



CARTA DEI SERVIZI 2015

Casa Residenza anziani

“S. Maria”

Tossignano

Servizio accreditato per anziani non autosufficienti e disabili

nel circondario imolese gestito dalla cooperativa



Consorzio Comunità Solidale S.c.s. – Sede legale e operativa: Via F.lli Cairoli, 60 – 40026 Imola (BO)

tel. 0542/30386 fax 0542/27138 pec: comunitasolidale@pec.confcooperative.it

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	p. 4
Principi ispiratori	p. 4
IL CONSORZIO COMUNITA' SOLIDALE	p. 5
Mission	p. 5
Politica e pianificazione strategica dei servizi per anziani	p. 6
I nostri servizi	p. 7
ACCESSO E COSTO DEI SERVIZI	p. 8
Accesso ai servizi residenziali o semiresidenziali e costo	p. 8
Accesso al servizio di assistenza domiciliare (SAD) e costo	p. 9
CASA RESIDENZA PER ANZIANI "S. ANTONIO ABATE" FONTANELICE	p. 10
Che cosa significa per noi assistenza	p. 11
Attenzione alla persona	p. 12
In un ambiente accogliente e sicuro	p. 15
Con l'aiuto di persone preparate e disponibili	p. 16
Nel rispetto di alcune regole comuni	p. 18
Per venire incontro agli ospiti e alle loro famiglie	p. 19
Garantendo un'alta qualità del servizio	p. 20
LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO	p. 22

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, introdotta dalla normativa italiana sin dal 1995, è uno strumento di comunicazione e socializzazione del nostro modo di intendere l'assistenza e il prendersi cura della persona attraverso la valorizzazione del patrimonio di conoscenze, competenze tecniche e professionalità delle risorse umane impegnate nell'erogazione dei servizi.

Si tratta di una dichiarazione pubblica "trasparente" in cui si danno informazioni a utenti, familiari, alle Aziende Sanitarie, alle Istituzioni e, non da ultimo, agli operatori interni sulle modalità di accesso, sul servizio erogato e sugli standard di qualità offerti.

Ha lo scopo di informare ma anche e soprattutto di innescare un processo di miglioramento costante dei servizi erogati attraverso il confronto con tutte le parti coinvolte nel servizio; per questo periodicamente sarà riaggiornata.

La Carta dei Servizi è quindi da intendersi come strumento di partecipazione attiva e collaborazione reciproca con la cittadinanza.

Principi ispiratori

Le normative di riferimento della Carta dei Servizi sono le seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994
- Schema Decr. Pres. Cons. Ministri del 19 maggio 1995 (in attuazione della direttiva sopra citata)
- Linea guida n. 2/95 del Ministero della Sanità

Tali documenti contengono i principi fondamentali a cui attenersi nell'erogazione dei servizi pubblici alla cittadinanza e che noi ci impegniamo ad attuare e rispettare:

- **Eguaglianza**
Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; neppure la localizzazione geografica può essere ragione di differenza nel diritto
- **Imparzialità**
E' l'uguaglianza dei diritti vista dalla parte dei doveri del servizio: i soggetti erogatori hanno l'obbligo d'ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, (cittadini utenti/clienti) a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità
- **Continuità**
"L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni" quindi come continua è la validità del diritto, altrettanto continuo deve essere il servizio che ne garantisce il godimento
- **Diritto di scelta**
"ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio"
- **Partecipazione**
Garantire alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalle direttive in materia di informazione agli utenti con l'impiego di strumenti a ciò finalizzati.
- **Efficienza ed Efficacia**
La capacità del servizio di rispondere in maniera adeguata (efficacia) alle esigenze dell'utenza nell'ambito delle risorse economiche disponibili (efficienza).

IL CONSORZIO COMUNITA' SOLIDALE

Mission

Il Consorzio **Comunità Solidale** (la cui precedente denominazione era Ippogrifo), è un consorzio che aggrega soggetti della cooperazione sociale che operano nel territorio del Circondario Imolese. Il Consorzio non ha scopo di lucro e si ispira ai principi di mutualità, solidarietà, associazionismo tra cooperative, rispetto della persona, priorità dell'uomo sul denaro, democraticità interna ed esterna, che sono alla base del movimento cooperativo mondiale.

Operando secondo questi principi il Consorzio ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso il sostegno ed il coordinamento delle cooperative socie e la loro integrazione con altri soggetti pubblici e privati, soci e non.

Le cooperative sociali sono organizzazioni non lucrative di utilità sociale/ONLUS che svolgono servizi socio-assistenziali a 360 gradi; troviamo infatti all'interno del Consorzio: asili nido, scuole materne, comunità di accoglienza per minori, per disabili e per persone con disagio psichico e anziani.

Il Consorzio tende a realizzare i propri scopi sociali operando nell'ambito territoriale del Circondario imolese mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità locale.

La missione sociale del Consorzio e delle sue consociate si può sintetizzare nei seguenti punti:

- ✓ la realizzazione del bene comune attraverso la partecipazione, la trasparenza delle decisioni, il coinvolgimento e la valorizzazione delle persone
- ✓ la promozione di una cooperazione sociale che è forma di auto-organizzazione della società civile per elaborare e realizzare servizi ai cittadini, ed in particolare alle fasce più deboli e per contribuire alla diffusione di una cultura della società attraverso l'agire
- ✓ coinvolgere tutti i cittadini creando opportunità di incontro, socializzazione e consapevolezza del vivere in comunità per tutti coloro che cercano una modalità di partecipazione attiva nella realtà sociale: dai servizi all'infanzia, agli adulti in situazione di disagio, agli anziani
- ✓ Il rispetto dei presupposti etici: le cooperative sociali condividono con il resto del mondo imprenditoriale la cultura dell'ottimizzazione delle risorse, del miglioramento continuo, dell'innovazione, del rischio, dell'attenzione al mercato; tuttavia la loro organizzazione imprenditoriale non è finalizzata al profitto ma piuttosto ad una finalità di tipo sociale.
- ✓ essere non solo ammortizzatori del disagio ma anche agenti di cambiamento sociale
- ✓ operare nel territorio che abitiamo per costruire sistemi territoriali di welfare a forte intensità di partecipazione



“Le cooperative costruiscono un mondo migliore”

ONU – 2012
Anno mondiale della
cooperazione

Politica e pianificazione strategica dei servizi per anziani

Ognuna delle nostre strutture e dei nostri servizi ha una storia e un'esperienza proprie, un know how distintivo, una capacità organizzativa e gestionale specifica, una missione da realizzare in base alle proprie competenze: tutte, però, sono accomunate dalla forte volontà di prendersi cura al meglio delle persone che si rivolgono ad essi, facendosi carico in maniera globale dei loro bisogni, sviluppando soluzioni e servizi di qualità, efficienti ed efficaci e ponendo sempre al primo posto il rispetto dell'individuo.

1. Ci occupiamo di servizi di interesse generale legati alla salute e al benessere: la nostra missione è servire l'utente in maniera personalizzata dal punto di vista assistenziale, riabilitativo e socio-sanitario, all'interno del Sistema pubblico e nella massima integrazione con la programmazione pubblica dei servizi sociali del territorio.

2. Dedichiamo il nostro impegno al raggiungimento della massima efficienza, anche nella sfera professionale, per consentire agli utenti adulti e anziani di conseguire il più alto grado possibile di indipendenza nella vita quotidiana e di relazione.

3. Attuiamo una presa in carico complessiva degli utenti, per conseguire i migliori risultati nella formulazione e attivazione dei progetti e programmi riabilitativi di cura e di assistenza (Piani Individualizzati di Vita e di Cure – PIVeC, Piani Assistenziali Individuali – PAI, Piani Educativi Individuali – PEI) operando con equipe multidisciplinari. La valutazione globale delle condizioni generali dei nostri utenti è una caratteristica fondamentale del nostro lavoro, al fine di garantire il miglior benessere possibile per gli utenti e i loro familiari.

4. La competenza professionale, il lavoro in equipe, il confort ambientale, la qualità dell'assistenza, la preparazione e la cortesia di tutti i nostri operatori sono requisiti imprescindibili dell'operare quotidiano.

5. Intendiamo essere partner di rilievo all'interno della rete dei servizi socio-sanitari del territorio del Circondario Imolese, collaborando e confrontandoci con le istituzioni del territorio.

6. Riteniamo fondamentale l'accreditamento istituzionale per le strutture socio-sanitarie che rappresenta una garanzia di qualità per gli utenti e per la cittadinanza.

*“La bellezza delle stagioni è racchiusa
Nel loro divenire continuo,
Negli istanti rubati ad un tempo che sfugge,
Fatto di colori, emozioni, ricordi infiniti.
Tu, uomo, non desiderare di afferrarla,
perderesti l'essenza più preziosa...”*

I nostri servizi

Dal 1° luglio 2011 siamo accreditati dal Nuovo Circondario Imolese per la gestione in accreditamento socio sanitario (DGR Emilia Romagna 514/09) dei seguenti servizi territoriali:

Casa Residenza Anziani “Venturini” - Imola

Via Venturini, 14/16-E 40026 Imola (BO)

n. posti letto accreditati: 138 n. posti letto autorizzati privati: 6

recapiti: tel. 0542/22020 fax 0542/655940 e-mail deanna.bussolari@seacoop.coop ,
rosanna.meli@seacoop.coop

Gestore del servizio: Cooperativa sociale Seacoop

Coordinatrici di struttura: Bussolari Deanna, Meli Rosanna

Casa Residenza Anziani “S. Maria” – Tossignano

Via S. Michele, 9 40021 Tossignano – Borgo Tossignano (BO)

n. posti letto accreditati: 43

recapiti: tel. 0542/91007 fax 0542/90777 e-mail vvignoli@solcoimola.it

Gestore del servizio: Cooperativa sociale Solco Assiste

Coordinatrice di struttura: Vignoli Valeria

Casa Residenza Anziani “S. Antonio Abate” - Fontanelice

Via S. Ferri, 47/A 40025 Fontanelice (BO)

n. posti letto accreditati: 30

recapiti: tel. 0542/92316 fax 0542/92567 e-mail vvignoli@solcoimola.it

Gestore del servizio: Cooperativa sociale Solco Assiste

Coordinatrice di struttura: Vignoli Valeria

Centro diurno “Vita insieme”- Medicina (BO)

Via A. Saffi, 1 40059 Medicina (BO)

n. posti accreditati: 16

recapiti: tel. 051/850386 fax 051/850386 e-mail coopidapoli@tin.it

Gestore del servizio: Cooperativa sociale Ida Poli

Responsabile attività assistenziali: Claudia Bressan

Servizio di assistenza domiciliare tutelare ed educativa

Gestore del servizio: Consorzio Comunità Solidale

Tutelare per Comuni di Imola, Mordano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Fontanelice, Borgo Tossignano

Sede operativa: Via Malatesta, 83 40026 Imola

Recapiti: Tel. 0542/640029 fax 0542/645014 e-mail: coordinamentosad@solcoimola.it

Coordinatrice del servizio: Monica Mirri

Socio educativa Comuni di Imola, Mordano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Fontanelice, Borgo Tossignano

Sede operativa: Via F.lli Cairoli, 60 40026 Imola

Recapiti: Tel. 0542/30386 fax 0542/27138 e-mail: sgaddoni@solcoimola.it

Coordinatrice del servizio: Simonetta Gadoni

Tutelare e socio educativa per i Comuni di Castel Guelfo e Medicina

Sede operativa: Via A. Safi, 73 40059 Medicina (BO)

Recapiti: Tel.: 051/6970872 fax 051/6970872 e-mail: coopidapoli@tin.it

Coordinatrice del servizio: Irene Gardi

ACCESSO E COSTO DEI SERVIZI

La porta di accesso ai nostri servizi è lo Sportello sociale dell'ASP Circondario imolese: qui i cittadini possono ottenere informazioni, orientamento e aiuto ai relativi problemi sociali.

Per accedere ai nostri servizi gli sportelli attivi sono i seguenti:

Sportello sociale Imola – Viale D'Agostino 2/A Imola Tel 0542-606720 fax 0542/606762 e-mail: sportello.imola@aspcircondarioimolese.bo.it Orari: dal lunedì al venerdì ore 8,30/12,30 martedì pomeriggio Ore 15,00/17,45
Sportello sociale Borgo Tossignano – Piazza dell'Unità d'Italia, 7 (c/o Municipio) Borgo Tossignano Tel. 0542/94206 Orari: Martedì e giovedì ore 9,00-12,00
Sportello sociale Castel Guelfo – Via Gramsci, 24 (c/o Poliambulatorio Medicina di Gruppo) Castel Guelfo Tel. 0542/54057 Orari: lunedì mattina ore 9,00-11,00
Sportello sociale Medicina – Via Saffi, 73 Medicina Tel. 051/6973900 fax 051/6970359 e-mail: sportello.medicina@aspcircondarioimolese.bo.it Orari: lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì mattina dalle 8,30 alle 12,30; il martedì pomeriggio dalle 15,00 alle 17,45.
Sportello sociale Sesto Imolese – Via San Vitale 125/126 (c/o Centro civico) Sesto Imolese Tel. 0542/75107 Orari: ogni 1° e 3° giovedì del mese ore 9,00-11,00
Sportello sociale Mordano – Via Bacchilega, 6 (c/o Municipio) Mordano Tel. 0542/672408 Orari: lunedì mattina ore 10,00-12,00

Accesso ai servizi residenziali e semi-residenziali e costo

I cittadini per i quali venga individuato il percorso dell'ammissione alle strutture residenziali (Casa Residenza) e semi-residenziali (Centro diurno) quale risposta più appropriata per le proprie necessità vengono valutati dall'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) che attribuisce un punteggio di gravità della non autosufficienza che determina la relativa posizione nella graduatoria di accesso.

Il Servizio Assistenza Anziani (SAA) dell'ASP mantiene aggiornata la lista pubblica unica per tutto il territorio di riferimento contenente i nominativi degli utenti in ordine di priorità individuata dalla data di protocollo della domanda e dalla gravità del punteggio. A parità di punteggio si dà priorità alla domanda con data protocollo antecedente.

La lista è aggiornata due volte a settimana e si compone di un elenco di nominativi, con a fianco l'indicazione del Comune di residenza, la data di protocollo, la data di nascita, il punteggio di gravità attribuito, il responsabile del caso, l'opzione dell'area e della struttura prescelta ed i dati dei parenti di riferimento.

Le strutture provvedono a chiamare gli utenti seguendo l'ordine della graduatoria e segnalano al SAA l'accettazione o meno del posto offerto per l'aggiornamento della graduatoria.

Per le procedure relative all'ammissione, trasferimento e dimissione dell'anziano in struttura si fa riferimento al regolamento di accesso dell'ASP Circondario Imolese.

Nel caso di inserimento nei servizi semi-residenziali viene di norma effettuata anche una visita domiciliare dall'Assistente sociale di riferimento con la RAA del Centro diurno per fare la conoscenza dell'anziano e della sua famiglia.

L'utente è tenuto alla compartecipazione al costo del servizio attraverso la corresponsione delle rette, che sono determinate dal Nuovo Circondario Imolese nella seguente misura:

Case Residenze anziani Venturini - Imola, S. Maria – Tossignano, S. Antonio Abate – Fontanelice

- utente non autosufficiente su posto accreditato: 49,50 euro/giorno iva inclusa
- utente non autosufficiente su posto accreditato per ricoveri di temporanei: 26,50 euro/giorno iva inclusa

Centro diurno Vita Insieme – Medicina

- utente non autosufficiente su posto accreditato: 20,00 euro/giorno iva inclusa

L'utente può richiedere l'integrazione retta all'ASP Circondario Imolese presentando la documentazione economica richiesta (ISEE, etc.) allo Sportello sociale. Gli uffici competenti valuteranno la documentazione e definiranno se l'utente ha diritto ad una contribuzione. In tal caso l'ASP ne darà comunicazione all'utente e alla struttura in cui l'utente è stato inserito.

Accesso al servizio di assistenza domiciliare (SAD) e costo

I cittadini per i quali venga individuato il percorso di accesso ai servizi di assistenza domiciliare quale risposta più appropriata per le proprie necessità vengono presi in carico dall'Assistente Sociale dell'ASP Responsabile del caso che definisce il Piano Individualizzato di Vita e di Cura (PIVeC). Tale strumento viene inviato al nostro coordinamento SAD per l'attivazione del caso e la definizione, attraverso una visita domiciliare, del Piano di Assistenza Individuale.

L'utente che accede al servizio è tenuto alla compartecipazione dei servizi domiciliari attraverso la corresponsione delle rette, che sono determinate dal Nuovo Circondario Imolese. In particolare:

- per il servizio di assistenza domiciliare la retta oraria è rapportata alle ore di effettiva prestazione ricevuta
- per il servizio di consegna pasti a domicilio la tariffa unitaria del pranzo e/o della cena è rapportata al numero di pasti fruiti.

Le rette definite dal Nuovo Circondario Imolese sono le seguenti:

- intervento di assistenza tutelare o socio educativa ad un operatore: 11,40 euro/ora iva inclusa.
- intervento di assistenza tutelare o socio educativa a 2 operatori: 11,40 euro/ora iva inclusa. primo operatore e 10,20 euro/ora iva inclusa. per il secondo operatore.

L'utente può richiedere l'integrazione retta all'ASP Circondario Imolese presentando la documentazione economica richiesta (ISEE, etc.) allo Sportello sociale. Gli uffici competenti valuteranno la documentazione e definiranno se l'utente ha diritto ad una contribuzione. In tal caso l'ASP ne darà comunicazione all'utente e al coordinamento del servizio domiciliare in cui è stato inserito.

CASA RESIDENZA PER ANZIANI “S. MARIA” - TOSSIGNANO

Solco Assiste, Società cooperativa sociale Onlus, dal 1988 si occupa di servizi socio-assistenziali per disabili e anziani con diversi livelli di non autosufficienza nel territorio del circondario imolese offrendo servizi residenziali, le Case residenze anziani di Fontanelice e Tossignano, e servizi di assistenza domiciliare.

Fa parte del Gruppo Consortile Solco Imola, impresa sociale di comunità che aggrega molteplici cooperative attive nella progettazione e realizzazione di servizi alla persona: nidi di infanzia, scuole materne, supporto scolastico per la disabilità, comunità per minori e comunità socio assistenziali e socio sanitarie per il disagio psichico, attività di inserimento al lavoro di soggetti svantaggiati attraverso cooperative di inserimento lavorativo, attività di aggregazione giovanile.

Solco vuole essere luogo di progettazione di welfare dal basso, dove lavoratori, utenti, famigliari, cittadini possono scegliere di essere soci e contribuire con il proprio pensiero e la propria professionalità a creare soluzioni concrete e innovative per dare risposte ai sempre nuovi bisogni della comunità nell’ottica della qualità e della personalizzazione dei servizi.



Che cosa significa per noi assistenza:

1 Attenzione alla persona intesa come “assistenza globale” nella quale trovano spazio: l’assistenza sanitaria, l’assistenza tutelare, l’attività di riattivazione e l’attività di animazione, finalizzate al recupero dell’autonomia funzionale dell’anziano e rallentare il decadimento psicofisico. Le attività di riattivazione e animazione, in particolare, si concretizzano in numerose proposte che creano momenti di condivisione, coinvolgimento, e valorizzazione dell’anziano e delle sue capacità.

2 In un ambiente accogliente e sicuro che garantisca alti standard di comfort alberghiero, attraverso la ricerca costante di soluzioni logistiche il più possibile vicine ai bisogni dell’anziano; per offrire spazi sicuri, allineati rispetto agli standard normativi previsti, e modalità di intervento efficaci nelle situazioni che presentano rischi per l’ospite.

3 Con l’aiuto di persone preparate e disponibili ponendo la nostra attenzione alla selezione, alla formazione e all’aggiornamento continuo degli operatori per garantire professionalità e competenza nello svolgimento delle attività; garantendo un adeguato rapporto

numerico tra operatori e degenti e curando tutti quegli aspetti che garantiscono umanizzazione e personalizzazione dell’intervento nel rispetto della dignità della persona, del suo diritto alla privacy e all’informazione.

4 Nel rispetto di alcune regole comuni pensate e definite proprio nell’interesse degli anziani e dei loro abituali stili di vita e consapevoli della necessità di avere il massimo rispetto per la libertà e l’individualità di ciascun ospite; per garantire chiarezza e trasparenza con gli ospiti e familiari rispetto alle caratteristiche dei nostri servizi.

5 Per venire incontro agli ospiti e alle famiglie con le quali desideriamo instaurare un rapporto basato sulla fiducia, trasparenza e chiarezza che si consolidi nel tempo; nella consapevolezza che le indicazioni e i suggerimenti che provengono dagli ospiti e dalle loro famiglie rappresentano le informazioni più utili per migliorare la qualità del nostro servizio.

6 garantendo un’alta qualità del servizio attraverso l’analisi dei risultati dei questionari di soddisfazione degli utenti e familiari e con una continua attenzione agli standard di qualità del servizio.



1 Attenzione alla persona

La Casa Residenza Anziani "S. Maria" di Tossignano offre assistenza personalizzata che va incontro il più possibile ai bisogni dell'ospite attraverso la formulazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI):

Il **PAI (piano assistenziale individualizzato)** è lo strumento principe che ci permette di conoscere l'ospite nella sua globalità, di pianificare le azioni che consentono di accompagnarlo nei cambiamenti della vita.

Per ogni ospite, entro il primo mese, viene compilato il PAI **dall'Equipe Multidisciplinare** composta da:

Medico di base che lo supervisiona e lo firma

Infermieri Professionali

RAS Referente Attività Sanitarie

Fisioterapisti

RAA (Responsabile Attività Assistenziale)

OSS (Operatore Socio Sanitario)

Animatrici

Coordinatore di struttura – all'occorrenza.

La verifica dei PAI viene effettuata ogni 6 mesi o prima in tutti i casi in cui le condizioni dell'ospite lo richiedano. E' uno strumento quotidianamente

consultato durante le pratiche assistenziali e viene condiviso con tutte le persone che si occupano a vario titolo dell'ospite. Il PAI viene portato a conoscenza dell'ospite e/o dei familiari per la condivisione del contenuto.



L'**Assistenza Sanitaria** agli ospiti è erogata in struttura sulla base dei parametri di legge e comprende le seguenti prestazioni:

Assistenza medica

Ogni ospite, dal giorno dell'ingresso riceve assistenza sanitaria dai medici di struttura e all'ingresso viene effettuato il cambio del medico di base.

Le visite specialistiche richieste dal medico di base vengono effettuate all'interno dell'Ausl di Imola con accesso facilitato paragonabile a quello utilizzato per i degenti dell'ospedale.

In caso di tali visite il trasporto sarà a carico della struttura.

Si avvisano e invitano i familiari per gli accompagnamenti alle visite specialistiche fuori struttura, nel caso in cui i familiari siano impossibilitati la struttura si farà carico della situazione.

Assistenza farmaceutica

I farmaci presenti nel prontuario terapeutico, specifico per le strutture per anziani vigenti in Ausl di Imola, e altri prodotti specialistici necessari alla cura dell'ospite, vengono forniti dalla farmacia dell'ospedale dell'Ausl di Imola.

Assistenza infermieristica

Gli infermieri professionisti operano sulle 12 ore diurne e si occupano di tutte le pratiche infermieristiche di cui l'ospite necessita in accordo con il Referente sanitario che opera all'interno della struttura, in caso di bisogno, durante le ore notturne, si fa riferimento al servizio di guardia medica.

Assistenza riabilitativa e protesica

I Fisioterapisti operano dal lunedì al venerdì su indicazioni dello specialista (fisiatra e geriatra) ed in collaborazione con l'equipe multi disciplinare, in un'ottica conservativa delle abilità residue.

L'**Assistenza Tutelare** è svolta dagli Operatori Socio Sanitari qualificati sotto la guida dei Responsabili delle Attività Assistenziali. Gli OSS si fanno carico dell'assistenza necessaria per aiutare e sostenere l'ospite nell'espletamento delle attività quotidiane: igiene personale, cura degli abiti, assistenza ai pasti, gestione delle problematiche legate all'incontinenza, accompagnamento nella fase dell'addormentamento, ascolto e soddisfazione delle esigenze/richieste personali, tutte funzioni realizzate in armonia con le esigenze/ritmi di vita individuali dell'ospite. Il personale assistenziale è presente in struttura nelle 24 ore, con i parametri previsti dalla normativa.

L'**Attività di Animazione** è garantita da animatori professionali che nell'arco della settimana operano con laboratori di gruppo e progetti individualizzati entrambi tesi a mantenere vive le passioni e i ricordi delle attività che procurano piacere all'anziano: laboratori di lettura, tornei di carte, laboratori di manipolazione di vari materiali, feste di compleanno, feste danzanti con orchestra che prevedono anche l'apertura della struttura alla cittadinanza e la collaborazione con associazioni di volontariato del territorio, uscite e visite ai luoghi significativi della città (mercato, bar, parchi, partecipazione ad iniziative cittadine varie). Inoltre con il coinvolgimento dei parenti si svolgono anche laboratori tesi a migliorare l'inserimento in struttura e a ritrovare ricordi condivisi e socializzati nel gruppo. Gli animatori, insieme agli

ospiti, producono oggetti tesi a ricordare gli avvenimenti caratteristici di ciascuna stagione con i quali addobbano la struttura favorendo così il mantenimento del legame con i ritmi di vita. In collaborazione con i fisioterapisti di struttura si realizzano anche attività socio-riabilitative di gruppo.



Nella struttura è inoltre garantito il servizio di **Assistenza Religiosa**. Al primo piano vi è la Cappella per la celebrazione delle funzioni religiose. Tutte le domeniche pomeriggio viene officiata la Santa Messa per gli ospiti che intendono parteciparvi.



Particolare importanza riveste per la nostra organizzazione la cura e l'efficienza dei **Servizi Alberghieri**:

- gli abiti degli ospiti, forniti dai parenti, e la biancheria piana vengono cambiati con regolarità e al bisogno e inviati ad una **lavanderia** specializzata e certificata che si occupa di lavarli, sanificarli e riconsegnarli in struttura, dove gli operatori provvedono alla redistribuzione ai singoli utenti e a inviare ad artigiane locali gli abiti che hanno necessità di eventuali rammendi.
- La **pulizia e sanificazione della struttura** sono affidati da una ditta specializzata esterna, che provvede alla realizzazione delle pulizie ordinarie quotidianamente e che effettua le pulizie straordinarie sulla base di una pianificazione programmata con l'ente gestore della struttura, sulla base delle vigenti norme in materia.

- Grande attenzione è riservata al servizio **ristorazione**. I pasti - pranzi cene e colazioni - sono preparati nella cucina interna alla struttura, la cui gestione è affidata ad un ditta esterna specializzata e certificata e che opera nel rispetto della normativa vigente. Il menù definito con la dietista dell'azienda fornitrice è quotidianamente consultabile dagli ospiti e dai loro familiari, varia ogni giorno ed è diversificato in base al ciclo delle stagioni. Comprende ricette della tradizione locale ed è maggiormente elaborato nei giorni festivi. Ogni anziano può scegliere i piatti preferiti tra un'ampia scelta di opportunità. Sono previsti menù dietetici personalizzati su richiesta del Medico di base e sono disponibili cibi tritati od omogeneizzati in base alle diverse esigenze degli ospiti. Per favorire la trasparenza e il monitoraggio del servizio nell'ambito del Questionario di

Soddisfazione dell'utente sono state inserite domande ad hoc per la valutazione del servizio ristorazione. Sia gli ospiti che i loro familiari possono esprimere la loro opinione che sarà valutata dal gestore del servizio ristorazione nell'ottica del miglioramento continuo.



- Tra i servizi offerti dalla struttura vi è inoltre l'intervento della **parrucchiera professionista** che garantisce a tutti gli ospiti un servizio di piega e taglio e l'intervento del **podologo professionista**, entrambi compresi nella retta della struttura. Ogni ospite inoltre può utilizzare il telefono per comunicare con l'esterno, con l'ausilio degli operatori.
- La struttura garantisce infine il **servizio di trasporto**: lo spostamento degli ospiti per finalità ricreative e per visite e prestazioni ambulatoriali prescritte dal medico di base è a carico della struttura e già compresi nella retta.

2 In un ambiente accogliente e sicuro

La struttura e la qualità degli ambienti

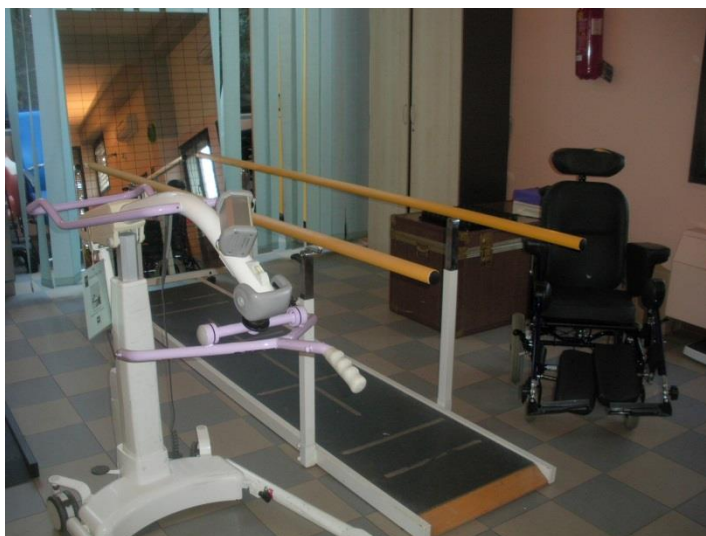
La Casa Residenza per Anziani "S. Maria" sorge sulla sommità della collina di Tossignano, in Via S. Michele 9. E' una struttura residenziale di piccole dimensioni che accoglie un massimo di 43 ospiti.

La casa è articolata su 3 piani. Al piano terra si trova la sala da pranzo, volutamente spaziosa per favorire le diverse esigenze di mobilità degli ospiti, è ampia e luminosa e viene utilizzata, al di fuori degli orari dei pasti, per le attività di animazione e la cucina dove vengono prodotti i pasti. Vi è poi la sala di aggregazione, luogo di incontro tra familiari e ospiti, la sala TV dove è possibile dedicarsi alla visione di programmi televisivi o alla lettura, gli spogliatoi per il personale, i locali adibiti a magazzino e gli uffici amministrativi.

Al primo e al secondo piano si trovano le camere da letto, 6 singole 15 doppie 1 tripla e una quadrupla, con un bagno ogni per ogni camera. Ciascuna camera è predisposta di impianto per TV ed ogni letto è dotato di sistema di chiamata di emergenza. Al primo piano si trovano anche l'ambulatorio medico infermieristico e il bagno attrezzato, dotato di presidi idonei per l'espletamento del bagno agli ospiti totalmente non autosufficienti. Al primo piano vi è la Cappella per l'assistenza religiosa e un locale adibito a palestra, utilizzato dagli ospiti per le attività fisioterapiche e il mantenimento delle capacità motorie residue.

La struttura è circondata da un giardino, arredato con tavoli, sedie, gazebo, ricco di verde, ideato per essere fruibile dagli ospiti. E' un luogo adatto nei periodi primaverili ed estivi per svolgere attività ricreative e di aggregazione anche aperte alla cittadinanza.

La struttura è aperta ai famigliari e ai visitatori dalle h 8.00 alle 20.00, chiedendo riservatezza nei momenti in cui vengono svolte le cure di igiene personale, le pratiche sanitarie infermieristiche ed il riposo pomeridiano e notturno e nel rispetto dell'operato degli addetti e degli ospiti.



Le attrezzature, gli impianti e la tecnologia

Le attrezzature e gli impianti presenti in struttura sono gestiti attraverso un piano delle manutenzioni ordinarie che prevede l'opera di fornitori esterni contrattualizzati: artigiani e professionisti qualificati che mantengono sotto controllo tutti gli impianti termo elettrici, ascensori, campanelli nelle camere, antincendio etc. e che rilasciano le certificazioni a norma di legge. Per le manutenzioni straordinarie della struttura e degli impianti il gestore si fa carico di segnalare e concordare gli interventi con la proprietà dell'immobile.

La sicurezza

Nulla è tralasciato per garantire la sicurezza degli ambienti e degli impianti, la salubrità dei locali, la prevenzione degli incidenti: il personale presente in struttura è formato e costantemente aggiornato sulla gestione di incendi e situazioni di pericolo, è redatto il Piano di Emergenza della struttura e sono esposte in

tutti i piani le planimetrie dell'edificio riportanti i principali presidi per la sicurezza e le vie di esodo, è presente il Certificato Prevenzione incendi rilasciato dai Vigili del Fuoco, sono presenti il Documento di Valutazione dei rischi della struttura e il manuale di HACCP per la cucina, annualmente si svolge la riunione tra la Direzione il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) e il Responsabile della Sicurezza per il Lavoratori (RLS) per la definizione e l'organizzazione di interventi di miglioramento per la sicurezza.

3 Con l'aiuto di persone preparate e disponibili

La gestione degli interventi è il frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le specificità professionali presenti. Alla competenza e professionalità i nostri collaboratori accompagnano una grande sensibilità nel corrispondere ai bisogni degli ospiti della struttura.

La CRA S. Maria di Tossignano, considerando la **gestione delle risorse umane** un elemento strategico per offrire un servizio di qualità, seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali e alle caratteristiche personali che debbono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza. I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitare il loro inserimento e la conoscenza e il rapporto con gli ospiti. Annualmente viene predisposto il **Piano della Formazione** che, oltre alla formazione obbligatoria sulla sicurezza prevista dalle normative vigenti (l. 81/08), include corsi, convegni, incontri su tematiche coerenti con le problematiche e le patologie degli ospiti che sono accolti nella struttura. Il personale della struttura ogni anno compila un **Questionario di Soddisfazione degli Operatori** attraverso il quale l'organizzazione raccoglie informazioni e suggerimenti da parte del personale interno in funzione del miglioramento della qualità del servizio.

Tutto il personale presente in struttura è munito di un tesserino di riconoscimento personale per facilitare agli ospiti e ai loro familiari l'identificazione delle figure professionali.

I profili professionali previsti per i servizi per gli anziani non autosufficienti sono normati da apposite Direttive Regionali, cui si rimanda. Di seguito sono brevemente descritte alcune funzioni che sono attribuite a ciascun ruolo.



Coordinatore di Struttura

Il ruolo del coordinatore è quello di garantire lo sviluppo delle condizioni di qualità di assistenza previste dagli standard regionali e dalle politiche della Cooperativa, al fine di conseguire i risultati di benessere, di riabilitazione globale e di sicurezza indicati nella presente Carta dei Servizi.

A tale scopo elabora, e propone alla Direzione, i cambiamenti che ritiene opportuno apportare nell'ambito assistenziale, professionale ed organizzativo del Servizio per realizzare le migliori condizioni di assistenza possibili in relazione alle risorse disponibili e all'evoluzione della domanda di assistenza agli anziani.

Cura la gestione dei rapporti con i familiari favorendone il coinvolgimento attivo nelle attività del servizio e nello sviluppo di relazioni positive con gli anziani anche attraverso regolari incontri.

Svolge una costante azione di indirizzo, coordinamento, controllo, valutazione e regolazione delle attività socio assistenziali e socio sanitarie e delle risorse destinate al servizio. Attraverso l'integrazione delle varie figure professionali, garantisce che l'approccio all'anziano sia globale e non frammentato.

Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.)

Cura l'accoglimento dell'ospite al momento dell'ingresso nel servizio. Assicura la conoscenza delle condizioni, dei bisogni, delle richieste e delle aspettative assistenziali dell'ospite, la tenuta dei dati e delle informazioni, ne garantisce la diffusione e la circolazione fra gli operatori, al fine di realizzare il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) con la collaborazione dell'equipe multidisciplinare. Gestisce il gruppo di lavoro del proprio nucleo e la turistica e favorisce l'integrazione tra le diverse figure professionali.

Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.)

L'Operatore Socio Sanitario eroga direttamente l'assistenza agli ospiti e provvede, in relazione alle esigenze individuali, all'igiene, all'alimentazione, all'abbigliamento, alla mobilitazione, alla socializzazione, per il mantenimento e/o miglioramento delle sue capacità residue.

Raccoglie le informazioni relative alle condizioni, ai bisogni, ai comportamenti e alle richieste del singolo Ospite, contribuendo a programmare, realizzare e regolare gli interventi di assistenza anche attraverso la partecipazione all'elaborazione dei PAI.

Responsabile Attività Sanitarie (RAS)

L'attività di coordinamento infermieristico viene svolta:

- dal Gestore per quanto riguarda la turnistica, l'orario di lavoro ecc.
- dall'azienda Ausl che assicura la funzione di interfaccia con le attività sanitarie del presidio ospedaliero, il governo del rischio clinico, il supporto e la consulenza per il personale sanitario.

L'ente Gestore e l'Ausl pianificano comunque in accordo le attività formative per gli operatori sanitari.

Infermiere

In accordo con il medico svolge attività dirette alla prevenzione, alla cura e alla salvaguardia della salute degli ospiti, collaborando alla definizione del modello e di metodi di assistenza infermieristica della struttura; assicura il rispetto degli standard qualitativi previsti; mantiene rapporti con i famigliari al fine di fornire le informazioni sanitarie di competenza.

Fisioterapista

Svolge attività legate alla prevenzione e riabilitazione al fine di mantenere ed incrementare le risorse funzionali dell'ospite. In base agli indirizzi del fisiatra e del medico di medicina generale definisce specifici programmi di riabilitazione per gli ospiti in un'ottica di piano riabilitativo globale.

Animatore

Realizza interventi di animazione socio-culturale ed educativa per singoli utenti o per gruppi, attivando processi di sviluppo dell'equilibrio psico-fisico e relazionale e stimolandone le potenzialità ludico-culturali ed espressivo-manuali.

4 Nel rispetto di alcune regole comuni

La Casa residenza Anziani S. Maria è dotata di un **Regolamento di gestione** che il Coordinatore/RAA consegna e illustra all'ospite e ai suoi familiari nel corso di primo colloquio di inserimento in struttura. Tale Regolamento definisce con chiarezza i diritti e doveri degli ospiti e dei familiari all'interno della struttura. Premesso che la struttura è aperta dalle 8,00 alle 20,00 ai visitatori e parenti, di seguito si riporta una **giornata tipo dell'ospite in struttura**:

Dalle 6,30 del mattino si avvia il servizio di cura della persona (igiene personale, cura dell'aspetto estetico, scelta del vestiario) Si ricevono terapie e medicazioni se prescritte nella cartella sanitaria.

Dalle 8,30 si riceve la prima colazione nella sala da pranzo o nella propria camera a seconda delle condizioni fisiche dell'ospite.

Durante la mattinata si può trascorrere il tempo: partecipando ad attività ricreative ed occupazionali quando sono programmate, partecipando all'attività fisioterapica se in programma, leggendo, passeggiando in giardino, guardando la TV, conversando con altri ospiti e operatori.

Alle 10,30 circa vengono distribuite delle bevande.

Dalle 11,45 circa alle 13,00 si pranza nella sala da pranzo o in camera a seconda delle necessità

dell'ospite: il pranzo è gestito dagli ospiti in maniera autonoma o con l'ausilio degli operatori nei casi in cui non ci sia autonomia. Si ricevono le terapie, si provvede all'igiene personale dopodiché chi vuole può riposare.

Alle ore 16,00 vengono distribuite le bevande e nel pomeriggio si propongono varie attività del "programma animazione" compresa la lettura quotidiana del giornale. E' sempre possibile soggiornare nelle sale comuni per giocare a carte, conversare, ricevere visite.

Dalle 17,45 alle 19,00 circa viene servita la cena con le stesse modalità del pranzo. Si ricevono eventuali terapie. Dopo cena è possibile guardare la TV, conversare, giocare.

Si provvedere quindi all'igiene personale degli ospiti e si accompagnano a letto per il riposo notturno.

In qualsiasi momento della giornata c'è la possibilità di uscire dalla struttura con i parenti, previo preavviso al personale della struttura e firma dell'apposito modulo, di essere ospitati a casa di parenti, di ricevere visite e/o comunicazioni telefoniche, di prendersi cura delle piante della struttura.

Inoltre almeno una volta al mese vi è una festa allietata da musica, si organizzano feste a tema nei diversi periodi dell'anno (carnevale, primavera, festa dei nonni etc.) e si può partecipare ad eventi del territorio uscendo dalla struttura in gruppi (mercatini, feste locali etc.).

E' garantita agli ospiti la possibilità di **personalizzare gli ambienti** in cui vivono, utilizzando arredi e suppellettili personali, nel rispetto delle norme sulla sicurezza delle regole di buona convivenza e a condizione che non arrechino ingombro per lo svolgimento delle attività assistenziali.

In relazione alla **Trasparenza e Privacy (D.lgs. 196/03)** si evidenzia che l'organizzazione tratta i dati personali e sensibili degli ospiti in maniera conforme a quanto dichiarato nell'informativa che viene illustrata e fatta firmare all'ingresso in struttura e quindi nel pieno rispetto del D.lgs. 196/03 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"). Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza

sulle condizioni di salute dell'ospite, fornendo indicazioni esclusivamente all'interessato e, in caso di sua autorizzazione, ai familiari o ad altre persone designate.

5 Per venire incontro agli ospiti e alle famiglie

Di fondamentale importanza è l'apporto che i familiari possono dare agli operatori nel corso del soggiorno: sia in termini di informazioni iniziali (gusti alimentari, abbigliamento, esigenze particolari dell'ospite,...) che in termini di segnalazioni successive e, soprattutto, in termini di supporto affettivo.

La partecipazione alle attività quotidiane non è necessaria in quanto i piani di lavoro sono stati studiati con preciso obiettivo di fornire un servizio completo. Se tuttavia il familiare desiderasse partecipare ad attività come la somministrazione del pasto, la deambulazione, la movimentazione... può concordare con gli operatori presenti in struttura le modalità (eventuale modulistica e indicazione di procedure). Si raccomanda sempre al parente di occuparsi esclusivamente del proprio congiunto e di raccogliere le opportune informazioni dagli

operatori prima di agire, soprattutto nei casi complessi da gestire, per la massima sicurezza e il massimo benessere dell'ospite.

Inoltre, ritenendo importante l'ascolto delle esigenze degli ospiti e dei familiari per il miglioramento continuo del servizio, oltre a tutti i momenti di scambio informali che ci possono essere nella quotidianità e alla condivisione del PAI, ricordiamo che i Coordinatori di struttura sono sempre a disposizione per fissare eventuali **colloqui individuali** con ospiti e familiari.

In ogni caso nel corso dell'anno vengono organizzati almeno 2 **incontri strutturati con gli ospiti e i familiari** per condividere l'andamento dei servizi e raccogliere eventuali lamentele e suggerimenti utili per il miglioramento del servizio.

Ospiti e familiari hanno infine la possibilità di fornire **segnalazioni e/o eventuali reclami** a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Chiunque e in qualsiasi momento può inviare o consegnare a mano una lettera in carta semplice oppure compilare l'apposito modulo disponibile in struttura. Per agevolare la raccolta di reclami/suggerimenti anche in forma anonima è stata predisposta una cassetta di raccolta situata all'ingresso della struttura.

Il servizio provvederà a dare all'ospite e/o ai suoi familiari pronta risposta per le segnalazioni o in reclami che si presentino di immediata e prevedibile soluzione; nei casi più complessi, si provvederà a dare risposta scritta con lettera raccomandata entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione/reclamo. Contemporaneamente saranno avviate tutte le procedure necessarie per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

6 Garantendo un'alta qualità del servizio

La qualità del servizio fornito è per noi essenza del nostro lavoro quotidiano.

Per questa ragione ogni anno predisponiamo il **Questionario di soddisfazione degli utenti e familiari** che chiediamo di compilare a tutti i soggetti presenti nel servizio. I dati raccolti con questo strumento vengono elaborati per avere un quadro chiaro della qualità percepita: tale elaborazione viene restituita agli utenti e familiari attraverso gli incontri annuali di condivisione dell'andamento del servizio, ma soprattutto viene utilizzata come base per agire azioni di miglioramento continuo nella pianificazione ed erogazione del servizio stesso.

L'altro elemento che è alla base del nostro agire è il continuo controllo e monitoraggio del raggiungimento degli **Standard di qualità del servizio**, definiti dalla DGR 514/09 norma sull'accreditamento dei servizio socio assistenziali, declinati nella nostra organizzazione in Indicatori di qualità verificabili e misurabili.

Di seguito riportiamo una sintesi dei principali standard di qualità e relativi indicatori che costantemente sono monitorati:

Fattore di qualità	Descrizione	Indicatore
Standard di erogazione e organizzazione del servizio socio assistenziale	Elaborazione PAI entro 20 gg dall'ingresso dell'ospite in struttura	n. PAI realizzati entro 20 gg dall'accesso /n. utenti entrati nel semestre
	Revisione PAI ogni 6 mesi e/o al bisogno	n. PAI revisionati entro 6 mesi/n. PAI totali
	PAI condivisi con utente/familiare	n. PAI condivisi/n. PAI totali
	Rispetto degli standard numerici di personale previsti dalla normativa 514/09	Ore OSS erogate / ore OSS da parametro regionale Ore Infermieristiche erogate /ore da parametro regionale Ore fisioterapiche erogate/ ore da parametro regionale Ore animazione erogate / ore da parametro regionale
	Programma settimanale di attività motoria e riattivazione funzionale	Relazione semestrale in cui sono elencate le attività realizzate e il n. di ospiti coinvolti sul totale per ciascuna attività
	Consulenza del fisioterapista al personale OSS	Verbali di equipe e materiali di formazione distribuiti.
	Programma di animazione per gruppi e individuale	Relazione semestrale in cui sono elencate le attività realizzate e il n. di ospiti coinvolti sul totale per ciascuna attività
	Servizio di trasporto adeguato all'ospite	Verifica e aggiornamento periodiche delle convenzioni in essere con le associazioni e organizzazioni fornitrici del servizio.

Standard di erogazione e organizzazione del servizio socio sanitario	N. bagni ospite al mese	Confronto con parametro regionale
	Percentuale ospiti con contenzione fisica (con e senza spondine)	Confronto con parametro regionale
	Percentuale ospiti che entrano in struttura con lesioni da pressione	Confronto con parametro regionale
	Percentuale ospiti che sviluppano lesioni da pressione in struttura	Confronto con parametro regionale
	Percentuale di guarigione da lesioni da pressione	Confronto con parametro regionale
	Percentuale ospiti caduti	Confronto con parametro regionale
	Percentuale ospiti caduti con conseguenze	Confronto con parametro regionale
Standard dei servizi alberghieri	Ristorazione	Controllo presenza di menù stagionali, Controllo a campione delle quantità e qualità dei cibi proposti, verifica possibilità di scelta tra diverse opzioni, presenza di diete personalizzate
	Pulizie e sanificazione ambienti	Verifica a campione della pulizia di alcuni ambienti, sopralluogo mensile struttura del coordinatore di struttura con il responsabile servizio pulizie
	Servizio lavanderia e guardaroba	Verifica dei capi e della biancheria piana ad ogni consegna delle lavanderia e reinvio dei capi inadeguatamente trattati.

LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (D.G.R. 14/12/2001 – N. 7/7435)

La persona anziana ha il diritto:

- Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;
- Di conservare e vedere 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 proprio 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 abitudini personali, la propria originalità e creatività;
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- Di essere messa in condizioni di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

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 che questo venga meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di 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 e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto di ricovero in una 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 opportunità 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 abitudini 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.

