



SAN PIO

Residenza per Anziani

Struttura a carattere comunitario

Via San Rocco 99 - 66054 Vasto (Ch)
Tel. 0873 361990 - info@residenzasanpio.it

www.residenzasanpio.it

Residenza per Anziani San Pio

Premessa

La Carta dei Servizi è indirizzata al cittadino che intenda essere ospitato nella Residenza per Anziani San Pio e ha lo scopo di fornire preventivamente informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità che regolano i rapporti degli anziani – residenti i e dei loro familiari. L'ingresso di una persona anziana in una Residenza Assistenziale rappresenta un evento molto sofferto sia dall'interessato, in condizioni precarie di salute e di autonomia, sia dai familiari che affidano il loro congiunto ad estranei. Per aiutare a superare le difficoltà connesse all'inserimento riteniamo possa essere utile assicurare i possibili utenti che, oltre a fornire le prestazioni richieste da una corretta terapia e da una efficiente assistenza, noi ci sforziamo di creare all'interno della nostra casa un clima sereno, rispettoso della dignità dell'anziano, dei suoi diritti civili, religiosi e politici, della riservatezza circa le sue condizioni di salute, il suo reddito e il suo stato sociale. La nostra struttura nell'assistere l'anziano tende a non applicare protocolli standardizzati di intervento, ma elabora programmi personalizzati di protezione attiva e di terapia orientati alla promozione dell'autonomia e dell'integrazione. Ci sforziamo di dare una risposta adeguata ai diversi bisogni psicologici e relazionali dei singoli ospiti compatibilmente con le esigenze della comunità. Consapevoli che la convivenza non è facile, riteniamo essenziale la partecipazione dei familiari ai quali è chiesto di contribuire, con sensibilità e serenità, ad integrare il lavoro di inserimento nella struttura collaborando con gli operatori nel delicato momento dell'inserimento e durante tutta la permanenza. La Carta dei Servizi consente inoltre al cittadino di verificare come vengono evasi gli impegni assunti e come vengono erogati i servizi offerti e di tutelarsi eventualmente facendo ricorso a chi di competenza. La Direzione della Residenza è disponibile a fornire informazioni e chiarimenti, e a prendere in considerazione eventuali reclami, suggerimenti e proposte relative al servizio per un costante miglioramento delle qualità dell'assistenza.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Parte Prima

La Residenza per Anziani San Pio è sita nel Comune di Vasto, provincia di Chieti, telefono 0873/361990, indirizzo e-mail massimodirisio@gmail.com – P.IVA 02606200695. La Residenza per Anziani San Pio è in possesso di tutte le autorizzazioni per il funzionamento. Secondo i fini istituzionali e in osservanza delle leggi nazionali e regionali, accoglie i cittadini necessitanti d'ospitalità, sia in forma definitiva che temporanea. Tali cittadini devono aver raggiunto l'età del pensionamento e, comunque, devono aver compiuto il sessantacinquesimo anno d'età. Eventuali inserimenti di cittadini con un'età inferiore ai 65 anni devono essere preventivamente autorizzati. La Residenza opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite:

- informazioni comprensibili sul suo stato di salute e sulle cure proposte;*
- interventi socio-assistenziali personalizzati;*
- assistenza 24 h;*
- partecipazione al programma assistenziale di recupero;*
- continuità delle prestazioni sanitarie e riabilitative prescritte;*
- riservatezza e tutela delle informazioni personali;*
- imparzialità di trattamento;*
- efficienza dei servizi;*
- sicurezza personale.*

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza per Anziani San Pio è diretta Dal Sig. Massimo Di Risio, titolare della stessa, il quale si avvale di personale qualificato per lo svolgimento di ogni attività rientrante nella struttura. L'Ufficio accettazione e di rapporti con il Pubblico è aperto:

- Dal lunedì al venerdì, dalle ore 10,00 alle 12,30 – dalle 16.00 alle 18.00 -
- Il sabato dalle ore 16,00 alle 17,00.

Eventuali variazioni (chiusure per ponti, festività ecc.) sono comunicati preventivamente.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Il servizio di ristorazione applica un menù predisposto secondo le necessità e le abitudini individuali degli ospiti della Residenza. La mensa con tabelle dietetiche approvate dal competente servizio sanitario locale ha un menù variabile settimanalmente e differenziato in invernale ed estivo ed in normale e dietetico. La colazione, il pranzo e la cena, viene servita nell'apposita sala da pranzo. Per motivi di salute e su espressa indicazione del medico i pasti possono essere consumati nelle camere da letto. Per ragioni organizzative gli orari dei pasti degli ospiti sono i seguenti:

Colazione: ore 07:30

Pranzo: ore 11:30

The: ore 15:00

Cena ore 18:00

I visitatori sono invitati a non consegnare agli anziani, direttamente o senza che il personale ne abbia conoscenza, alimenti, bevande, medicinali ed oggetti che potrebbero recar danno. Eventuali deroghe per alimenti confezionati possono essere autorizzate dalla Direzione della Residenza per Anziani San Pio.

GIORNATA TIPO

Alzata ore 7.00

Colazione ore 7.30 – 9.00

Igiene personale ore 8.30 – 10.30

Attività occupazionali o fisioterapica individuale ore 10.30 – 11.45

Pranzo ore 11.14 – 12.15

Igiene Personale e riposo ore 12.30 – 15.00

Attività di animazione di gruppo e merenda ore 15.00 – 17.00

Cena ore 18.30 – 19.15

Igiene personale ore 19.30 – 20.00

Messa a letto ore 20.30

- *una volta alla settimana attività religiosa.*

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO ASSISTENZIALE

DOMANDA D'INGRESSO ED ACCOGLIENZA

L'ammissione nella Residenza avviene a domanda dell'interessato e può essere, come di norma, a carattere definitivo, oppure a carattere temporaneo. È necessario il possesso dei seguenti tre requisiti:

a) Aver raggiunto i sessantacinque anni. Possono essere inseriti cittadini di età inferiore previa autodichiarazione dello stesso.

b) Essere immuni da malattie infettive in atto e non presentare infermità che richiedono particolari assistenze e cure diverse da quelle erogabili. Tale requisito deve essere certificato al momento dell'ingresso dell'ospite con certificato del medico di base. Possono essere ammesse nella Residenza per Anziani San Pio anche coppie di coniugi purché entrambi in possesso dei requisiti sopraelencati. I familiari, gli anziani ed i servizi sociali che intendono fare domanda di ammissione possono chiedere di visitare la struttura, previo appuntamento con il responsabile della struttura. La visita sarà guidata dal responsabile o da un operatore della struttura in grado di spiegare adeguatamente le modalità di funzionamento ed i servizi offerti all'interno della retta.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Il giorno dell'ingresso dovranno essere consegnati presso l'amministrazione della residenza i seguenti documenti:

- *Carta d'identità in corso di validità;*

- *Fotocopia del documento di attribuzione del codice fiscale;*
- *Originale della tessera sanitaria;*
- *Fotocopia di eventuale prescrizione di ausili in uso.*

Entro 10 giorni dell'ingresso verrà consegnata e sottoscritto il contratto per il pagamento della retta di degenza, modulo per la gestione dei dati e la tutela della privacy (L.196/03). Per consentire al personale operante nella struttura una migliore conoscenza delle problematiche ed impostare un programma assistenziale personalizzato è auspicabile che vengano forniti in fotocopia o in originale i documenti disponibili.

CONTRIBUTO DELL'UTENTE (RETTE)

L'anziano o chi per Lui ammesso nella Residenza a qualsiasi titolo deve versare la retta mensile stabilita contrattualmente dall'Amministrazione, in base allo stato di salute. La retta base è pari ad € 51.00 al dì, salvo adeguamenti su base ISTAT comunicati preventivamente, entro e non oltre i primi cinque giorni del mese corrente (anticipando la mensilità), con rilascio dopo il pagamento di regolare fattura.

CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI OSPITALITÀ

Le dimissioni possono essere stabilite per i seguenti casi:

- a) Peggioramento delle condizioni di salute che rendono la struttura non più idonea ad assistere il malato;*
- b) Non pagamento del contributo (retta) per almeno un mese;*
- c) Gravi inadempienze e comportamento violento verso altri ospiti e personale in servizio. In questo caso il rimborso non è dovuto.*

SERVIZI OFFERTI

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La Residenza fornisce assistenza infermieristica su richiesta e per ragioni dovutamente documentate.

TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE

La fisioterapia e riabilitazione sono svolti da personale esterno a pagamento. Le prestazioni di fisioterapia e di riabilitazione sono praticate nella camera dell'ospite o a letto a seconda delle indicazioni del piano riabilitativo assistenziale formulato dal medico competente.

AUSILI E PRESIDI

La Struttura non fornisce gratuitamente agli ospiti i presidi per l'incontinenza e per la prevenzione delle lesioni da decubito (materassini antidecubito) ed i sistemi di postura, ausili per aumentare l'indipendenza e per migliorare la sicurezza nello svolgimento delle attività semplici di vita quotidiana (comode, tripod, bastoni, deambulatori, stoviglie particolari, tavoli d'appoggio...). Il personale si adopera per l'addestramento dell'ospite all'utilizzo dell'ausilio consigliato, verificandone l'efficacia e la funzionalità.

ASSISTENZA FARMACEUTICA

L'acquisto dei farmaci e la loro somministrazione sono a carico dell'ospite, così come medicinali e materiale per medicazioni ed integratori dietetici ed alimentari.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

Il personale assistenziale della Residenza garantisce 24 ore su 24 aiuto ed assistenza agli anziani residenti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana.

Collabora e partecipa all'attività di socializzazione e animazione svolte nella residenza, oltre che provvedere alla pulizia e all'igiene dell'ambiente e alla cura dell'abbigliamento e della dotazione personale dell'ospite.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Durante l'anno vengono organizzati incontri religiose. Se l'ospite fosse di religione non cattolica, qualora lo desideri, si provvederà a contattare un ministro della propria religione.

PARRUCCHIERE e PEDICURE

Viene consentito all'interno della Residenza, da parte di figure esterne, la possibilità di taglio e acconciatura dei capelli, pedicure, manicure, callista con onere a carico dell'anziano.

TRASPORTO

La Residenza per Anziani San Pio non fornisce il trasporto di anziani in strutture sanitarie ed altri luoghi del territorio.

ORARI DI VISITA

L'orario di visita nella stagione autunno/inverno avviene dalle ore 17:00 alle ore 18:00, nella stagione primavera/estate avviene dalle ore 18:30 alle ore 19:30/20:00. Per esigenze particolari se possibile l'orario va discusso con la Direzione. È fatto divieto entrare nella struttura in alcuni momenti della giornata per rispetto della privacy e del decoro degli anziani (dalle 08:00 alle 10:30 – dalle 17:00 alle 20:00, alle 15:00 durante l'igiene personale, i pasti, la pulizia delle camere e nelle ore notturne). Durante i pasti, dove ci sia la necessità di aiutare l'anziano e previa autorizzazione della direzione, si può trattenere un familiare.

L'orario delle visite per cause di forza maggiore o pandemia, potrebbe subire variazioni, verranno comunque seguite le norme indicate dal Ministero della Salute.

USCITE DALLA STRUTTURA

L'anziano può uscire liberamente dalla struttura, previo avviso alla Direzione. I familiari ed i conoscenti che volessero far uscire l'anziano dalla struttura devono obbligatoriamente avvisare la direzione. La direzione può vietare l'uscita dell'anziano dalla struttura solo per comprovati e motivati problemi di salute. L'ingresso e l'uscita dalla struttura per cause di forza maggiore o pandemia, potrebbe subire variazioni, verranno comunque seguite le norme indicate dal Ministero della Salute.

STANDARD DI QUALITÀ E PROGRAMMI

Il Sistema Qualità ha come fine il monitoraggio costante dei servizi erogati:

1. obiettivo finale dell'organizzazione deve essere il benessere e la soddisfazione dell'utente (anziano, famiglia, comunità);

2. l'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;

3. il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro.

L'attivazione del Sistema Qualità significa per l'Azienda poter realmente sviluppare un'attività di controllo sulla qualità del servizio erogato, "verificando" costantemente le variazioni oggettive della situazione dei diversi nuclei.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

È assicurata la riservatezza dei dati raccolti, così come previsto dalle normative di settore relative alla "tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali". Le dimensioni della struttura e la costante presenza di figure qualificate, consentono all'ospite e/o ai suoi familiari di poter comunicare in tempo reale le problematiche e/o le disfunzioni rilevate e di verificare personalmente quali provvedimenti o accorgimenti vengono posti in atto a seguito delle segnalazioni date. In alternativa alle figure di riferimento individuate nei reparti di assistenza gli utenti possono rivolgersi anche direttamente alla direzione stessa.

Allegato A

SCHEMA DI SEGNALAZIONE DISSERVIZIO E DEI SUGGERIMENTI

In datail sottoscritto,

*parente del
sig./sig.ra.....*

(indicare il grado di parentela)

Ospite presso la Vostra Struttura, al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dal Vostro Ente, informa di non essere soddisfatto del

seguito servizio:

- *Assistenza ausiliaria*
- *Servizio di animazione*
- *Pulizia del reparto e parti comuni*
- *Pulizia delle stanze*
- *Pulizia ed igiene dei servizi igienici*
- *Vitto*
- *Lavanderia/guardaroba*
- *Parrucchiere/barbiere*
- *Amministrazione*

Altro

(specificare).....

Per i seguenti motivi

.....

Desidero ricevere risposta SCRITTA

Desidero ricevere risposta ORALE

Le risposte Orali verranno date dal Responsabile del Servizio negli orari di

ricevimento al Pubblico entro 15 giorni , le risposte scritte verranno date

entro 30 giorni.

distinti saluti.

Firma

.....

REGOLAMENTO DELLE PRESTAZIONI

DIRITTI E DOVERI DEGLI ANZIANI RESIDENTI E LORO FAMILIARI

Parte terza

Orari

Gli anziani residenti e loro familiari/congiunti devono rispettare gli orari stabiliti dalla direzione.

E' pertanto necessaria l'autorizzazione da parte della direzione l'accesso in orari non stabiliti preventivamente.

Uscite dalla Struttura

L'anziano può uscire liberamente dalla struttura, previo avviso alla direzione.

I familiari ed i conoscenti che volessero far uscire l'anziano dalla struttura devono comunicare alla direzione l'orario di uscita e di rientro.

Socio/assistenziale

Il Personale deve avere un comportamento rispettoso verso gli ospiti. Di norma deve sempre chiamare l'anziano con il proprio cognome e utilizzare il "lei". Solo con il consenso dell'ospite può rivolgersi con il nome proprio ed avere un atteggiamento – seppur professionale - più confidenziale.

Comportamento dell'anziano residente

L'anziano residente deve avere cura degli arredi e delle attrezzature della Struttura. Non deve provocare rumori molesti durante il giorno e garantire il silenzio durante le ore di riposo (notte e dalla 13.00 alle 15.30 nelle

camere). L'anziano deve sempre avere un comportamento consono ad un ambiente di comunità e quindi eventuali conflitti con altri anziani dovranno essere risolti in modo rispettoso o coinvolgendo il personale in servizio.

Servizi Alberghieri

All'anziano residente sono garantiti, oltre alle prestazioni assistenziali, tutti i servizi alberghieri come:

La Mensa con tabelle dietetiche approvate dal competente servizio sanitario locale e un menù variabile settimanalmente;

Il Taglio semplice di capelli e barba effettuato da personale interno;

La lavanderia per i capi adeguatamente cifrati dai familiari;

Alimenti

E' fatto divieto inserire nella struttura alimenti e bevande di qualsiasi genere.

L'introduzione nella Residenza di alimenti precotti, sfusi e a rischio di infezioni alimentari saranno segnalate all'autorità sanitaria competente.

Eventuali deroghe, per alimenti confezionati, possono essere autorizzate dalla Direzione della Residenza per Anziani San Pio.

Dimissioni

L'anziano residente in Struttura può essere dimesso per:

a) peggioramento delle condizioni di salute che rendono la struttura inidonea ad assistere il malato (in questo caso le dimissioni sono eseguite dopo aver individuato una struttura più adeguata da parte dei familiari)

b) non pagamento del contributo (retta) per almeno un mese

c) gravi inadempienze e comportamento violento verso altri ospiti e personale in servizio. In questo caso il rimborso non è dovuto.

Conclusione

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là

dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986). La persona anziana al centro di diritti e di doveri. 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 e 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 e appartenenza nella vita della comunità, di conservare la libertà di scegliere dove vivere, 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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa, di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione, di vivere con chi desidera, di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione, di avere una vita di relazione, di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione, di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività, di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo, di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita

parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza, di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana. La tutela dei diritti riconosciuti ci fa 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).