e Medici di reparto presenti o reperibili 24 ore al giorno, che consentono continuità nella cura e nella relazione;
- Infermieri e fisioterapisti con adeguata preparazione in campo geriatrico;
- Addetti ai servizi assistenziali qualificati, in possesso di titolo di studio regionale;
- Animatori ed educatori;
- Operatori dei servizi generali, tecnici e alberghieri.



Principi fondamentali dell'attività

L'attività della RSA si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza**: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
- **Imparzialità**: i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- **Continuità**: la RSA assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.
- **Partecipazione**: la RSA garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **Efficacia ed efficienza**: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.



INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

Accoglienza e presa in carico in RSA

All'interno della RSA è attivo L'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, dal Lunedì alla Domenica (dalle 9:00 alle 17:00) è a disposizione degli interessati per fornire tutte le informazioni sulla Residenza e sulle modalità e tempistiche di ingresso dell'ospite. La persona addetta all'URP è disponibile durante l'apertura dello stesso ad accompagnare gli utenti **per visite guidate** all'interno della struttura. Esiste una **lista d'attesa per l'accoglienza di un nuovo ospite**, che segue criteri cronologici e di urgenza di inserimento in caso di dimissioni immediate da ospedali e case di cura del territorio.

Le modalità di **ammissione e accoglienza** in RSA sono le seguenti:

- a) contatti con L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della RSA per avviare la procedura di ammissione;
- b) visita medica preliminare (facoltativa);
- 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 in camera l'ospite ed i familiari, illustrando agli stessi la struttura e l'organizzazione dei servizi interni;
- f) è presente una équipe multidisciplinare composta da medici, infermieri professionali, ASA-OSS, fisioterapista e educatore, tutti **identificabili a mezzo di tesserino di riconoscimento**, che provvederanno alla **presa in carico** dell'ospite, seguendo il protocollo sotto specificato:
 - L'Infermiere e il coordinatore del personale assistenziale provvederanno a comunicare con i familiari per raccogliere i dati di presa in carico dell'ospite annotando: abitudini alimentari e dieta (evidenziando la presenza di intolleranze alimentari); lo stato della dentizione e l'uso di protesi dentarie; la capacità di orientamento spazio-temporale; il bisogno di aiuto per l'igiene e la vestizione; la continenza; le abitudini connesse al sonno ed alla veglia; la capacità di deambulazione ed ausili eventualmente necessari; patologie pregresse e in corso; terapie e modalità di somministrazione; eventuali allergie a farmaci; l'eventuale prenotazione in atto di visite specialistiche e/o esami;
 - L'educatore, con l'aiuto dei familiari e dell'ospite compilerà la scheda sociale d'ingresso e illustrerà le attività proposte.
 - il Medico, in un secondo momento, si recherà nella camera dell'ospite per eseguire la prima visita e compilare la documentazione in uso.



g) nei primi giorni di soggiorno in RSA il personale di servizio, insieme all'Educatore e all'Animatore, provvede a fare conoscenza con il nuovo ospite controllandone l'inserimento e stimolando la socializzazione;

h) nelle prime settimane di inserimento il Medico di struttura, insieme a tutta l'equipe socio-sanitaria, provvede ad effettuare la valutazione dell'ospite ed a formulare il piano assistenziale individualizzato, favorendo il coordinamento degli interventi assistenziali.

Il personale sanitario e assistenziale

Le figure professionali che compongono l'équipe socio-sanitaria sono:

- Responsabile Medico;
- Medici
- Infermiere Professionale;
- Fisioterapista;
- Ausiliari socio-assistenziali (ASA) e Operatori Socio-Sanitari (OSS)
- Educatore;
- Animatore.

Il gruppo multiprofessionale lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e programmi generali per il funzionamento del reparto e piani individuali per gli ospiti. Gli incontri sono calendarizzati per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

Collabora con i servizi territoriali, le associazioni di volontariato e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia.

Dimissioni

L'ospite e/o i suoi parenti prima di lasciare la struttura dovranno recarsi presso la segreteria al fine di:

- Effettuare il saldo delle spese
- inoltrare eventuale richiesta di duplicato della cartella clinica e/o degli esami eseguiti (previo pagamento dei diritti di segreteria) o richiedere eventuale invio mezzo posta
- Compilare questionario di soddisfazione dell'ospite e dei familiari e riporlo nel raccoglitore all'uopo predisposto.
- Comunicare verbalmente al referente dell'URP eventuali giudizi sulla qualità del servizio ricevuto finalizzati al miglioramento dello stesso.

Dovranno altresì recarsi presso l'infermeria al fine di:

- Ritirare relazione clinica del medico di struttura da consegnare al curante al fine di porlo a conoscenza delle terapie effettuate, degli eventuali accertamenti eseguiti e dei loro esiti per **assicurare la continuità assistenziale**.
- Ritirare la terapia medica necessaria a coprire il fabbisogno di una settimana al fine di permettere all'ospite e/o ai suoi familiari l'approvvigionamento dei farmaci stessi una volta giunto a destinazione.



Residenza Lago Maggiore

RESIDENZA LAGO MAGGIORE
Via Sanfideg 1
Località Muceno-Porto Valtravaglia- VA
Tel. 0332 547745 - 800 39 70 09
www.leresidenze.it



GIORNATA TIPO

Dalle 7.00 alle 8.30 sveglia, igiene, colazione

Dalle 8.30 alle 11.30 recupero funzionale e/o animazione e/o assistenza sanitaria e/o infermieristica...

Dalle 11.30 alle 12.15 pranzo

Dalle 12.30 alle 15.00 riposo (per chi lo desidera) o tempo libero

Dalle 15.00 alle 18.30 recupero funzionale e/o animazione e/o assistenza sanitaria e/o infermieristica...

Dalle 18.30 alle 19.15 cena

Dalle 19.30 alle 21.00 tempo a disposizione per attività varie

Dalle 21.00 alle 7.00 riposo

N.B.: La giornata è da intendersi come indicativa e le attività riportate rappresentano possibili opzioni. Esse sono erogate a seconda dell'organizzazione interna della struttura e commisurate al piano di assistenza individualizzata (PAI) o ad eventuali diverse necessità.



I NOSTRI SERVIZI

Le prestazioni **comprese nella retta**, relative al soddisfacimento dei bisogni sanitari e socio-assistenziali, vengono garantite mediante l'erogazione delle seguenti prestazioni:

1— Il Servizio Relazioni con il Pubblico

Fra gli obiettivi primari della Residenza Lago Maggiore 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 tutti i giorni dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

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, la Responsabile di Struttura risponderà entro 10 giorni lavorativi.

Entro il 28 febbraio di ogni anno la referente per l'ufficio consegnerà copia del cedolino di trasparenza utile ai fini della dichiarazione dei redditi per ciascun ospite.

In caso di richiesta di copia di documentazione sanitaria, è necessario formalizzare una richiesta scritta da parte di un parente prossimo o tutore/amministratore di sostegno. **Verrà rilasciata copia vidimata dal Responsabile Sanitario entro 15 giorni lavorativi.**

2— Il servizio Socio-Educativo

L'attività educativo-animativa si integra con le attività sanitarie assistenziali per:

- supportare l'anziano nel suo percorso di inserimento ed integrazione alla vita e ai ritmi della Struttura;
- riattivare e mantenere nell'anziano interessi personali;
- valorizzare l'ospite nella sua globalità.

"L'intervento educativo-animativo con l'anziano non è fatto per chi ama i risultati eclatanti e le grandi socializzazioni di gruppo: è un lavoro paziente e lungimirante adatto ad operatori che sanno leggere in profondità nell'orditura ordinaria della vita i miracoli e le grandi aperture d'orizzonte che talvolta l'anima umana riserva ai suoi osservatori più attenti, educatori e animatori che per amore di questo ordito prezioso accettano di riannodare quotidianamente fili interrotti e trame strappate, percorrendo ogni volta strade diverse, come ogni giorno diversi sono i percorsi delle persone a loro affidate."

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



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

3— Prestazioni sanitarie e riabilitative di base.

4— Assistenza diretta alla persona, aiuto nell'igiene personale, nell'assunzione dei pasti, nella deambulazione e mobilitazione, aiuto domestico-alberghiero.

A disposizione degli ospiti, **esclusi dalla retta**, troverete i seguenti servizi:

- Servizio lavanderia
- Parrucchiere
- Barbiere
- Pedicure
- Manicure
- Estetica di base
- Trattamenti personalizzati di fisioterapia con fini riabilitativi
- Visite mediche specialistiche (psichiatrica, fisiatrica, cardiologica...)
- Trasporti per accompagnamenti ad esami e visite
- Giornali

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 suddiviso in tre fasce economiche e verrà definito sulla base del consumo mensile di ciascun ospite.

Intimo → € 30,00

Fascia 1 → € 70,00

Fascia 2 → € 100,00



Servizio parrucchiere

Taglio→ € 13,00
Piega→ € 15,00
Colore→ € 15,00
Pettinatura→ € 5,00
Permanente→ € 25,00
Meches→ € 23,00

Servizio Estetista

Manicure→ € 8,00
Applicazione smalto→ € 3,00
Pedicure estetica→ € 15,00
Pedicure curativa → € 20,00
Ceretta viso → € 5,00

Giornali

La struttura provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso della comunità. E' prevista inoltre una piccola biblioteca dove sono custoditi libri per l'uso comune.

INFORMAZIONI UTILI

Orario visite familiari

L'orario per l'accesso in struttura per familiari e parenti è libero dalle 08.00 alle 20.00, mentre è regolamentato dalle ore 20.00 alle 08.00.

Raggiungibilità

La struttura è raggiungibile da Luino tramite le autolinee Badioli di Luino. Presso la reception è possibile trovare informazioni sugli orari dei trasporti.

Inoltre è raggiungibile da Milano tramite la ferrovia dello stato con fermata Porto Valtravaglia. E' possibile il trasporto organizzato dalla struttura con pullmino solo su prenotazione.

Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere per sé oggetti personali di valore o denaro per i quali la Direzione non risponde in caso di eventuali smarrimenti o furti. Presso la Direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati.

Fumo



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

Norme antincendio

La RSA 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 l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale della RSA è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti.



RETTA DI SOGGIORNO

La determinazione della retta giornaliera viene stabilita sulla base delle condizioni psicofisiche dell'ospite al momento dell'ingresso in struttura.

Sono previste tre fasce di prezzo giornaliera per la camera doppia:

Prima fascia: € 74,50,00

Seconda fascia: € 85,00

Esiste una tariffa agevolata per gli ospiti residenti nel Comune di Porto Valtravaglia per ad € 65.00, con il quale è stata stipulata una convenzione.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi alla Segreteria di struttura.

La retta viene corrisposta anticipatamente all'ingresso in struttura ed è previsto il pagamento di un deposito cauzionale infruttifero a seconda del periodo di permanenza che va dai €300 ad una mensilità.



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.



MODULO RECLAMO PER DISSERVIZIO

Reclamo effettuato da: _____

Ospite di riferimento: _____

Periodo del disservizio: _____

Area disservizio:

Servizi socio-sanitari:

- Area medica
- Area infermieristica
- Area fisioterapia
- Area assistenza alla persona
- Area animazione

Servizi alberghieri:

- Ristorazione
- Pulizia
- Lavanderia

Altro:

Descrizione del disservizio:

_____ Data _____ Firma _____



CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

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

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

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

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di **giustizia sociale**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- il principio di **solidarietà**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia 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

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.

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 di vita che ha abbandonato



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

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile 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 vivere con chi desidera.

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

Di avere una vita di relazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

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

Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

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

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

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

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



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

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l' Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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.