

Madame Service Soc. Coop.
Via Petrarco, 81
Castellammare di Stabia(Na)

Carta dei servizi

Assistenza Domiciliare Integrata

Cirocoppola68@libero.it
Cooperativamadame@legamail.it

Rev.1 del 01 ottobre 2015

Quando è il momento
di farsi sostenere

Indice

Premessa

- Madame Service Coop. Soc. pag. 1
- L'Assistenza Domiciliare Integrata

Assistenza Domiciliare Integrata

- AdI e AsI » 3
- A chi si rivolge
- Cosa offre
- Il caregiver
- Articolazione delle responsabilità » 4
- Come raggiungere la struttura
- Orari del servizio » 5
- L'ufficio ADI
- Il servizio
- Accoglienza e presa in carico
- L'organizzazione » 8
- Criteri di eleggibilità al servizio » 9
- Prestazioni erogate » 10
- Metodologia di lavoro
- Strumenti di partecipazione e tutela » 12
- L'URP Ufficio Relazioni con Il Pubblico » 13
- Tutela della privacy. D. Lgs. 196/2003

Modulo di consenso » 17

La carta dei diritti
della persona anziana » 24

Premessa

Madame Service Soc. Coop. Sociale offre un servizio alla popolazione anziana del territorio. Madame Service interviene dove e quando la famiglia e/o gli altri servizi del territorio non sono più in grado di rispondere ai bisogni delle persone anziane offrendo servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari di carattere sanitario-assistenziale e di carattere riabilitativo, nonché interventi assistenziali di tipo innovativo rivolti a utenti con esigenze specifiche dettate da situazioni patologiche particolari (malati di Alzheimer, malati di Parkinson, Vasculopatie Croniche, Demenze Senili, e qualsiasi patologia sia Ortopedica che Neurologica). Collaborano con la Cooperativa Medici, Fisioterapisti, Psicologi, Animatori di Comunità, O.S.S., Volontari e altre figure professionali con esperienza nel settore decennale.

Soc. Coop.
Madame
Service

L'operatività nell'ambito della Assistenza Domiciliare Integrata ha permesso un ulteriore passo verso un "continuum" di cure dedicate all'anziano non autosufficiente, Semiautosufficiente o Allettato.

L'Assistenza
Domiciliare
Integrata

Madame Service Soc. Coop è una Società Cooperativa che fa della differenziazione dei servizi offerti all'anziano, della loro interconnessione e dell'apertura al territorio il perno di una politica di continuità assistenziale rivolta alla popolazione anziana sul territorio :

- Centro Diurno Integrato
- Assistenza Domiciliare Integrata, nel territorio

Assistenza Domiciliare Integrata

Il Servizio di Assistenza Domiciliare di Madame Service è in possesso di tutti i requisiti, e di tutte le figure professionali per poter svolgere un'ottima Assistenza.

A chi si rivolge

Il Servizio è rivolto a soggetti in condizioni di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea o protratta derivante da condizioni personali critiche o affetti da patologie croniche o ancora affetti da patologie acute trattabili a domicilio che necessitano di assistenza da parte di un'équipe multiprofessionale. Esso consente di portare a domicilio del paziente i servizi di cura e di riabilitazione al fine di migliorare la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia.

Cosa offre

- Assistenza a persone in condizioni di non autosufficienza e/o fragilità con patologie trattabili a domicilio al fine di evitare il ricorso inappropriato al ricovero ospedaliero o in struttura residenziale.
- La continuità assistenziale per i dimessi dalle strutture sanitarie con necessità di prosecuzione delle cure.
- Supporto alla famiglia.
- Recupero, ove possibile, delle capacità residue di autonomia e relazione.
- Miglioramento della qualità di vita, anche nella fase terminale.

Il caregiver

Nell'erogazione del servizio è fondamentale la presenza del caregiver* al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dal piano di cura (concordato e condiviso con il Medico di Medicina Generale MMG). Egli infatti si fa carico della cura del malato, si interfaccia con gli operatori del servizio, esegue un monitoraggio continuo dell'assistito, svolge semplici attività sanitarie oltre che occuparsi dell'ambiente domestico (cure informali).

* Caregiver è un termine inglese che indica coloro che si occupano di offrire cure ed assistenza ad un'altra persona. I caregiver possono essere familiari, amici o persone con ruoli diversi, che variano a seconda delle necessità dell'assistito.

Articolazione
delle
responsabilità

Il Presidente di Madame Service ha la rappresentanza legale dell'Azienda.

Le attività della Cooperativa sono coordinate da due figure dirigenziali:

- Il Direttore Generale
- il Direttore Sanitario per gli aspetti sanitari.

L'attività di assistenza domiciliare è coordinata dal responsabile medico che si avvale della collaborazione di un coordinatore infermieristico oltre che di personale amministrativo per il disbrigo delle pratiche burocratiche del caso.

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise o sugli abiti; il cartellino riporta foto, nome, cognome e qualifica. Ciascun operatore è dotato di un telefonino aziendale per esigenze di servizio.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della Cooperativa, le cui risorse professionali presenti superano i più elevati standard previsti dalla Regione Campania.

Come
raggiungere
la struttura

La Soc. Coop. Madame Service è in Via Petrarco, 81 – Castellammare di Stabia (Na) ed è raggiungibile con la Circunvesuviana (Distanza 1 Km), con autobus di linea ed è facilmente accessibile con mezzi propri inoltre la Cooperativa è dotata di un parcheggio privato per gli ospiti, si può addirittura concordare il trasporto con mezzi della cooperativa per qualsiasi intervento.

Per informazioni dei servizi offerti è possibile rivolgersi alla reception della Cooperativa nei seguenti orari: mattino: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 pomeriggio: dal lunedì al venerdì dalle ore 16.00 alle ore 19.00.
L'ufficio è a disposizione per tutte le esigenze informative.

Orari del servizio

L'assistenza domiciliare è garantita in funzione del profilo assistenziale definito in sede di accoglienza e presa in carico, con eventuali modifiche successive. Per le eventuali situazioni di emergenza sanitaria il riferimento rimane sempre il Medico di Medicina Generale.

Il servizio

Per l'accesso al servizio di cure domiciliari è necessario che il richiedente sia residente nei comuni sopra limitrofi in cui ha sede la Cooperativa. Inoltre all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico svolge attività di assistenza amministrativa per gli utenti che ne fanno richiesta. Per quanto riguarda i soggetti non domiciliati nei comuni predetti occorre una preventiva autorizzazione; nel caso di prestazioni estemporanee continuative occorre l'autorizzazione dell'ASL territorialmente competente; per prestazioni più complesse vi deve essere l'autorizzazione da parte dell'ASL locale.

Accoglienza
e presa in carico

La procedura di valutazione e presa in carico si articola nelle seguenti fasi: la richiesta di cure domiciliari è effettuata dal MMG oppure dal medico specialista, in accordo con il MMG, in fase di dimissione da struttura di ricovero e cura (dimissioni protette) attraverso l'apposita modulistica indicando oltre alle valutazioni cliniche relative alle necessità di cure anche il profilo assistenziale richiesto.

Il caregiver provvede a contattare il soggetto erogatore (individuato dall'Elenco degli Enti Accreditati pubblicato a cura dell'ASL di competenza territoriale).

Quando la richiesta di Cure Domiciliari arriva al servizio della Cooperativa, la procedura di presa in carico è la seguente: la domanda di assistenza domiciliare viene esaminata da una commissione, composta dal responsabile medico del servizio e dal coordinatore infermieristico che, entro 24/72 ore dalla sua presentazione e in relazione alla tipologia delle prestazioni richieste nonché alla disponibilità delle risorse umane e strumentali, programma l'intervento e dà inizio alle prestazioni.

1. Richiesta di prestazioni semplici: l'erogazione avviene secondo un calendario aggiornato quotidianamente; la figura professionale preposta all'intervento contatta il paziente o un suo familiare per concordare la data d'accesso ed esecuzione della prestazione.
2. Richiesta di piani di cura complessa: la domanda di assistenza pervenuta viene esaminata dal Responsabile Medico congiuntamente con il coordinatore infermieristico del Servizio; con la decisione di presa in carico a seguito di valutazione multidimensionale vengono individuate le figure professionali preposte all'assistenza codificata con la stesura del Piano Assistenza Individualizzata - PAI (concordato con il MMG). Il più rapidamente possibile, le figure preposte all'assistenza contattano il paziente o un suo familiare per tempi e modi dell'intervento.

3. Sulla documentazione clinica e con le modalità indicate per l'assolvimento del debito informativo, verranno segnalate tutte le situazioni che determinano modifiche o interruzioni del percorso di cura come sospensione delle cure per cause intercorrenti, rivalutazione del PAI per intervenute variazioni clinico-funzionali o conclusione del piano di cura per dimissione del paziente.
4. Le dimissioni dal servizio possono essere per guarigione, decesso o trasferimento ad altro Ente erogatore previa comunicazione da parte dell'interessato al Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata della Cooperativa
5. La documentazione clinica (fascicolo socio-sanitario personale che documenti gli accessi, le prestazioni, il materiale sanitario utilizzato) relativa al paziente è mantenuta a domicilio dello stesso nel rispetto delle vigenti normative di tutela dei dati sensibili (privacy) e di attuazione del consenso informato per le procedure che lo richiedono.
6. Presso la sede dell'Ente erogatore verrà mantenuta la documentazione inerente all'attivazione del piano di cura e alla valutazione multidimensionale.
7. L'Ente provvederà inoltre, in base alle vigenti normative, all'assolvimento del debito informativo contenente i dati relativi all'utenza assistita. Il Servizio di Vigilanza di competenza provvederà alla validazione di quanto inviato e, nel caso non sussistano errori, archiverà le informazioni ricevute procedendo alle verifiche in merito (appropriatezza); al termine delle verifiche il servizio di Vigilanza confermerà all'Ente erogatore la validazione del suddetto debito informativo.
8. Se la domanda non può essere accolta, la decisione motivata viene comunicata alla famiglia al MMG.

L'organizzazione Con l'Assistenza Domiciliare Integrata, la Cooperativa offre prestazioni mediche specialistiche, infermieristiche, riabilitative e assistenziali, svolte direttamente a domicilio di persone che si trovano temporaneamente o permanentemente in condizioni di non autosufficienza.

A questo scopo sono a disposizione:

1. un responsabile medico
2. un responsabile infermieristico del servizio
3. volontari
4. medici specialisti
5. psicologo
6. terapisti della riabilitazione
7. ausiliario socio assistenziale/sanitario. (O.S.S.)

Il servizio ha sede presso Via Petrarco, 81.

Presso la reception o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è possibile:

- assicurare in generale l'informazione ai cittadini
- facilitare l'accesso al Servizio attraverso informazioni sulle prestazioni erogate
- raccogliere reclami, segnalazioni, elogi; chiunque voglia esprimere le proprie osservazioni può farlo tramite colloquio con gli operatori dell'URP, oppure scrivendo direttamente o ancora compilando l'apposito modulo. L'Ufficio provvederà a dare immediata risposta alle segnalazioni avvalendosi in caso di necessità dell'attività istruttoria prevista dal Regolamento dell'Azienda
- valutare il grado di soddisfazione degli assistiti e dei loro familiari tramite questionario di gradimento consegnato all'utente, al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza del servizio offerto.

Variano in base alla natura del bisogno e sono individuabili nel documento di caratterizzazione delle "Cure domiciliari e requisiti di accreditamento" emanato dall'Asl locale.

- Cure domiciliari prestazionali: sono una risposta ad un bisogno puntuale di tipo medico, infermieristico e /o riabilitativo che, anche qualora si ripeta nel tempo, non necessita di presa in carico del paziente, né di una valutazione multidimensionale e dell'individuazione di un piano di cura multidisciplinare; sono volte cioè a soddisfare un bisogno sanitario semplice.

Devono essere presenti una o più delle condizioni clinico funzionali o di status di seguito elencate:

1. limiti alla deambulazione totali o parziali, permanenti o temporanei
2. deterioramento cognitivo di elevato livello
3. patologie oncologiche e neurologiche progressive in fase avanzata
4. invalidità accertata di grado pari al 100%
5. recente dimissione (entro 1 mese) da struttura di ricovero (ospedale, riabilitazione)
6. presenza di gravi problematiche sociali che contribuiscono ad aggravare il livello di disabilità

- Cure domiciliari integrate di primo e secondo livello, si rivolgono a malati che pur non presentando criticità specifiche o sintomi particolarmente complessi, hanno bisogno di continuità assistenziale ed interventi programmati che si articolano sui 5 giorni (1° livello) o 6-7 giorni (2° livello). È previsto un PAI.

- Cure domiciliari integrate ad elevata intensità e complessità, sono interventi professionali anche di natura specialistica rivolte a malati che presentano dei bisogni con un elevato grado di complessità, in presenza di criticità specifiche, instabilità clinica e/o grave compromissione funzionale. È previsto un PAI con prestazioni sanitarie ad elevata intensità di natura infermieristica, medico specialistica e riabilitativa intensiva; prevedono interventi programmati 7 giorni su 7 con una continuità assistenziale di 12 ore, la pronta disponibilità infermieristica con l'eventuale attivazione della consulenza medica specialistica.

Criteri
di eleggibilità
al servizio

Sono quindi rivolte a:

1. malati terminali non oncologici
2. portatori di malattie neurologiche degenerative/progressive in fase avanzata (SLA, distrofia muscolare)
3. fasi avanzate e complicate di malattie croniche
4. paziente con necessità di nutrizione artificiale
5. paziente con necessità di supporto ventilatorio invasivo
6. paziente in stato vegetativo o di minima coscienza.

Prestazioni erogate

Vengono garantite tutte le prestazioni che coinvolgono le figure professionali di:

- medico
(includere le specializzazioni in geriatria/medicina interna e fisiatria)
- psicologo
- infermiere
- terapeuta della riabilitazione
- operatore socio-sanitario / ausiliario socio assistenziale
- dietista

e sono tutte erogate senza costi a carico dell'utente.

Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate su apposita modulistica che insieme al Programma di Assistenza Individuale e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il fascicolo personale dell'utente.

Metodologia di lavoro

Caratteristica peculiare della Cooperativa è quindi la complessità assistenziale del paziente trattato e richiede, come già sottolineato, una forte integrazione tra componenti sanitarie e socio-assistenziali (équipe multiprofessionale per interventi assistenziali multidisciplinari).

La modalità di lavoro integrata si realizza attraverso:

- l'attenzione alla persona con i suoi bisogni
- l'accento sui problemi da risolvere e non sulle competenze delle singole istituzioni o servizi
- il lavoro per obiettivi da raggiungere e non per prestazioni
- la condivisione degli obiettivi da parte degli operatori
- il coinvolgimento di diverse professionalità, sia sanitarie che sociali, con valorizzazione delle stesse
- la collaborazione attiva
- la corresponsabilità nel raggiungimento dell'obiettivo
- la comunicazione reciproca
- l'adozione di una metodologia di lavoro che utilizza strumenti organizzativi integranti (riunioni di valutazione, di programmazione degli interventi, di verifica, di coordinamento, di individuazione e responsabilizzazione del referente familiare (caregiver), per le procedure, per la cartella assistenziale, per il piano assistenziale personalizzato, per l'individuazione del responsabile del caso (case manager), di valutazione del servizio, di riprogettazione, ecc.
- il coinvolgimento di tutte le risorse (istituzionali e informali) che possono contribuire alla soluzione del problema
- il monitoraggio dei guadagni di salute (efficacia) e dell'economicità degli interventi effettuati.

La Cooperativa privilegia il metodo del lavoro di gruppo per favorire l'integrazione delle conoscenze e l'ottimizzazione degli interventi sulla persona. L'attività interdisciplinare trova attuazione nel lavoro dell'équipe, che lavora in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi d'intervento, si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi.

Nell'ottica di favorire una collaborazione attiva, i familiari ed il paziente sono coinvolti nella pianificazione delle prestazioni e nella valutazione dei risultati. Al momento della dimissione il servizio predispone una relazione che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, descrive i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le necessarie modifiche ambientali.

I principi fondamentali della nostra attività.

L'attività degli operatori della Cooperativa si svolge nel rispetto di cinque fondamentali principi:

• **Eguaglianza**

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

• **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

• **Continuità**

La Cooperativa assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

• **Partecipazione**

La Cooperativa garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

• **Efficienza ed efficacia, equità ed appropriatezza**

Il servizio è erogato in modo da garantire il miglior rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

L'U.R.P. è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati
- raccoglie suggerimenti e osservazioni
- gestisce reclami e segnalazioni: chiunque voglia esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite: colloquio con gli operatori dell'U.R.P, scrivendo direttamente o compilando l'apposito modulo distribuito al momento dell'ingresso nella sede della Cooperativa (allegato 1). L'Ufficio provvede a dare immediata risposta alle segnalazioni e ai reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti avvia l'attività istruttoria prevista dal Regolamento della Cooperativa.

Il recapito telefonico del referente U.R.P. è il seguente: 0818018429

Gli orari di apertura sono: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.00

L'URP

Ufficio Relazioni
con il Pubblico

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento della accettazione viene richiesto al paziente il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Cooperativa.

Tutela della privacy
D. Lgs. 196/2003

Modulo di consenso

per il trattamento dei dati personali ed indicazioni
alle informazioni sotto riportate

Informativa
ex art. 13
D. Lgs n. 196
del 30 giugno
2003

Premessa

L'ospite ha diritto a ricevere un'informazione chiara e completa sul suo stato di salute. Ogni comunicazione al riguardo a familiari, ivi compreso il coniuge, e ad amici e conoscenti, deve essere preventivamente autorizzata dall'interessato. A tal fine, l'ospite deve compilare e firmare uno specifico modulo inerente l'autorizzazione alla comunicazione a terzi dei propri dati personali sensibili, indicando i soggetti da lui **autorizzati (nominativo e reperibilità telefonica) a ricevere informazioni inerenti il suo stato di salute**. Tale modulo, conservato nel Fascicolo Sanitario Sociale, deve essere consultato dal personale sanitario prima di fornire a terzi indicazioni sulle condizioni dell'ospite.

Gentile Signora/e,

desideriamo informarLa che il D.lgs n. 196 del 30 giugno 2003 prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. Tale trattamento pertanto sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. Ai sensi dell'art. 13 della suddetta normativa, Le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- a. I dati personali e sensibili che La riguardano e da Lei forniti saranno trattati nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ai quali la Cooperativa è tenuta. In particolare, i dati definiti sensibili, tra i quali "i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale", saranno oggetto di trattamento, solo con il consenso scritto dell'interessato e nel rispetto dell'autorizzazione generale rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.
- b. I dati saranno trattati per fini **diagnostico - terapeutici** (ad es. per l'istituzione del Fascicolo Sanitario Sociale e/o della scheda infermieristica, contenente dati di carattere: anagrafico, amministrativo, fiscale, sanitario; per la stesura di referti e certificazioni), **amministrativi** (ad es. per la redazione di documenti obbligatori ai fini fiscali come le fatture o ricevute fiscali, per la gestione dei reclami, ecc). Inoltre potranno essere trattati **in forma anonima sia per indagini epidemiologiche che per fini di ricerca scientifica e/o per sondaggi** inerenti la qualità delle prestazioni ricevute in RSA.

- c. Il trattamento dei dati avverrà mediante supporto cartaceo e mediante strumenti automatizzati; l'accesso e il trattamento dei dati sono consentiti al personale autorizzato dalla Cooperativa, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali e con l'adozione delle misure minime di sicurezza.
- d. La raccolta delle informazioni che La riguardano è necessaria ed indispensabile per il raggiungimento delle finalità di cui al punto a, pertanto ha carattere di obbligatorietà.
- e. I dati oggetto di trattamento potranno essere comunicati, in base alle norme vigenti e per quanto di competenza, alle Aziende Sanitarie Locali e, previa specifica richiesta, all'autorità giudiziaria ed ad ogni altro Ente destinatario per legge o per regolamento.
- f. La diffusione dei dati sensibili inerenti lo stato di salute non è consentita, salvo nel caso in cui sia necessaria per finalità di prevenzione, accertamento o repressione dei reati, con l'osservanza delle norme che regolano la materia.
- g. Il Titolare del trattamento è Soc. Coop. Madame Service con sede in Via Patraro, 81 – Castellammare di Stabia.
- h. Lei si potrà rivolgere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Cooperativa per richiedere informazioni in merito alla persona individuata come responsabile del trattamento dei suoi dati e per far valere in relazione al trattamento degli stessi, i Suoi diritti così come indicato all'art. 7 del D.lgs del 30 giugno 2003, tra i quali in particolare il diritto di ottenere:
- la conferma dell'esistenza, presso la Cooperativa, di dati personali che La riguardano e la comunicazione, in forma intelligibile, dei medesimi dati;
 - la cancellazione o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati.

Alla luce di quanto sopra Le raccomandiamo di compilare il seguente modulo. Il personale della Cooperativa è a disposizione per ulteriori chiarimenti.

Consenso al trattamento

Relativamente all'ospite

Nome e Cognome del paziente (in stampatello)

A. Trattamento dei dati

Acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'art. 13 del D.lgs n. 196 del 30 giugno 2003

Si autorizza Non si autorizza

La Soc. Coop. Madame Service è autorizzata al trattamento dei dati per le finalità e con le modalità descritte nell'informativa (tale consenso sarà considerato valido per ogni ulteriore accesso sino ad eventuale revoca o rettifica da parte dell'interessato).

B. Informazioni sullo stato di salute

Si autorizza Non si autorizza

a fornire notizie relative allo stato di salute a

Familiari (Nome e Cognome) Tel./Cell.

Medico curante (Nome e Cognome) Tel./Cell.

Altro Tel./Cell.

La 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)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

- **il principio "di giustizia sociale"**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli osta-

coli 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).

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 anziana
al centro di diritti
e di doveri

La persona ha il diritto

1. di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
2. di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti

3. 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
4. di conservare la libertà di scegliere dove vivere
5. di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa
6. di vivere con chi desidera
7. di avere una vita di relazione
8. di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività
9. di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
10. 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 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
2. 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
3. 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
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, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

5. 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
6. di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana 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 liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
8. 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
9. di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
10. 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.

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

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che

La tutela dei diritti
riconosciuti

quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

Carta dei servizi

Grazie per il Vostro Interesse

Madame Service Soc. Coop.
Via Petrarco, 81
Castellammare di Stabia(Na)
Cirocoppola68@libero.it
Cooperativamadame@legamail.it