



**OPERE PIE RIUNITE DEVOTO - MARINI - SIVORI**

**LAVAGNA**

# **CARTA DEI SERVIZI**

Novembre 2014

## LE ORIGINI DELL'AZIENDA

L'ente denominato "**OPERE PIE RIUNITE DEVOTO - MARINI - SIVORI**" con sede in Lavagna, Corso Genova civ.70, é Azienda Pubblica di Servizi alla Persona in forza della propria deliberazione n.85 del 26 giugno 2003, come confermato con deliberazione di Giunta Regionale n.998 del 6 agosto 2003, pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Liguria n.35 del 27 agosto 2003, a seguito del riordino delle istituzioni previsto dal Decreto Legislativo n.207 del 4 maggio 2001 e deriva dall'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza avente la stessa denominazione, di cui conserva i diritti e gli obblighi anteriori al riordino e ne subentra in tutti i rapporti attivi e passivi, che trae origine dalla fusione dei seguenti enti:

### a) **Pio Ritiro Giuseppe DEVOTO**

con sede in Lavagna, Corso Genova civico 70, sorto per atto di munificenza della Signora Filomena Devoto in virtù dello strumento 24.05.1929 e rogito Notaio Copello di Chiavari, eretto in Ente Morale con Regio Decreto in data 24.07.1930 - A.VIII n.1217 ed avente per scopo di provvedere, secondo i propri mezzi, al ricovero, al mantenimento ed all'assistenza dei poveri d'ambo i sessi inabili al lavoro proficuo in conformità dell'art.2 del Regio Decreto 19.11.1889 n.6535 serie 3<sup>a</sup> come modificato dal Decreto Legge n.873 del 13.06.1915.-

### b) **Casa di Riposo Benedetto MARINI**

già Ricovero pei poveri Fondazione Benedetto Marini con sede in Lavagna, Via Rezza civico 54, che trae origine dalle disposizioni testamentarie di Benedetto Marini fu Giambattista in data 28.04.1887 aperte e pubblicate a rogito Notaio Bartolomeo Piccardo di Genova in data 31.05.1887, registrato a Genova il 03.06.1887 al n.6819 vol.163, eretto in Ente Morale con Regio Decreto del 24.06.1888, inserito nella G.U. del regno il 28.07.1888 ed avente per scopo di provvedere, secondo i propri mezzi, al ricovero, mantenimento ed all'assistenza dei poveri d'ambo i sessi, inabili al proficuo lavoro in conformità dell'art.2 del Regio Decreto 19.11.1889 n.6535 serie 3<sup>a</sup> come modificato dal Decreto Legge n.873 del 13.06.1915.-

### c) **Opera Pia Fondazione SIVORI Giovanni fu Andrea e SIVORI Carmela fu Giovanni** con sede in Lavagna, frazione di Santa Giulia Centaura, che trae origine dal testamento pubblico della Signora Giulia Carlotta Sivori fu Giovanni ricevuto il 02.07.1934 dal Notaio Vito Bianchi di Sestri Levante e dallo stesso pubblicato con verbale in data 08.09.1935, registrato a Sestri Levante il 21.09.1935 al n.213, eretto in Ente Morale con Regio Decreto in data 29.01.1942 ed avente per scopo di provvedere, secondo i propri mezzi, al ricovero, al mantenimento ed all'assistenza dei poveri d'ambo i sessi, inabili al lavoro proficuo in conformità dell'art.2 del Regio Decreto n.6535 serie 3<sup>a</sup> del 19.11.1889 come modificato dal Decreto Legge n.873 del 13.06.1915.-

## LO STATUTO

Lo Statuto dell'Azienda è stato recentemente ridefinito a seguito della trasformazione da Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza. Esso, strettamente collegato alle volontà dei fondatori ma ridisegnato secondo le finalità dell'Azienda, definisce scopi e mezzi, organi di amministrazione, norme generali di funzionamento, utilizzo del patrimonio.

Così recita l'articolo 2:

### ART. 2 – Fini istituzionali

1. L'Azienda non ha fini di lucro, ha personalità di diritto pubblico, autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, gestionale, tecnica ed opera con criteri imprenditoriali, sempre nel pieno rispetto dei principi morali enunciati dai Fondatori.

2. L'Azienda, in conformità ai fini stabiliti dalle tavole di fondazione degli enti originari, come adeguati alle finalità del decreto Legislativo n.207/2001 (Riordinamento del sistema delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza, a norma dell'art.10 della Legge n.328 del 08/11/2000) ha per scopo quello di provvedere, secondo i propri mezzi, al ricovero, anche temporaneo ed a carattere residenziale o semiresidenziale, al mantenimento ed all'assistenza socio-sanitaria e riabilitativa delle persone anziane, di soggetti appartenenti a fasce svantaggiate, disagiate e deboli o di soggetti bisognosi, nelle proprie strutture o presso il domicilio degli assistiti con precedenza, quando possibile, ai residenti nel Comune di Lavagna, come previsto dalle singole Tavole di Fondazione.

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione, a norma dello Statuto, presiede al governo dell'Ente.

Così recita l'articolo 7:

ART. 7 – Consiglio di Amministrazione

1. Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri, compresi il Presidente ed il Vice Presidente.

2. I membri del Consiglio di Amministrazione sono nominati come segue:

- Un Consigliere di diritto, nominato dal Sindaco di Lavagna, è un discendente dei fondatori del Pio Ritiro Giuseppe Devoto o persona dallo stesso designata.
  - Un Consigliere di diritto, nominato dal Sindaco di Lavagna, è un discendente del fondatore della Casa di Riposo Benedetto Marini o persona dallo stesso designata.
  - Un Consigliere di diritto, in rappresentanza della Famiglia Sivori, è il Parroco pro tempore della Chiesa di Santa Giulia di Centaura in Lavagna o persona dallo stesso designata.
  - Un Consigliere in rappresentanza della Regione Liguria.
  - Un Consigliere in rappresentanza del Comune di Lavagna.
- ...omissis..."

## IL PRINCIPIO ISPIRATORE FONDAMENTALE

Filosofia dominante della Azienda è di investire sulla "persona" come emerge dalla Costituzione Italiana e dalla 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 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.

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

**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'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non 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 Alta (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 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 filosofia ispiratrice si concretizza:

- NELL'ATTITUDINE ALL'ACCOGLIENZA
- NEL CLIMA FAMILIARE DELL'AMBIENTE
- NELL'ASSISTENZA RELIGIOSA

### **ATTITUDINE ALL'ACCOGLIENZA**

In una visione globale della persona si considerano imprescindibili:

#### Stima e rispetto

Si traducono in atteggiamenti e gesti di sincera comprensione, di pazienza, di delicatezza di fronte ai problemi che quotidianamente le persone anziane incontrano.

#### Fiducia e ottimismo

Inducono a contare sugli sforzi delle persone, ad attenderne pazientemente i frutti e ad apprezzare sempre i risultati raggiunti anche quando possono sembrare poco significativi.

#### Confidenza e dialogo

La disponibilità all'ascolto porta ad instaurare un dialogo spontaneo per favorire in tutti il naturale bisogno di comunicare.

#### Semplicità

Non è segno di superficialità né artificiosità di comportamento, ma contegno naturale e spontaneo nella relazione con la persona anziana.

#### Flessibilità

Come ricchezza per coniugare le singole diversità

### **IL CLIMA DELL'AMBIENTE**

deve essere caratterizzato da:

#### Familiarità

E' l'atmosfera che rende attraente lo stare insieme e fa sentire le persone anziane a proprio agio.

### Impegno e serenità

Sono il frutto della disponibilità paziente del personale e dell'intervento premuroso e collaborante dei familiari per favorire il superamento delle difficoltà o tensioni che l'ospite può incontrare.

### Moralità e religiosità

Nel riconoscimento dei bisogni umani dell'ospite, che non sono solo quelli fisici o psichici ma anche quelli morali e religiosi, si riconosce, rispetta e valorizza la dignità propria di ognuno.

### Realismo

Nella programmazione, attuazione e verifica dei progetti si avrà cura di partire dai bisogni, dai problemi, dalle esigenze e dalle possibilità reali del singolo e del gruppo, cercando di non creare attese a cui presumibilmente non si potrà offrire risposta ma privilegiando l'aspetto qualitativo del vivere, anche se, a volte, segnato da forti limitazioni.

### Valorizzazione del quotidiano

Senza trascurare opportunità particolari, si valorizzano le possibilità offerte dalla vita quotidiana con i suoi ritmi; ogni situazione ed ogni avvenimento sono importanti e significativi come occasione per scoprire le potenzialità per un proprio ed altrui miglioramento.

### Partecipazione attiva

L'attività dell'Azienda si avvale delle capacità professionali e umane dei singoli Operatori, ma ottiene i suoi risultati migliori solo con una armonica composizione delle individualità in una sinergia di intenti e di progettazione.

### Valorizzazione del contesto socio-culturale

Considerando il contesto socio-culturale, come humus in cui gli individui sono radicati che condiziona più o meno fortemente e a volte determina i diversi comportamenti favorendo un dialogo con le realtà di provenienza degli ospiti e con il territorio in cui la struttura agisce ed opera.

### Collaborazione con la famiglia e la società

L'attività dell'Azienda non vuole sostituirsi al ruolo e alle responsabilità della famiglia e della società, ma mettersi al loro fianco per incoraggiarle e sostenerle. Riconoscendo alla famiglia e alla società un ruolo primario nella promozione delle persone anziane, si offrono risposte ai bisogni a cui esse non sanno o non possono provvedere.

## **L'ASSISTENZA RELIGIOSA**

L'Ente offre un servizio di assistenza religiosa interno prestato da personale religioso, secondo il culto cattolico, a vantaggio degli ospiti ricoverati e del personale.

E' assolutamente garantita la libertà di coscienza, di religione e di culto.

In rapporto alla religiosità degli anziani ospiti occorre accostarsi con profondo rispetto, considerando la loro storia passata, la loro scala di valori, la loro vita religiosa per non correre il rischio di umiliarla dove si riveli diversa dalla nostra, sovrapponendo idee e modi estranei alla loro esperienza; è necessario aiutarli all'ascolto attento di ciò che il Signore chiede loro attraverso gli avvenimenti, come lo stato di salute, la perdita di persone care, il cambiamento di casa e di abitudini.

Particolare importanza riveste, per la persona anziana la dimensione spirituale: infatti, più avverte il senso di finitudine di questa vita terrena, più vivo si fa in lei il bisogno religioso di trascendenza e di immortalità, il bisogno di vivere bene questa tappa della sua vita con una relazione positiva nei confronti di Dio, di se stessa e della Comunità.

Si vogliono aiutare gli ospiti a sentire questa stagione della vita come un tempo prezioso per dare autenticità alla fede e per prepararsi all'incontro con Dio in modo sereno.

E' infatti dovere pastorale di ogni centro per anziani, cristianamente ispirato, evangelizzare la morte: dobbiamo sentire l'urgenza e l'importanza di preoccuparci dei fratelli giunti agli ultimi momenti della loro vita, dando loro una presenza rassicurante e confortatrice che è invito alla Speranza; pregando con loro e secondo l'opportunità e con discrezione proponendo loro i Sacramenti, soprattutto creando intorno alla persona morente un clima di serenità.



Una delle modalità più frequenti nella persona anziana di rappresentare o simboleggiare la propria morte è il progressivo recupero dell'importanza dei suoi antenati; questo sembra consentirle il ricongiungersi a un comune destino collettivo, di ritrovare il senso di un'antica appartenenza, di ridare significato all'esperienza attuale.

In questa prospettiva la morte è anche vista come desiderio e certezza di reincontrare, seppure in dimensioni diverse, i propri cari.

Il cammino della vecchiaia non è allora verso l'oblio, ma verso la memoria che richiama non solo il passato, ma che si proietta nel futuro.

Molte volte le persone anziane vivono situazioni di solitudine e sensi di abbandono, invocando una morte che sembra anticipata dal loro vuoto esistenziale.

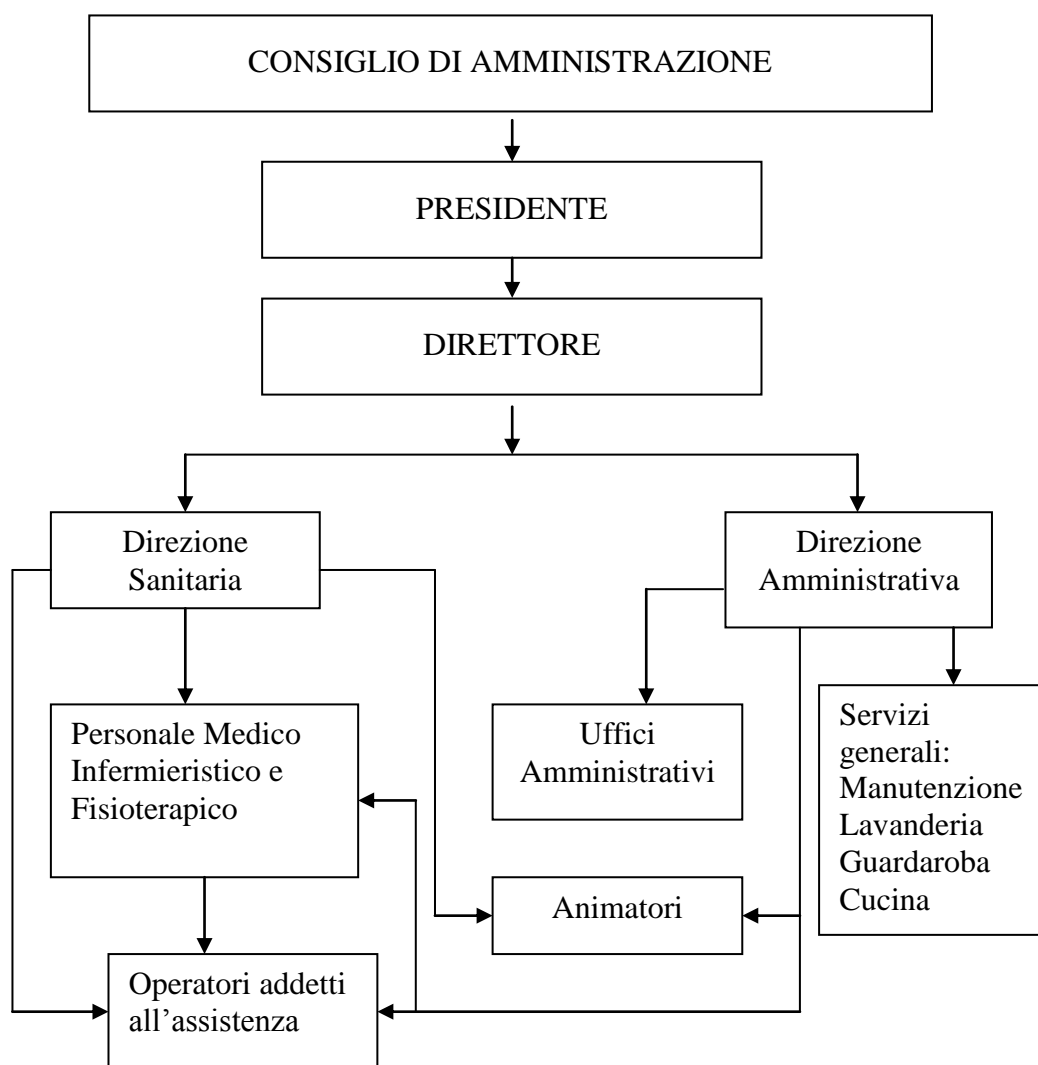
Per contrastare questa solitudine profonda è necessario rivalutare, oltre la solidarietà umana, anche il ruolo di conforto che viene dalla Fede.

Spesso infatti anche anziani molto confusi conservano in modo distinto la capacità di recitare preghiere brevi come litanie e giaculatorie, fare il segno della Croce o altri gesti rituali.

Facilitare agli anziani il vivere le espressioni della religiosità, i tempi liturgici, ricevere i Sacramenti, costituisce modalità di vivere la propria Fede che ha riscontri fortemente positivi e immediati, perché li valorizza come persone e dà significato alla loro vita.

## PARTE SECONDA

### ORGANIGRAMMA DELL'AZIENDA



## **COSA OFFRE LA STRUTTURA – R.S.A. ISTITUTO DEVOTO**

### **I SERVIZI**

- Servizio medico e medico specialistico
- Servizio infermieristico
- Servizio fisioterapico
- Servizio socio-assistenziale
- Servizio di animazione
- Servizio religioso
- Servizi generali
- Servizio amministrativo

### **SERVIZIO MEDICO**

L'assistenza medica, garantita in tutti i giorni feriali, si avvale di un medico che ha le funzioni di Direttore Sanitario e di Responsabile dell'Assistenza Sanitaria, coadiuvato da una équipe di medici incaricati quali responsabili dei vari reparti.

Compito del servizio stesso è favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone ospiti avvalendosi dei mezzi e delle cure disponibili in campo medico-scientifico atte a garantire ove possibile la maggior un'efficace azione di prevenzione oltre che di cura.

In un corretto rapporto con la persona anziana il medico sa tenere nella giusta considerazione oltre ai problemi sanitari anche quelli psicologici, funzionali e sociali, spesso non disgiunti dai primi e non esaurisce il suo compito con la semplice diagnosi e le prescrizioni farmacologiche.

Al medico compete l'azione di sintesi e di intervento nel campo medico –sanitario, igienico ambientale e socio-assistenziale. Collabora strettamente con i medici di base che hanno in cura i singoli ospiti.

### **ASSISTENZA MEDICO SPECIALISTICA**

La struttura, in regime di convenzione con l'A.S.L. 4<sup>^</sup> Chiavarese, garantisce con visite e controlli periodici la presenza di un medici specialisti secondo necessità contingenti.

Per ogni diversa esigenza in ambito specialistico è previsto il trasferimento presso la struttura pubblica.

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Un adeguato numero di infermieri professionali è presente a turno per garantire costantemente le cure infermieristiche.

Essi sono figure centrali del servizio sanitario rivolto alla persona anziana in quanto si occupano in forma diretta della cura alla persona per quanto concerne gli interventi di tipo sanitario. Le loro funzioni oltre che di carattere sanitario-assistenziale sono anche di tipo organizzativo e di supporto a tutte le figure che ruotano nell'assistenza alla persona. Collaborano strettamente con i sanitari presenti nella struttura.

Gli infermieri professionali, oltre alla specifica preparazione sanitaria, offrono un valido sostegno umano con disponibilità all'ascolto, rispetto e attenzione a percepire i bisogni e le situazioni degli ospiti, fermezza e autorevolezza nel far accettare ed eseguire le prescrizioni igienico-sanitarie.

### **SERVIZIO PRELIEVI**

La struttura svolge, da tempo, un servizio di prelievi ematici a favore dell'utenza.

### **SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTO FARMACI**

La struttura garantisce l'approvvigionamento dei farmaci di uso personale, non a carico del a fronte del solo rimborso del costo degli stessi.

### **SERVIZIO FISIOTERAPICO**

Il servizio di Fisioterapia consiste nel provvedere a interventi specifici mirati alla prevenzione, cura, riabilitazione, mantenimento delle capacità motorie delle persone ospiti. Il servizio è garantito da due Terapisti della Riabilitazione che, sotto la direzione del Medico Responsabile, garantiscono tutta l'attività riabilitativa necessaria agli ospiti.

Il servizio fisioterapico potrà essere incrementato per garantire attività su utenti esterni provenienti dal territorio.

Con il Medico Responsabile i Terapisti verificano periodicamente i programmi e le tipologie di intervento secondo gli obiettivi proposti per il singolo caso trattato o per il gruppo. I Terapisti, in base al tipo di utenza, effettuano anche attività di ginnastica di gruppo.

### **L'ATTIVITA' SOCIO-ASSISTENZIALE**

Gli operatori, tutti in possesso di specifiche qualifiche professionali (O.S.S. – O.T.A. – O.S.A.), svolgono compiti di assistenza e cura diretta agli ospiti al fine di recuperare e mantenere le loro risorse in una prospettiva di autonomia e in supporto alle azioni della vita quotidiana.

Gli operatori sono pertanto in possesso di competenze integrate di tipo domestico, igienico-sanitario e sociale, basate sull'individuazione del bisogno e su un corretto rapporto con le persone ospiti ed i loro famigliari.

Loro compito è anche individuare e segnalare situazioni di rischio ed interagire con altre figure professionali presenti.

Le funzioni degli operatori sono di grande importanza non solo dal punto di vista tecnico, ma anche psicologico e di relazione: essi sono costantemente presenti nel reparto provvedendo alla cura integrale della persona, la assistono in tutti i bisogni vitali quali l'igiene personale, l'aiuto nel vestirsi, la somministrazione dei pasti, la mobilitazione. Sono di valido sostegno alla socializzazione degli ospiti offrendo prima di tutto attenzione e capacità di ascolto.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

L'Azienda è in grado di offrire, in regime di convenzione con altri Enti Pubblici, un servizio di assistenza domiciliare attraverso il quale vengono garantiti, a soggetti bisognosi, che versano in particolari situazioni di disagio, interventi socio assistenziali di cura della persona, mobilitazione, pulizia e igiene degli ambienti, somministrazione pasti.

### **L'ANIMAZIONE**

Il servizio di animazione dell'Azienda costituisce punto forte di riferimento per la vita psicologica, relazionale e affettiva delle persone ospitate e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli Operatori per dare significato e dignità alla vita dell'anziano specialmente quando residente in un struttura sanitaria assistenziale.

Attuato mediante molteplici proposte di attività, permette all'ospite di riappropriarsi di momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità. Si avvale di operatori qualificati che propongono stimoli, occasioni e iniziative affinché ciascun ospite possa essere protagonista del proprio tempo.

Le attività svolte riguardano interventi mirati ai bisogni degli anziani. Vengono proposte varie attività di laboratorio nonché promozione di momenti ricreativo-culturali e di animazione che spesso vedono coinvolti anche i familiari.

Il personale di animazione ha il compito di coordinare e promuovere tutte le relative attività in collegamento con i responsabili di tutti i servizi.

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

La celebrazione della S. Messa e delle altre funzioni liturgiche è affidata ad un Sacerdote della Parrocchia di Santo Stefano di Lavagna o a un suo Delegato.



## I SERVIZI GENERALI

A garanzia di un efficace funzionamento dell'intera struttura si affiancano ai servizi alla persona tutti i servizi di carattere generale:

- Cucina
- Lavanderia
- Guardaroba
- Manutenzione
- Parrucchiere
- Servizio pedicure

In particolare:

**CUCINA:** il servizio di cucina è interno alla struttura, centralizzato e provvede alla preparazione dei pasti curando in particolare le indicazioni dietetiche fornite dal personale medico. I pasti vengono serviti nel refettorio dal personale di cucina, mentre la distribuzione ai piani è garantita dal personale di reparto che si avvale di carrelli termici per il mantenimento della temperatura.

L'attivazione del manuale di autocontrollo previsto dall'H.A.C.C.P. (Analisi dei rischi e Controllo dei Punti Critici) assicura che l'intera lavorazione, preparazione e distribuzione dei cibi avvenga in modo igienicamente protetto e sicuro.

**LAVANDERIA:** il servizio, compreso nella retta, garantisce il lavaggio e la stiratura dei capi personali degli ospiti, abbigliamento e biancheria. I capi ritirati giornalmente vengono riconsegnati dopo qualche giorno recapitati direttamente in camera e sistemati negli armadi personali degli ospiti.

**GUARDAROBA:** affianca il servizio di lavanderia e garantisce piccole riparazioni ai capi degli ospiti tale da mantenerli in stato di ordine e decoro.

**PARRUCCHIERE:** periodicamente, secondo le esigenze, è presente in struttura una parrucchiera convenzionata che garantisce alle ospiti la possibilità di effettuare tagli, pieghe, colorazioni e tutto quanto necessario alla cura dei capelli.

**SERVIZIO PEDICURE:** Per coloro che ne abbiano necessità vengono effettuati, su programmazione, interventi di pedicure, da parte di personale convenzionato qualificato.

## SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Gli uffici amministrativi garantiscono oltre al normale lavoro d'ufficio anche un valido supporto per ospiti e familiari circa informazioni in relazione alle diverse necessità che dovessero sopravvenire durante la permanenza presso la struttura.

Fornisce un valido supporto per il disbrigo delle pratiche relative agli accertamenti per la concessione di pensioni di invalidità e accompagnamento.

## QUALITA' DEI SERVIZI

La Carta dei servizi assegna un ruolo forte sia agli Enti erogatori di servizi sia ai cittadini nell'orientare l'attività dei servizi pubblici verso la loro "missione": fornire un servizio di buona qualità ai cittadini utenti.

E' opportuno chiarire soprattutto la differenza tra fattori di qualità indicatori di qualità standard di qualità. " (DPCM 19.05.1995).

## FATTORI DI QUALITA'

L'Azienda ha considerato elementi di qualità e preoccupazione primaria degli operatori, nell'ottica di un sempre miglior servizio erogato, le seguenti dimensioni:

**RELAZIONI SOCIALI E UMANE:** personalizzazione dei trattamenti nel rispetto più completo dei bisogni di ogni singolo; cortesia e rispetto della dignità; relazione d'aiuto nella dinamica operatore/ospite; umanizzazione del trattamento.

**TEMPO:** tempestività nel fronteggiare i bisogni; velocità del servizio; puntualità e regolarità della prestazione.

**SEMPLICITA' DELLE PROCEDURE:** Comodità e facilità di contatti con la struttura; semplificazione degli adempimenti amministrativi; chiarezza di informazione; trasparenza; servizio di reception; definizione di orari e collocazione dei servizi; individuazione dei responsabili; semplificazione modalità di richiesta.

La struttura, inoltre, concretizza, con opportuni strumenti, costanti verifiche in itinere della qualità percepita dagli utenti al fine di mantenere un adeguato livello di servizio.

### **INDICATORI DI QUALITA'**

Gli indicatori servono a specificare i fattori di qualità. Devono essere misurabili e non confondibili con gli indicatori di efficienza interna. Essi sono finalizzati a migliorare la qualità della vita dell'ospite all'interno della struttura, a fornire efficaci supporti e tutela rispetto a tutte le esigenze che l'ospite incontra durante la sua permanenza.

Indicatori:

- Flessibilità dell'orario in base alle esigenze di ospiti e familiari
- Informazione e trasparenza sulle modalità di ammissione
- Facilità di accesso ai servizi offerti
- Presenza di Operatori in tutte le fasce orarie
- Incontri periodici multidisciplinari di verifica e programmazione
- Operatori in possesso del titolo professionale per svolgere la funzione
- Corsi di formazione e aggiornamento permanenti nel contesto
- Periodo di tutoraggio individuale in fase iniziale degli operatori ( l'operatore viene accompagnato individualmente nella fase iniziale)
- Rispetto integrale della normativa sulla sicurezza Legge 626/96
- Rispetto regolamento d'Igiene
- Utilizzo detergenti a norma
- Rispetto della normativa Decreto Legislativo 155/97 e assunzione del manuale di autocontrollo
- Rispetto normativa barriere architettoniche

### **ASSICURAZIONI E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'**

L'Azienda si impegna a perseguire una cultura della qualità diffusa attivando momenti informali e strutturati di ascolto di desideri del bisogno degli utenti e delle loro famiglie, organizzando percorsi formativi, fornendo strumenti di lavoro agli Operatori, destinando risorse umane ed economiche al miglioramento della qualità e alla verifica puntuale dell'applicazione della Carta.

Per poter realizzare valutazioni puntuali e un monitoraggio costante vengono utilizzate fonti diverse per raccogliere informazioni. In particolare ciò avviene attraverso:

- supervisione dei registri di consegna;
- colloqui con gli utenti;
- colloqui con le famiglie;
- verifiche periodiche interne sul funzionamento, nell'ambito della supervisione prevista;
- reclami e manifestazione di (in)soddisfazione da parte di utenti, famiglie ed altri interlocutori;
- questionari di valutazione sulla qualità percepita sottoposti a utenti, famiglie, personale dipendente.

## COSA COMPRENDE LA RETTA

All'ospite vengono garantite:

- accudimento della persona nella gestione della vita quotidiana, igiene, mobilitazione e allettamento, somministrazione pasti;
- assistenza medico generica e farmacologica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- attività di animazione e di socializzazione;
- attività di supporto amministrativo;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- materiale igienico per incontinenti;
- espletamento e/o accompagnamento piccole commissioni all'esterno della struttura (esclusivamente agli ospiti accreditati ASL).

## MENU'

Il menù proposto è programmato periodicamente dal Servizio di cucina e verificato dal Direttore Sanitario che ne esamina l'appropriatezza qualitativa e la personalizzazione per gli ospiti che ne necessitano. E' possibile, per ogni anziano, avere una buona possibilità di scelta degli alimenti nel rispetto non solo delle esigenze ma anche delle preferenze personali.

La preparazione dei pasti è gestita attraverso una cucina centrale e le pietanze vengono servite in refettorio e nelle camere con carrelli termici.

Gli ospiti che hanno necessità di essere seguiti nell'alimentazione vengono assistiti e aiutati individualmente dal personale addetto.

## MENU' TIPO

Colazione: Latte, caffè, thé, fette biscottate, pane, biscotti, cereali, miele, marmellata, yogurt, succhi di frutta.

Pranzo: Primi piatti di pasta, riso, pastina in brodo; secondi di carne o pesce, verdure cotte e crude, ripieni, sfornati, frutta, caffè.

Merenda: thé, succhi di frutta, yogurt, gelato, bevande calde e fredde.

Cena: Minestrone, pastina in brodo, creme e passati di verdura, salumi, torte di verdura, formaggi teneri e stagionati, omogeneizzati, verdura cotta, frutta fresca e cotta o passata, budini.

Bevande: Acqua e Vino.

Particolare attenzione é riservata alla preparazione delle ricette tipiche regionali.

## PARTE TERZA

### L'ORGANIZZAZIONE

#### IL NUCLEO E LA SUA VITA

Il nucleo, superando l'idea di reparto, nella nuova organizzazione del lavoro conseguente all'ampliamento della struttura, diviene un sistema sociale, una comunità, formata da un gruppo stabile di ospiti e di operatori che si relazionano fra loro in continuità per consentire all'anziano un clima sereno ed adeguato nel quale vivere e gestire il quotidiano.

Per l'articolazione dei nuclei si fa riferimento ai profili personalizzati dei singoli ospiti in logica con le caratteristiche contingenti della struttura.

In ogni singolo nucleo è attivo uno staff di operatori fra i quali è stato individuato un referente, "coordinatore di nucleo", con il compito di garantire continuità, correttezza, coerenza nella gestione delle risorse e nel soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

## PROGETTUALITA' PER OBIETTIVI

All'interno di ogni nucleo si procederà con piani di lavoro per obiettivi, al fine di consentire ad ogni unità organizzativa, nucleo, l'esplicitazione dettagliata del proprio agire, mantenere visibili tutte le azioni e le prestazioni in rapporto diretto con gli obiettivi particolari concreti nell'ottica di finalità e obiettivi generali e della formazione pedagogica delle risorse umane.

Il piano di lavoro costituisce perciò un antidoto ad iniziative ed azioni personali, scollegate dagli obiettivi, pericolo, questo, ricorrente nelle organizzazioni che funzionano per compiti.

## METODOLOGIA OPERATIVA

Per stimare l'iter compiuto, consentire aggiustamenti e revisioni dell'agire e rendere attivo il conseguente processo valutativo sono stati messi in essere momenti di confronto:

- riunione d'equipe: incontri periodici di lettura situazionale, programmazione progettuale, confronto e condivisione degli obiettivi fra Direttore Sanitario, caposala, infermieri professionali, referenti di nucleo, animatrice, fisioterapista;
- riunione per aggiornamento PAI (piani assistenziali individuali): incontri periodici per verifica delle singole situazioni e ridefinizione degli interventi progettati a favore dell'ospite;
- conferenze di servizio con le figure professionali interessate per verifica e ricerca di soluzioni a problemi organizzativi contingenti.

## **LA FORMAZIONE DEL PERSONALE**

### FINALITA'

Il processo formativo permanente, che sarà attivato quanto prima dall'Azienda, intende:

- promuovere la "crescita/ricchezza" della persona nella sua multidimensionalità;
- potenziare le singole risorse che, arricchite, travasano una sempre maggior garanzia di qualità nell'operatività e nella relazione;
- riconoscere il bisogno di un percorso attraverso il quale gli operatori assumano sempre maggior consapevolezza di essere risorsa "al servizio" dell'altro e che solamente dal riconoscimento della propria ricchezza può nascere l'ascolto e la comprensione del bisogno dell'altro: aiutare ad aiutarsi in base a principi e valori propri.

La struttura ha scelto di investire "sulla persona" nella ferma consapevolezza che solo operatori attenti alla gestione del proprio quoziente emozionale e capaci di riconoscere e controllare il "proprio vissuto" possono intessere rapporti interpersonali costruttivi e, nell'incontro con l'altro, apprezzare e rafforzare il senso della vita.

Collaterale al percorso formativo si è sviluppata attenzione al processo valutativo inteso come "attribuzione di valore", come confermabilità dell'efficacia di innestare significativi processi di trasformazione nell'ottica di una graduale capacità di percezione delle priorità, della qualità del servizio erogato e del grado di soddisfazione dell'utenza.

### DESTINATARI

Tutti gli infermieri, fisioterapisti, operatori e animatrici saranno coinvolti nella progettualità.

### OBIETTIVI ISPIRATORI DELL'AZIONE

- Organizzativi = creare Operatori sempre più preparati nella progettazione e nell'operatività (competenze professionali).
- Relazionali = potenziare il "proprio sé" per rendere efficace l'ascolto dell'altro.

### METODOLOGIA

La metodologia si avvale dell'approccio organizzativo e comparativo relativamente alla dimensione operativa. In pratica dopo una valutazione dell'ambiente ed una stima degli obiettivi si definisce il percorso funzionale al raggiungimento degli stessi.

## **MODALITA' DI REALIZZAZIONE**

Si attueranno momenti situazionali teorico/pratici calibrati, nei contenuti, ai diversi ruoli professionali.

A tutto il personale, oltre alla formazione all'interno dell'Azienda viene offerta anche la possibilità di aderire a corsi e/o convegni esterni per consentire un costante aggiornamento e confronto.

## **MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile all'ospite e ai suoi famigliari riportante il nome e la qualifica di appartenenza. Ogni operatore sarà così facilmente identificabile da chiunque.

## **MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA**

L'accesso alla struttura è disciplinato dal Regolamento di Accesso ai Servizi ed è possibile con due diverse modalità:

1. I cittadini che intendono accedere alla struttura devono presentare apposita domanda all'Ufficio Amministrativo, utilizzando la modulistica già predisposta. La pratica, appena completata, viene acquisita al protocollo dell'Azienda ed inserita in graduatoria, formata per ordine cronologico. La graduatoria si differenzia fra richiedenti residenti a Lavagna e residenti in altri comuni. Ciò in ottemperanza di quanto previsto dalle Tavole di Fondazione che privilegiano l'assistenza ai cittadini di Lavagna. Dette graduatorie concorrono alla copertura dei posti non convenzionati con l'A.S.L. 4<sup>^</sup> Chiavarese.
2. I cittadini che intendono accedere alla struttura per i posti in regime di convenzionamento con l'A.S.L. 4<sup>^</sup> Chiavarese, devono rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di residenza che provvederà all'acquisizione della necessaria documentazione e all'inoltro dell'istanza. Al verificarsi della disponibilità del posto letto la struttura provvederà a darne comunicazione all'ASL, la quale fornirà il nominativo dell'ospite primo in lista che verrà prontamente contattato dall'Ufficio Amministrativo dell'Azienda per il ricovero.

E', ovviamente, possibile usufruire di ambedue le possibilità.

Per facilitare l'accesso e la prenotazione è possibile effettuare visite guidate della struttura da parte dei potenziali utenti e dei loro famigliari durante la quale verranno esplicitate le caratteristiche del soggiorno e tutti i servizi offerti.

## **ACCOGLIENZA DELL'OSPITE IN STRUTTURA**

L'ingresso in struttura per ogni nuovo ospite viene vissuto come un momento estremamente significativo e di particolare attenzione da parte del personale.

La Caposala, con la referente del nucleo di appartenenza, utilizzeranno un protocollo per l'accoglienza ed una iniziale lettura dei bisogni della persona. Tale lettura verrà, poi, completata da una indagine multidisciplinare, da più professionalità, e sintetizzata nel Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) dell'ospite che risulterà essere quel "documento d'identità", rinnovato semestralmente, col quale si programmeranno, poi, gli interventi personalizzati.

La sistemazione avviene in camere a due, tre o quattro letti, tutte con servizi privati, tenendo conto delle necessità, patologie, preferenze, ecc. di ogni singolo ospite.

## **LA GIORNATA DELL'OSPITE**

La giornata tipo, nella nostra struttura, è così articolata:

- h. 06.30: il personale risveglia e accudisce per l'igiene mattutina gli ospiti, impossibilitati a farlo personalmente, curando anche la scelta dell'abbigliamento da giorno.
- h. 08.15: colazione in camera o in sala pranzo



- h. 09.30 attività di animazione
- h. 12.15: pranzo. Vengono offerte varietà di cibi e bevande nel rispetto di diete equilibrate, che possono essere scelte direttamente dall'ospite o, per chi impossibilitato, a discrezione del medico o del personale infermieristico.
- h. 13.30 riposo pomeridiano
- h. 15.00 - 18.00 attività di animazione con laboratori di attività manuali, di pittura.... in alternativa a momenti ricreativi come la tombola, i giochi di società, feste di compleanno...
- h.18.30 cena a cui segue una breve pausa prima del riposo notturno.
- Per chi lo desidera è possibile seguire i programmi televisivi serali.

### **DIMISSIONE DELL'OSPITE**

All'atto dell'uscita dell'Ospite il medico della struttura rilascia una lettera di dimissione contenente dettagliate indicazioni di carattere sanitario assistenziale utili per consentire una successiva facile presa in carico della persona e quindi un facile inserimento nel nuovo ambiente di vita.

### **INFORMAZIONI UTILI**

#### UFFICIO AMMINISTRATIVO

L'Ufficio relazioni con il pubblico, a disposizione degli utenti per migliorare la qualità del servizio, è supportato dall'ufficio amministrativo della struttura.

Assicura una cortese accoglienza ed una puntuale e completa informazione su quanto necessario a chi si accosta alla struttura per conoscere servizi offerti, attività, modalità di accesso, liste d'attesa.

#### Orari di apertura degli uffici.

- per il pubblico:
  - dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.00
- per gli ospiti ed i loro parenti:
  - dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.00
  - il sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00

#### UFFICIO RECLAMI

La Carta dei Servizi deve essere un vero contratto con l'utente. Perché non sia la "carta dei sogni" deve garantire :

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione

A garanzia di questi principi è prevista la possibilità di effettuare reclami da parte degli ospiti verso i quali la struttura sia risultata carente nel rispetto di quanto promesso.

A tutela dei propri diritti è quindi possibile per ogni ospite rivolgersi all'ufficio di segreteria per presentare eventuali reclami, osservazioni o richieste di chiarimenti.

Ricevuto il reclamo o la richiesta, l'Ufficio provvederà ad avviare gli opportuni accertamenti nei vari ambiti interessati.

Un apposito Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi che fa capo alla Direzione Generale ed alla Direzione Sanitaria, con funzione di indirizzo e di vigilanza, provvederà all'adozione dei provvedimenti necessari e nel termine di gg. 15 provvederà a evadere la richiesta o fornire la risposta.

L'ospite ha diritto a ricevere tutto quanto enunciato nella Carta e i suoi diritti sono irrinunciabili.

### SCHEDE RECLAMI

Il sottoscritto/a ..... ospite del Pio Ritiro G. Devoto o familiare  
dell'ospite sig. ....  
informa che in data..... ha rilevato il seguente evento:

.....  
.....  
.....  
e pertanto, in base al principio di autotutela previsto dalla carta dei servizi, chiede al Comitato competente preposto alla vigilanza i chiarimenti del caso e che vengano presi gli opportuni provvedimenti.

Data.....

firma

.....

### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE CONGIUNTA OSPITI / FAMILIARI

Con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione del servizio offerto e con l'obiettivo di migliorare continuamente l'assistenza, è richiesta la collaborazione di ospiti e familiari mediante la compilazione congiunta di un apposito questionario che, nel rispetto della riservatezza sarà completamente anonimo. Eventuali situazioni personali che esulano dalla vera finalità del questionario andranno segnalate a parte sull'apposita scheda per i reclami che verrà valutata dal Comitato competente.

I risultati delle valutazioni verranno socializzati a tutti gli ospiti, alle famiglie ed agli Operatori in quanto portatori di interessi, a diverso titolo, nei confronti del raggiungimento della "mission" della Azienda.

### QUESTIONARIO

Apporre una X sulla risposta scelta

OSPITE  maschio  femmina

ETA'  65 /75  75 / 85  85 / 95  oltre 95

E' ricoverato da:

6 mesi  da 6 mesi a 1 anno  da 1 anno a 2 anni  oltre 2 anni

Modalità di accesso:

Ufficio Amm.vo  Servizi Sociali del Comune di residenza

Ha incontrato difficoltà per l'accesso: sì  no

Se "sì", quali: .....

.....

.....

Il disbrigo delle pratiche amministrative presso la struttura è stato:

ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente

Al suo ingresso in struttura ha trovato un'accoglienza:

ottima  buona  sufficiente  scarsa  insufficiente

L'accoglienza in reparto e la sistemazione in camera è stata:

ottima  buona  sufficiente  scarsa  insufficiente

Ha preso conoscenza della struttura:

autonomamente  guidato

Come giudica il servizio di assistenza medica?

ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente

Come giudica il servizio infermieristico?

- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente   
Come giudica il servizio di fisioterapia?
- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente   
Come valuta il servizio socio-assistenziale (servizio di assistenza diretta all'ospite da parte del personale)?
- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente   
Come giudica l'assistenza religiosa?
- ottima  buona  sufficiente  scarsa  insufficiente   
Come giudica il servizio di animazione?
- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente   
Come giudica il servizio di guardaroba e lavanderia?
- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente   
Come giudica la scelta e la preparazione dei pasti;
- ottima  buona  sufficiente  scarsa  insufficiente   
Come giudica il servizio di parrucchiere e pedicure?
- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente   
Come giudica il servizio di manutenzione della struttura?
- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente   
Come giudica l'igiene personale dell'ospite?
- ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente   
Come giudica l'attuale assegnazione del posto letto?
- Adeguate  inadeguate   
Come giudica gli attuali orari di visita?
- Adeguati  inadeguati   
Come giudica il servizio telefonico?
- Sufficiente  insufficiente   
Ritiene disturbato il soggiorno da rumori eccessivi provocati dal personale nell'espletamento delle proprie mansioni?
- Frequentemente  talvolta  mai   
Giudica la degenza disturbata da altri ospiti presenti nel nucleo?
- Frequentemente  talvolta  mai   
Come giudica i rapporti intercorrenti fra la famiglia e la struttura in riferimento a:
- Ufficio amministrativo  
ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente
- Personale medico  
ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente
- Personale infermieristico  
ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente
- Personale Operatorio  
ottimo  buono  sufficiente  scarso  insufficiente
- Ritiene che gli ambienti della struttura sono:  
ottimi  buoni  sufficienti  scarsi  insufficienti
- Il presente questionario è stato compilato da:  
ospite  familiari  entrambi
- Osservazioni e proposte:  
.....  
.....  
.....

## SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Per la valutazione del dipendente nella relazione lavorativa consideriamo elementi chiave:  
l'energia intesa come livello di spendibilità emozionale e fisica  
coinvolgimento come grado di interesse e/o demotivazione al lavoro  
efficienza intesa come influenza del lavoro sulla realizzazione personale  
condizione fisica intesa come problematiche di salute correlate al lavoro

### IL FUMO

Per disposizioni di legge nei locali della struttura non è consentito fumare.

### MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Per avere le informazioni circa le modalità di accesso alla struttura, Vi preghiamo di contattarci ai numeri:

Telefono: 0185/395294 Fax 0185/399705

nelle ore di ufficio. Un incaricato è a disposizione per tutti i chiarimenti necessari.

### ORARI DI VISITA

Alla struttura si accede senza particolari limitazioni orarie se non prima delle 9 del mattino e dopo le 19. L'accesso alle camere é disciplinato in relazione alle patologie degli ospiti.

Eventuali permanenze serali o notturne dei parenti degli ospiti sono autorizzate unicamente dalla direzione sanitaria in specifici casi di comprovata urgenza e necessità.

### LA RETTA

La retta giornaliera di degenza é fissata annualmente dal Consiglio di Amministrazione ed é differenziata a seconda del grado di autosufficienza dell'ospite.

Il pagamento della retta, che, di norma, avviene entro i primi cinque giorni di ogni mese, viene effettuato mediante:

- Bonifico permanente sul conto corrente bancario IBAN IT44X0503432010000000310713 acceso presso il Banco Popolare, Agenzia di Via Cavour a Lavagna
- Con versamento sul conto corrente postale n. 21043161

In caso di ricovero ospedaliero od assenza per soggiorni in famiglia, la retta deve essere corrisposta in toto.

In caso di cessato ricovero, la retta relativa ai ricoveri a tempo indeterminato corrispondente ai giorni già pagati e non usufruiti viene restituita dall'Ufficio Amministrativo in sede di conguaglio. Per i ricoveri temporanei la retta viene interamente incamerata anche in caso di cessazione anticipata, con esclusione della circostanza del decesso.

Il termine minimo di preavviso in caso di dimissioni volontarie dell'ospite, per il quale la retta dovrà, comunque, essere corrisposta, é stabilita in giorni quindici;

La retta giornaliera di degenza deve essere corrisposte dal giorno di ingresso al giorno di uscita compresi;

La quota giornaliera a carico degli ospiti in regime di convenzionamento è automaticamente aggiornata a seguito di specifiche disposizioni da parte della Regione Liguria.

## DALLA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO:

### La persona ha il diritto:

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

### La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### La tutela dei diritti riconosciuti

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 creazione 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 (UTP) 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 UTP e agli URP è costituita da persone anziane.*

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