

# FONDAZIONE OSPEDALE GIUSEPPE ARAGONA

Istituto Geriatrico e Riabilitativo ONLUS



**CARTA DEI SERVIZI**

**Centro Diurno Integrato - CDI**  
**della Fondazione**

## INDICE GENERALE

CENNI STORICI .....	4
FINI ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE.....	5
STRUTTURA ORGANIZZATIVA: ORGANI DELLA FONDAZIONE .....	5
LA CARTA DEI SERVIZI .....	6
INFORMAZIONI SULLE MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE POSSONO ESSERE CHIESTI.....	6
Centro Diurno Integrato – CDI.....	7
ARCOBALENO .....	7
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....	7
MODALITÀ DI ACCESSO.....	7
TARIFFE.....	7
Giornata tipo dell'ospite:.....	7
Servizio alberghiero.....	8
Ufficio Relazioni con il pubblico – informazioni e segnalazioni .....	8
Assistente Sociale.....	8
Come si valuta il livello di soddisfazione dell'utente .....	8
Quali sono i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari.....	9
Rilascio della cartella clinica.....	9
Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio CDI.....	9
Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 .....	9
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....	10
ALLEGATI .....	12

## LA FONDAZIONE OSPEDALE GIUSEPPE ARAGONA ISTITUTO GERIATRICO E RIABILITATIVO – ONLUS

ha sede legale in San Giovanni in Croce, V.le Grasselli Barni 47 (CR).

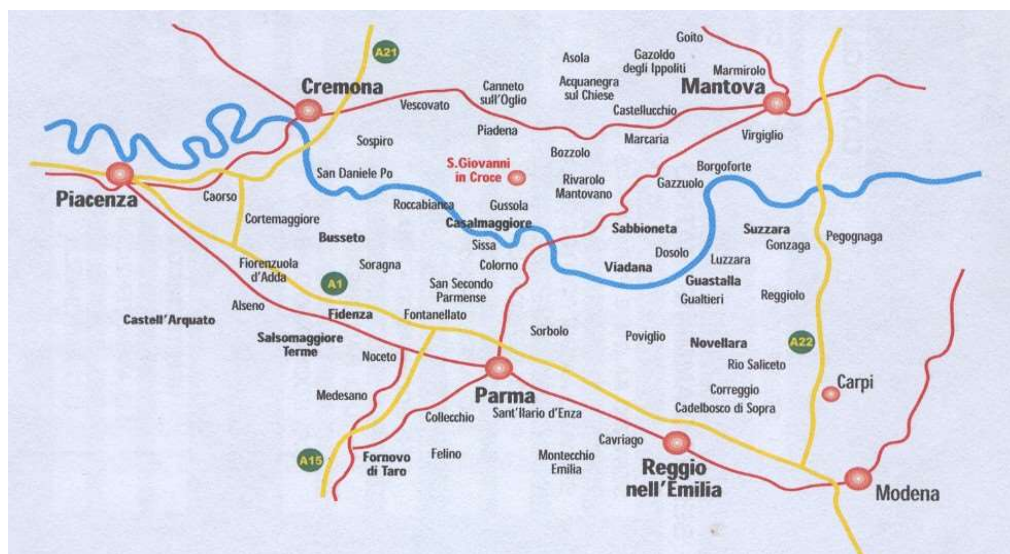
Tel. n. 0375/310438 – Fax n. 0375/310053.

Sito [www.ospedalearagona.org](http://www.ospedalearagona.org)

Posta elettronica: [direzione generale@pec.ospedalearagona.org](mailto:direzione generale@pec.ospedalearagona.org)  
[direzione amministrativa@ospedalearagona.org](mailto:direzione amministrativa@ospedalearagona.org)  
[direzione sanitaria@ospedalearagona.org](mailto:direzione sanitaria@ospedalearagona.org)

La Fondazione è situata in Provincia di Cremona nel Comune di San Giovanni in Croce Viale Grasselli Barni 47, e dispone di ampio parcheggio gratuito posto davanti all'ingresso principale

Distanze: da Cremona K. 30; da Mantova Km. 35; da Parma Km. 38. Inoltre esiste, sull'asse ferroviario Parma-Brescia, la stazione di San Giovanni in Croce a soli 300 metri dall'Ospedale.



## CENNI STORICI



## Il Testamento

Se l'Ospedale Aragona esiste lo dobbiamo alla generosità del **Dott. Luciano Aragona** morto il 2 Novembre 1887 a Robecco  
*"Io sottoscritto dott. Luciano Aragona, sano di corpo e di mente, trovo che la mia avanzata età lascia presentire l'ora del mio decesso; e per questo mi sono deciso a disporre per atto di mia ultima volontà quanto segue, e cioè lascio il mio fondo denominato Canovetta, posto nei Comuni di **San Giovanni in Croce, Martignana Po e Casteldidone**, in proprietà ai suddetti Comuni di San Giovanni in Croce, Martignana Po e Casteldidone, quali Comuni dichiaro Eredi, affinché col reddito di tale podere Canovetta sia eretto un Ospedale per ricovero e mantenimento e cura degli ammalati poveri dei tre Comuni....."*

La Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona Istituto Geriatrico e Riabilitativo – Onlus in San Giovanni in Croce (CR) nacque per lascito testamentario datato 02/11/1887 del Dott. Luciano Aragona, il quale lasciava l'intero podere di 804 pertiche, denominato Canovetta, per la fondazione di un Ospedale avente quale scopo il ricovero, mantenimento e cura degli infermi poveri affetti da malattie acute e residenti nei Comuni di S. Giovanni in Croce, Casteldidone e Martignana Po.

L'Istituzione ebbe il riconoscimento di Ente Morale con Regio Decreto n. 3845 del 06/07/1890 registrato Corte dei Conti 18/08/1890 n. 174 atti di Governo n.f. 127 – ed il giorno 4 maggio 1913 fu posta la prima pietra dell'erigendo complesso Ospedaliero.

In data 24/08/1919 il Consiglio di Amministrazione, previo accertamento dei requisiti igienico-sanitari ed economici, deliberò l'effettivo inizio della attività Ospedaliera con decorrenza 01/01/1920. Nel 1939, in base al R.D. 30 settembre 1938 n. 1631 l'Istituzione fu classificata "infermeria per acuti" con annesso reparto cronici.

Il 23 maggio 1956 fu approvato con Decreto del Presidente della Repubblica il nuovo Statuto Organico dell'Ente del 16/03/1951, il quale, tra l'altro, prevedeva l'estensione della cura e del ricovero anche ai cittadini residenti nei Comuni di Solarolo Rainerio, S. Martino del Lago, Scandolara Ravara, Voltido, Ca' Andrea, Torre Picenardi, Piadena, Drizzona, Calvatone, Tornata e Spineda nonché gli ammalati a carico degli Enti Mutualistici ed Assicurativi L'Infermeria per Acuti convenzionò in regime mutualistico l'assistenza ospedaliera per le varie branche: Medicina, Chirurgia, Ostetricia. ecc.

L'avvento della riforma ospedaliera lasciò immutata la veste giuridica di questa istituzione, che continuò le prestazioni ospedaliere in regime di convenzione con le varie mutue e sino al 31/12/74 quando, in applicazione delle norme contenute nella legge 386/74, la Regione Lombardia subentrò ai disciolti Enti Mutualistici nelle convenzioni medesime. Nel successivo 1977 la Regione dispose che l'Ente poteva ricoverare anche "pazienti affetti da forme morbose croniche chiaramente non autosufficienti".

Dal 01/09/04 la Struttura ha acquisito personalità giuridica privata con Dgr del 05 agosto 2004 n. 7/18568, con la seguente nuova denominazione: "Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona Istituto Geriatrico e Riabilitativo ONLUS"



### **FINI ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE**

La Fondazione svolge attività sanitarie e socio-assistenziali rivolte alle persone che a causa di limitazioni nella loro autosufficienza (totale o parziale) necessitano di prestazioni di diagnosi-cura-riabilitazione in regime residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare.

L'Attività di ricovero ordinario viene garantita per l'intero arco giornaliero e tutti i giorni dell'anno, mentre l'attività diurna viene garantita nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì).

L'assistenza viene effettuata dalle seguenti figure professionali: Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Socio Sanitari, Educatori, come da standard gestionali previsti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento delle Strutture Socio Sanitarie.

### **STRUTTURA ORGANIZZATIVA: ORGANI DELLA FONDAZIONE**

#### **CONSIGLIO DI GESTIONE**

Composto da:  
tre componenti, nominati dai Comuni di Martignana di Po, San Giovanni in Croce e Casteldidone.

#### **REVISORE CONTABILE**

Organo monocratico nominato di concerto dai Sindaci dei Comuni di Casteldidone, Martignana Po e di San Giovanni in Croce con incarico triennale rinnovabile.

**Presidente** – nominato tra i componenti del Consiglio

#### **ORGANISMO DI VIGILANZA**

La Fondazione ha adottato, in attuazione del D.Lgs. 231/01 un proprio codice etico e individuato un Organo di Vigilanza. Il Codice è pubblicato sul sito internet della fondazione.

Ogni violazione delle norme relative al D.Lgs. 231/01 può essere comunicata al OdV utilizzando l'indirizzo email [odv.ospedearagona@vigilanza231.com](mailto:odv.ospedearagona@vigilanza231.com)

Responsabile della organizzazione e gestione della Struttura è il Presidente del Consiglio di Gestione che si avvale di un Direttore Amministrativo e di un Direttore Sanitario.

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un documento pubblico pensato per illustrare i servizi offerti all'utenza.

La sua finalità è quella di fornire indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di funzionamento del servizio, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base. È redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia.

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie e a tutti coloro che vogliono conoscere il servizio in modo approfondito.

Ogni anno la Carta è aggiornata, resa disponibile per coloro che richiedono informazioni sul servizio. Viene consegnata di persona ai nuovi utenti; è pubblicata sul sito dell'Azienda ([www.ospedalearagona.org](http://www.ospedalearagona.org)). e può essere richiesta direttamente all'URP e all'Ufficio Ricoveri situati al piano terra.

## **INFORMAZIONI SULLE MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE POSSONO ESSERE CHIESTI**

### **UFFICIO RICOVERI**

Aperto al pubblico dal Lun al Ven dalle 08:00 alle 16:00

dopo l'orario di chiusura le telefonate vengono ricevute dal centralino fino alle ore 20.00

0375310438 - int.1 - [ufficioricoveri@ospedalearagona.org](mailto:ufficioricoveri@ospedalearagona.org)

### **CENTRALINO**

dal Lun al Ven dalle 07:00 alle 20:00

0375/310438 - Fax: 0375/310053

## Centro Diurno Integrato – CDI

### ARCOBALENO

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Struttura è dotata di un Centro Diurno Integrato per n. 20 posti accreditati e contrattualizzati per utenti non autosufficienti.

Il Centro Diurno Integrato fornisce un concreto aiuto in situazioni precarie in alternativa al ricovero a tempo pieno, offre un'alternativa-supporto alle attività di assistenza domiciliare, e al tempo stesso rappresenta, per la Struttura, una modalità di apertura all'esterno e di integrazione con il territorio. Il Centro è aperto a visite guidate da parte degli utenti potenziali e loro famigliari previo richiesta ai Coordinatori dei servizi.

Il servizio offerto è solo diurno dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 17.30 tutti i giorni dell'anno ad eccezione delle festività infrasettimanali.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere al servizio è necessaria la presentazione, all'Ufficio Ricoveri, di apposita istanza formulata parte dal Medico Curante e parte dai famigliari e/o dai Servizi Sociali del Territorio.

In presenza di più domande viene redatta una graduatoria interna che tiene conto dell'ordine cronologico di presentazione e della valutazione multidimensionale effettuata nella visita pre-ingresso.

L'accoglienza, la presa in carico e la dimissione degli ospiti sono dettagliatamente descritte nelle procedure interne presenti nel CDI

#### TARIFFE

Il servizio prevede l'applicazione di una retta fissa mensile e una retta giornaliera variabile come da tabella "Rette e Tariffe" allegato 1.

**È possibile usufruire del servizio trasporto con rimborso chilometrico da parte dell'utente (vedi tabella rette e tariffe dei servizi - Allegato 1).**

La Struttura garantisce il servizio aggiuntivo di parrucchiere per uomo e donna mediante l'accesso settimanale di operatori esterni. Il costo a carico dell'utente è specificato nell'allegato 2.

#### Giornata tipo dell'ospite:

Dalle ore 8.00 alle ore 10.00 accoglienza dell'ospite. Nella mattinata sono previste varie attività tra le quali lettura del quotidiano, laboratorio manipolativo, giardinaggio, attività di cucina, igiene personale (bagni o altro), attività motoria/riabilitativa di gruppo e singola, somministrazione di farmaci, controllo medico, rilievo dei parametri vitali. L'assistenza è garantita dalla presenza di ASA/OSS, Fisioterapisti, Infermiere, il Medico e l'Educatore. Il pranzo viene servito alle ore 11.30. Il pomeriggio è dedicato al riposo, ad altre attività ricreative/di animazione (uscite, gioco carte, cruciverba, tombola, animazione musicale)

A metà mattina e metà pomeriggio è prevista idratazione con spuntino.

Agli ospiti viene offerto un menù settimanale stagionale e assicurate diete speciali ove necessario. (vedi menù tipo, paragrafo "Servizio alberghiero")

## Servizio alberghiero

Il servizio di cucina garantisce la preparazione quotidiana dei pasti.

Appositi carrelli termici permettono la distribuzione degli alimenti nei reparti alle giuste temperature. Tutte le fasi di preparazione e di distribuzione sono effettuate ai sensi della norma H.A.C.C.P con procedure di autocontrollo e adozione di tutte le misure cautelari per prevenire i rischi legati all'igiene degli alimenti.

Il menù programmato stagionalmente è diversificato quadrisettimanalmente.

## MENU' TIPO

MENU PRANZO AUTUNNO INVERNO						
LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
<b>1° SETT.</b>						
Tortelli ricotta e spinaci	Risotto ai funghi	Gnocchi al formaggio	Potenta e funghi	Pasta al tonno e piselli	Gnocchi alla romana	Tortelli di zucca burro e salvia
Pollo arrosto	Frittata con spinaci e ricotta	Hamburger alla pizzaioia	Salsiccia	Pesce in panure	Hamburger al rosmarino	Involtini pollo
Polpettine al pomodoro	Lesso	Involtini di pollo	Polpettine	Lesso	Pollo arrosto	Bollito
Spinaci	Carote	Cavolfiori	Tris di verdure	Fagiolini	Broccoli	Patate arrosto
Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
<b>2° SETT.</b>						
Pasta pomodoro e basilico	Pasta all'amatriciana	Riso al pomodoro	Crema di carote	Pasta al gorgonzola	Crema di zucca	Gnocchi alla romana
Polpettine ai piselli	Pollo alla cacciatora	Scaloppine ai funghi	Cotechino	Pesce con pomodorini	Pollo arrosto	Lonza al latte
Hamburger al rosmarino	Lesso	Involtini di pollo	Lesso	Polpettine al pomodoro	Hamburger al rosmarino	Lesso
Fagiolini	Zucchine	Carote	Lenticchie	Broccoli	Cavolfiori	Patate al forno
Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
<b>3° SETT.</b>						
Pasta con salsiccia	Tortelli ricotta e spinaci	Pasta al pesto	Pizza/Minestrina	Pasta pomodoro e ricotta	Gnocchi pomodoro e basilico	Crespelle prosciutto e formaggio
Fagiolini al pomodoro	Pollo arrosto	Spazzolino con patate	Pollo	Pesce al limone	Uova sode	Arrotolato di pollo al forno
Polpettine	Lesso	Hamburger	Involtini	Hamburger al rosmarino	Lesso	Polpettine al pomodoro
Fagiolini e patate	Finocchi	Cavolfiori	Tris di verdure	Fagiolini	Biete	Patate arrosto
Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
<b>4° SETT.</b>						
Pasta al ragu'	Tortellini panna e speck	Risotto alla zucca	Pasta con lenticchie	Gnocchi al salmone	Pasta alla ligure	Lasagne
Hamburger con salsa ai porcini	Salsiccia in umido patate e piselli	Lonza alle mele	Trippa	Pesce al forno pomodorini, capperi e olive	Cosce di pollo agli aromi	Rotolo di tacchino ai funghi
Lesso	Polpettine	Pollo	Lesso	Hamburger	Polpettine con verdure	Lesso
Spinaci	Cavolini di bruxelles	Zucchine	Patate	Broccoli	Tris di verdure	Patate al forno
Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione

IN ALTERNATIVA E SOLO SU PRENOTAZIONE : MINISTRINA - RISO IN BIANCO - VERDURA CRUDA - MOUSSE

MENU PRANZO PRIMAVERA- ESTATE						
LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
<b>1° SETT.</b>						
Pasta agli asparagi	Risotto al gorgonzola	Pasta all'amatriciana	Gnocchi pomodoro	Riso freddo	Tagliatelle al ragu'	Gnocchi alla romana
Cosce di pollo arrosto	Frittata con zucchine	Bollito in salsa verde	Hamburger al rosmarino	Pesce al forno	Polpettine alle verdure	Arrotolato di pollo alle verdure
Lesso	Polpettine al pomodoro	Pollo al forno	Lesso	Polpettine ai piselli	Uova sode	Lesso
Fagiolini all'olio	Carote prezzemolate	Patate lesse	Cipolline	Broccoli	Zucchine	Finocchi gratinati
Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
<b>2° SETT.</b>						
Pasta ai formaggi	Risotto di zucca	Gnocchi al ragu'	Pasta panna pros piselli	Spaghetti al tonno	Pasta pomod/ricotta	Lasagne al ragu'
Polpettine allo zafferano	Bollito in salsa verde	Frittata con verdure	Codilletto	Pesce alle olive	Insalata di tacchino	Lonza al latte
Pollo arrosto	Involtini di pollo	Lesso	Polpettine al pomodoro	Frittata	Lesso	Pollo
Tris di verdure	Carote e piselli	Cavolfiori gratinati	Broccoli	Carote al prezzemolo	Fagiolini	Patate al forno
Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
<b>3° SETT.</b>						
Pasta al pomodoro	Risotto primavera	Tortellini panna/speck	Gnocchi ai formaggi	Pasta alle olive	Pasta alla ligure	Tortelli ricotta e spinaci
Involtino di pollo	Frittata al prosciutto	Vitello tonnato	Insalata di lessa	Pesce ai pomodorini	Pollo arrosto	Rotolo di pollo
Polpettine con verdure	Lesso	Pollo lessa	Polpettine ai pomodori	Pollo arrosto	Uova sode	Lesso
Carote	Broccoli	Tris di verdura	Finocchi gratinati	Insalata russa	Cavolfiori gratinati	Zucchine gratinate
Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
<b>4° SETT.</b>						
Pasta con salsiccia	Crema di patate	Pasta pros-c-panna-piselli	Pasta ai funghi	Pasta alla zucca	Gnocchi al pomodoro	Crespelle pros-c e formaggio
Bollito in salsa verde	Pizza	Insalata di pollo	Hamburger alla pizzaioia	Pesce al limone	Involtini primavera	Lonza alle verdure
Polpettine al forno	Pollo arrosto	Lesso	Uova sode	Polpettine	Cosce di pollo agli aromi	Lesso
Erbette	Fagiolini	Spinaci	Broccoli	Cavolfiori	Tris di verdure	Patate al forno
Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione

In alternativa e SOLO SU PRENOTAZIONE : FORMAGGI - MOUSSE - MINISTRINA-VERDURA CRUDA

## Ufficio Relazioni con il pubblico – informazioni e segnalazioni

L'Ufficio relazioni con il pubblico svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale della Fondazione con il fine di garantire ad ogni cittadino il diritto ad essere informato. L'URP è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00; il cittadino può anche telefonare al numero 0375/31 04 38 o inviare una mail a [urp@ospedalearagona.org](mailto:urp@ospedalearagona.org).

L'Ufficio assicura inoltre riscontro ad istanze e reclami presentati personalmente, telefonicamente o per iscritto via Fax o posta elettronica mediante risposta scritta entro un massimo di 30 giorni dalla data di presentazione dell'istanza/reclamo.

## Assistente Sociale

L'Assistente Sociale è presente nella struttura dal lunedì al venerdì ed è disponibile dalle ore 9.30 alle ore 12.30 previo appuntamento.

## Come si valuta il livello di soddisfazione dell'utente



Ogni qualvolta si chiude un intervento presso un utente, l'operatore consegna il questionario di valutazione della soddisfazione.

Il questionario ha lo scopo di far conoscere che cosa l'utente pensa del servizio e dei suoi operatori, permette di valutare il livello di soddisfazione per le prestazioni ricevute.

Inoltre, è disponibile un Modulo di segnalazione disservizio, suggerimento, elogio (allegato).

### **Quali sono i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari**

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno diritto a:

- essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose
- avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato
- essere informati preventivamente, nel caso l'operatore sia assente o sia in ritardo affinché la famiglia abbia meno disagi possibili
- essere in grado di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento rilasciato o nominativo impresso sulla divisa.

A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di:

- comunicare all'ufficio accettazione tempestivamente le varie assenze, sospensioni e/o
- modifiche di orari già stabiliti almeno 24 ore prima; in caso contrario l'accesso verrà conteggiato e non recuperato
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori del servizio

### **Rilascio della cartella clinica**

Dietro richiesta scritta, gli interessati o gli eredi legittimi, questi ultimi previa presentazione di atto notorio, possono ottenere il rilascio della COPIA AUTENTICATA DELLA CARTELLA compilando il modulo di richiesta, disponibile in allegato alla presente, e presso l'Ufficio Cup/Acettazione.

Il richiedente dovrà esibire valido documento di identità.

Il richiedente è tenuto a versare una quota prestabilita di (vedi allegato tariffe e costi)

### **Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio CDI**

L'Azienda fornisce cartellini di riconoscimento a tutto il personale che opera in Struttura e sul territorio. Il cartellino riporta il nome e cognome dell'operatore e la relativa qualifica, riporta inoltre il logo della Fondazione. Tutti gli operatori del servizio adottano la divisa di riconoscimento aziendale.

### **Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01**

La Fondazione dal mese di dicembre 2012 ha adottato il modello di organizzazione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 perseguendo nella propria azione i principi di legalità, trasparenza e correttezza gestionale, della fiducia e cooperazione con tutti gli Stakeholders (portatori di interesse). Il Codice Etico e la parte generale del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo sono consultabili sul sito [www.ospedalearagona.org](http://www.ospedalearagona.org) nella pagina "Urp – Customer".

## 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 avvalersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media
- Famiglie e formazioni sociali

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

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

- Il principio di "giustizia sociale", enunciato dall'art. 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 dall'art. 2 della Costituzione, la 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 dall'art. 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 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:

#### LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	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 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 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

LA PERSONA HA IL DIRITTO:	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:
Di vivere con chi desidera	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di avere una vita di relazione	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	rispetto della dignità umana
Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno
	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di
	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
	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
	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

### 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 crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione, 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. E' 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.

## ALLEGATI

1. Rette e Tariffe
2. Servizio parrucchiera
3. Modulo di segnalazione disservizio, suggerimento, elogio
4. Questionario di soddisfazione dell'utente
5. Questionario di soddisfazione del familiare/caregiver



COMUNI DI  
CASTELDIDONE  
MARTIGNANA PO  
SAN GIOVANNI IN CROCE

*FONDAZIONE OSPEDALE GIUSEPPE ARAGONA ONLUS  
VIA G. BARNI, 47 | 26037 SAN GIOVANNI (CR)*