



L'Arca
Società
Cooperativa
Sociale

CARTA DEI SERVIZI del Centro Diurno Integrato di Chiavenna - Anno 2014



Centro Diurno Integrato di Chiavenna
23022 CHIAVENNA, Via Don Pietro Buzzetti, 41
Tel. 0343/35760 – 0343/35897 – Fax. 0343/990178
email : arcacoop@libero.it
Sito web. www.arcasociale.com

INDICE

1. La Carta dei Servizi
 - Significato
 - Destinatari del documento
2. Presentazione della Cooperativa
 - L'Arca
 - I servizi della Cooperativa
3. Informazioni generali sul Centro Diurno Integrato
 - Notizie generali
 - Principi fondamentali
 - Obiettivi del CDI
 - Destinatari
 - Criteri di ammissione
 - Funzionamento
 - Modalità di accesso
 - Lista d'attesa
 - Servizio di trasporto
 - Modalità di frequenza
 - Accoglienza e presa in carico
 - Occorrente per la frequenza
 - Variazioni della frequenza
 - Sospensioni della frequenza
 - Dimissioni
 - Tutela della privacy
4. L'equipe del CDI
 - Figure professionali
 - Riconoscimento degli operatori
 - Come ottenere informazioni
5. La vita nel Centro Diurno Integrato
 - Giornata tipo
 - L'alimentazione
 - L'idratazione
 - Le cure della persona
 - Il vestiario e gli effetti personali
 - Orari di visita
 - Le uscite
 - Telefonate
 - Responsabilità dell'ospite
6. Retta
 - Costi del CDI
 - Costi servizi supplementari
 - Modalità di pagamento
7. La ricerca della qualità

Allegati:

1. Tariffe del CDI
2. Carta dei Diritti della persona Anziana
3. Modulo suggerimenti
4. Modulo reclami
5. Questionario di gradimento

1. LA CARTA DEI SERVIZI

Significato

La *Carta dei Servizi* è un documento previsto dalla normativa vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione, alle strutture operative, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l'attività degli operatori, agli impegni di miglioramento rispetto alle esigenze degli Ospiti.

Nella Carta dei Servizi vengono fornite **informazioni di base** relative al Centro e ai servizi e prestazioni erogate: modalità di accesso, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, com'è organizzata la giornata, servizi accessori disponibili, e via dicendo.

Vengono altresì descritti gli **standard di qualità**, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con tutti coloro che operano nel servizio.

Molti di tali standard potranno essere migliorati con relativa facilità, in tempi brevi e senza particolari costi, con iniziative finalizzate a una più adeguata organizzazione del lavoro che si svolge al Centro Diurno Integrato; altri sono vincolati dalle attuali risorse disponibili e richiedono investimenti mirati: nella Carta dei Servizi vengono enunciati gli impegni e i programmi di miglioramento che la Cooperativa vuol realizzare nel breve-medio periodo.

L'istituzione della Carta dei Servizi, quindi, modifica profondamente il ruolo di chi accede alle strutture sanitarie e di assistenza: non è più un "soggetto passivo poiché ora gli viene attribuito un potere di *controllo sulla qualità* dei servizi ricevuti.

La presente Carta dei Servizi è costituita da:

una parte "**fissa**", con validità pluriennale, che descrive l'organizzazione del Centro diurno, illustra i servizi offerti e fornisce tutte le informazioni utili a garantirne l'accessibilità e la fruizione dei servizi; una parte "**mobile**", composta da alcuni allegati "che hanno validità annuale (ex. retta) o che possono essere variati periodicamente (ex. questionari di soddisfazione)

Destinatari del documento

La Carta dei Servizi è indirizzata a diversi lettori: alla popolazione, agli Operatori dei diversi servizi Socio Sanitari, all'Azienda Sanitaria Locale, ai Medici di famiglia, ai Comuni, all'Ospedale e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo assistenziale.

E' altresì indirizzata a tutto il personale operante nella Cooperativa affinché:

- sia consapevole delle attività complessivamente svolte
- possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che l'Azienda è in grado di soddisfare
- orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati.

Ma soprattutto è destinata agli Ospiti e ai loro parenti affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

L'Arca

L'Arca Società Cooperativa Sociale è un ente non profit che opera nel territorio della Valchiavenna dal 1985. Ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari, assistenziali ed educativi orientati ai bisogni di persone in difficoltà e aspira ad essere una rappresentanza reale e competente dei diversi portatori di interesse della comunità di appartenenza.

L'Arca opera in una logica di condivisione dei bisogni e di promozione dell'autonomia e dell'integrazione sociale delle persone cui sono rivolti gli interventi, Condividiamo gli obiettivi di cura con la famiglia, aiutandola nell'assistenza dei suoi membri più fragili.

Promuove la domiciliarità quale attenzione a sostenere la realizzazione di interventi e servizi alternativi all'istituzionalizzazione e finalizzati al mantenimento dei soggetti anziani o fragili all'interno del proprio ambiente familiare e di vita.

Opera in stretta collaborazione con operatori sociali e sanitari, secondo la logica di rete.

Opera con personale qualificato e costantemente aggiornato.

La Cooperativa è associata a Confcooperative.

I servizi della Cooperativa

Centro Polifunzionale (Chiavenna Via D.P. Buzzetti,41 –0343/35760)

- Centro Diurno Integrato di Chiavenna
- Comunità di accoglienza per anziani (residenzialità leggera)
- Servizio residenziale per post acuti (SISS)

Centro Socio Sanitario (Chiavenna Via G.B. Cerletti,19 – 0343/990005)

- Centro Diurno Integrato specializzato nel trattamento delle demenze "Il Girasole"
- Servizio di Assistenza Domiciliare socio assistenziale privato o tramite voucher sociali o convenzioni.
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI e Cure Palliative) in accreditamento con ASL
- Sollievo domiciliare demenze
- Servizi di consulenza alla famiglia
- Sportello "Badanti"
- Ambulatorio privato e palestra di fisioterapia
- Ambulatorio di Psicologia e Neuropsicologia

3. INFORMAZIONI GENERALI SUL CDI

Notizie generali

E' un servizio che si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.

Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza che necessitano di un supporto durante le ore della giornata, ma che possono contare su un rientro in famiglia nelle ore serali.

Il Centro Diurno Integrato (CDI) è collocato all'interno del Centro Polifunzionale di Servizi all'Anziano della Cooperativa, quindi gli Utenti si troveranno a dividere alcuni momenti e attività con gli ospiti provenienti dalla Comunità Alloggio.

Il CDI di Chiavenna è accreditato con l'ASL della Provincia di Sondrio ed in quanto tale è soggetto alla vigilanza dell'Azienda Sanitaria Locale e garantisce il rispetto degli standard gestionali e strutturali previsti dalle norme vigenti.

Principi fondamentali

Uguaglianza : gli operatori agiscono secondo criteri di equità, in relazione ai bisogni del singolo Utente garantendo pari dignità fra gli Utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto diversificazione dello stesso, perché solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali è possibile riconoscere un'uguaglianza sostanziale.

Imparzialità: nessuna discriminazione nell'accesso al servizio e nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta in base al sesso, la razza, la religione, le opinioni politiche, le condizioni socio-economiche, le condizioni psicofisiche degli Utenti, fatta salva la presenza dei requisiti per l'accesso previsti per l'ammissione.

Efficacia: misura i risultati effettivi dell'intervento, ossia il raggiungimento degli obiettivi prefissati e concordati con l'utente.

Efficienza : indica la capacità di raggiungere i risultati attesi con il minor costo possibile ; è il rapporto tra risorse impegnate e risultati raggiunti.

Continuità : il servizio garantisce la regolarità e la continuità degli interventi programmati, secondo un calendario comunicato all'inizio di ogni anno.

Qualità: rappresenta la capacità di soddisfare i bisogni dell'Utente a partire da una rappresentazione condivisa del bisogno e del progetto di intervento. La qualità presuppone diversi livelli :

- qualità dell'organizzazione (concretizzazione dei principi /codice etico)
- qualità professionale (competenza/ qualità umane e relazionali degli operatori)
- qualità dell'intervento (appropriatezza rispetto al bisogno, efficacia /efficienza)
- qualità strutturali e gestionali (rispetto standard)
- soddisfacimento di standard prefissati.

Partecipazione: viene garantito il diritto di partecipazione dell'Utente e dei suoi familiari attraverso la possibilità di discutere, con i responsabili e con gli operatori, gli obiettivi e le modalità di intervento riguardanti il piano di trattamento individuale e in generale l'attività del Centro.

Diritto di scelta tutti gli operatori del servizio riconoscono questo principio e incoraggiano l'Utente ad esercitarlo nella quotidianità.

Il Centro si ispira inoltre alla “**Carta dei diritti dell'Anziano**” (ALL.2)

Obiettivi del CDI

Gli obiettivi del CDI sono:

- concorrere all'assistenza quando interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- garantire alle famiglie o al contesto solidale sostegno nell'assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

Destinatari

Il C.D.I. è rivolto a persone anziane, residenti nel territorio della Valchiavenna oppure non residenti, ma domiciliate nel territorio della Valchiavenna o ospitati da figli o parenti residenti in Valchiavenna.

Il CDI è sottoposto a standard regionali pertanto anche il numero di Utenti accolti al CDI deve essere conforme alle disposizioni regionali in riferimento al rapporto Utenti/superfici e al rapporto Utenti interni/esterni.

Il CDI di Chiavenna è autorizzato e accreditato n°16 Utenti .

Gli Ospiti si dividono in Ospiti a contratto e Ospiti non a contratto. Ciò significa che per gli ospiti a contratto la Cooperativa riceve un contributo dall'ASL per i servizi sanitari, mentre per gli altri tutto il costo è a carico della Cooperativa.

Questa distinzione non incide sulla retta.

Sono ammissibili persone con le seguenti caratteristiche :

- di norma di età superiore ai 65 anni
- con compromissioni dell'autosufficienza di vario grado
- affette da pluripatologie cronico degenerative, tra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali*
- sole con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psicofisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il Centro.
- Le persone con demenza vengono orientate verso l'altro CDI specializzato "Il Girasole"

Non sono ammissibili persone che:

- già fruiscono di servizi residenziali socio-sanitari
- con elevate esigenze clinico-assistenziali
- con problematiche psichiatriche attive
- con demenza associata a disturbi comportamentali
- abbiano un'età giovane o giovane-adulta con disabilità.

In tutti i casi è previsto un periodo di prova che varia da 15 a 30 giorni, a seconda del tipo di frequenza, per verificare la compatibilità del servizio con le esigenze dell'anziano e il positivo inserimento nel gruppo di anziani presenti al Centro.

Funzionamento

Il CDI è aperto dal **lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00**, ad esclusione dei festivi infrasettimanali.

Il Centro rimane chiuso, di norma, la settimana di Ferragosto e quella fra Natale e Capodanno.

Modalità di accesso

Il modulo di domanda può essere ritirato presso la sede del CDI o presso il Servizio Fragilità dell'ASL.

Insieme al **modulo** di domanda di ammissione verranno consegnati: copia della presente Carta del servizio con gli allegati.

Quindi dovrà essere **presentata la domanda** sottoscritta in ogni sua parte e corredata da tutti i documenti richiesti **all'AS del Servizio Fragilità dell'ASL (0343/67349)**.

I **documenti necessari** da allegare alla domanda, che dovrà essere compilata e sottoscritta in ogni sua parte, sono :

- fotocopia del tesserino sanitario ed eventuale esenzione ticket
(non serve certificato medico poiché la valutazione sanitaria viene effettuata dal Geriatra)

La **domanda** di ammissione **viene quindi esaminata dal Servizio Fragilità dell'ASL** (Medico Geriatra e Assistente Sociale) che contatterà l'utente o suo referente per fissare la data della valutazione (scheda di valutazione multidimensionale).

La scheda di valutazione multidimensionale viene quindi inviata dal Servizio anziani al CDI o consegnata direttamente all'utente/familiare che in tal caso dovrà consegnarla al CDI, prima dell'ammissione.

In caso di accettazione della richiesta, l'utente viene inviato alla Cooperativa.

Nel **caso di non ammissione**, il Servizio Fragilità esporrà all'Utente /Familiare le motivazioni della decisione.

E' possibile ed opportuno per l'anziano o suo referente visitare il Centro prima di presentare la domanda. Le visite al Centro possono essere effettuate in occasione del ritiro dei moduli per l'ammissione o possono essere concordate con la Responsabile del Centro, che é la persona incaricata di seguire le visite guidate e l'iter di ammissione.

Lista d'attesa

In caso di domande eccedenti i posti disponibili (n.16) viene stilata una **graduatoria** in base :

- alla data di presentazione della domanda
- alla situazione socio familiare
- alle urgenze dovute a improvvise difficoltà familiari/malattia del convivente/caregiver
- alla residenza nel Comune di Chiavenna (in base agli accordi con il Comune che ha ceduto l'immobile riservandosi la priorità per i propri residenti).

Servizio di trasporto

è possibile usufruire del servizio di trasporto, nei limiti delle capacità del Minibus e delle possibilità organizzative del centro.

Pertanto potrebbe essere richiesto ai familiari di accompagnare direttamente l'utente al CDI.

Il servizio di trasporto con pulmino attrezzato e con un accompagnatore è garantito negli orari di apertura del centro.

Il pulmino garantisce l'arrivo degli utenti al centro per le ore 9.00 circa e la partenza dal centro per il rientro a domicilio dalle ore 17.00.

Gli orari delle diverse fermate dipendono dal numero di utenti da trasportare e vengono concordati con la famiglia.



Modalità di frequenza

La permanenza al centro viene concordata con l'Utente e/o i familiari e può variare da brevi inserimenti di poche settimane a periodi indeterminati.

Periodicamente verranno effettuate verifiche della situazione dell'anziano con i familiari per valutare l'andamento dell'esperienza e rivedere i programmi di intervento.

In caso di peggioramento delle condizioni dell'anziano che rendono inadeguato il CDI per il soggetto, verranno individuate con la famiglia soluzioni alternative, come ad esempio il trasferimento presso l'altro CDI specializzato per le demenze, oppure, qualora il quadro clinico ed assistenziale non sia più compatibile con la frequenza diurna, il CDI si riserva di dimettere l'ospite, previa comunicazione scritta inviata almeno 15 giorni prima, su parere del Responsabile e del Medico del Centro, aiutando la famiglia a trovare soluzioni alternative.

Il CDI può essere frequentato tutti i giorni o alcuni giorni della settimana.

Ove la frequenza non sia quotidiana, è **necessario stabilire le giornate di frequenza mantenendole il più possibile fisse**, sia per agevolare il programma del trasporto, sia per questioni di rendicontazione delle presenze, in particolare per i posti a contratto.

La frequenza del CDI è prevista dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00, tuttavia è possibile usufruire della cena c/o la Struttura residenziale, concordandolo con la Responsabile del CDI.

Uguualmente per gli ospiti che necessitano di un'accoglienza anche durante i festivi e i periodi di chiusura del CDI è possibile concordare con la Responsabile del CDI l'inserimento diurno nella struttura residenziale.

Accoglienza e presa in carico

Definite le formalità, l'utente e/o suo referente contattano la Cooperativa per definire le modalità e tempi di ammissione.

Prima dell'ingresso il Responsabile/Coordinatore del CDI provvede a fissare un colloquio con l'utente e/o familiare per raccogliere tutte quelle notizie che possono aiutare ad erogare una migliore assistenza (necessità assistenziali, abitudini, gradimenti alimentari, interessi, ecc.).

Al momento dell'**ammissione**, curata dal **Responsabile** del CDI, viene sottoposto il contratto in cui vengono comunicati **modalità di frequenza e relativa retta**. Il contratto dovrà essere controfirmato dall'Utente o dai familiari in segno di accettazione.

L'**Infermiere** provvede invece a trascrivere sull'apposita scheda la terapia abituale dall'utente, con particolare riguardo ai farmaci assunti durante l'orario di frequenza e a depositare i farmaci ricevuti nell'apposito armadio. Potrà richiedere un supplemento di documentazione sanitaria, ove necessario.

La disponibilità di tutte le informazioni raccolte nella fase di valutazione e dagli altri operatori prima dell'ingresso unite alla collaborazione dell'Utente e dei familiari, risulta fondamentale per favorire la personalizzazione dell'intervento.

L'orario migliore per l'ingresso al CDI del nuovo utente, nel giorno concordato con il Responsabile del CDI, è quello tra le 9.30 e le 11.00.

In questa fascia oraria infatti il personale è generalmente più disponibile ad affrontare con calma tutte le necessità poste da una nuova ammissione.

Eventuali difficoltà a garantire l'ingresso in tale fascia oraria potranno comunque essere segnalate al Responsabile del CDI.

Occorrente per la frequenza

Al momento dell'ingresso l'utente/familiare dovrà portare l'occorrente per la frequenza, come di seguito indicato:

- cambio completo della biancheria personale
- borsa con l'occorrente per bagno (telo bagno, cambio, eventuali creme, ecc)
- una borsa per indumenti sporchi o bagnati
- eventuali presidi per incontinenza (pannoloni ,sacchetti per catetere..)
- ausili personali (carrozzina , tripode, deambulatore, ...)
- occhiali ed altre eventuali protesi (acustiche, calzature ortopediche, ecc.)
- eventuali alimenti dietetici
- farmaci da assumere durante la frequenza del centro con prospetto dettagliato degli orari di somministrazione e delle dosi
- un paio di ciabatte o pantofole

Variazioni della frequenza

Fermo restando la necessità di fissare le giornate di presenza, è possibile una variazione delle stesse, in caso di necessità, comunicandolo al Responsabile del CDI. Così come dovranno essere comunicate tempestivamente eventuali assenze.

Sospensione della frequenza

In caso di sospensione della frequenza, per ricovero ospedaliero o assenze programmate, l'anziano e/o i familiari ne devono dare tempestivamente comunicazione al Responsabile del Centro; così come verrà segnalata con un certo anticipo la ripresa della frequenza.

Nel caso di rientro al Centro dopo una malattia o un ricovero ospedaliero, l'Utente o suo referente dovranno informare il Responsabile del Centro circa eventuali nuove esigenze socio assistenziali o sanitarie e aggiornare l'Infermiere Professionale circa lo stato di salute e l'eventuale nuova terapia.

Nel caso di assenza per oltre un mese il caso verrà chiuso e occorrerà una rivalutazione da parte del Servizio Fragilità, che deciderà se rivedere l'utente o meno.

Dimissioni

In caso di rinuncia alla frequenza, l'anziano e/o i familiari ne devono dare comunicazione al Centro e devono provvedere a ritirare gli eventuali effetti personali dell'anziano.

Tutela della privacy

All'atto dell'ingresso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003. Inoltre, il personale del CDI è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i nostri Ospiti.

Procedure di reclamo

Alla Carta del Servizio viene allegata la scheda suggerimenti, disfunzioni, reclami. Copia della scheda suggerimenti - disfunzioni - reclami viene anche messa a disposizione degli Utenti, nella cassetta a loro riservata, posta accanto alla bacheca degli ospiti, presso la sala da pranzo. La scheda può essere compilata in qualsiasi momento e va inoltrata al Direttore Generale, responsabile delle relazioni con il pubblico, che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 7 giorni.

4. L'EQUIPE DEL CENTRO

Operatori

Nel CDI sono presenti i seguenti Operatori che concorrono agli standard del CDI:

- Medico
- Infermiera Professionale
- Fisioterapista
- Educatore
- Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatore Socio Sanitario (OSS)

Sono inoltre presenti:

- Responsabile del Centro, che programma tutte le attività e l'organizzazione interna, il coordinamento, la verifica e il controllo dei programmi attuati e assicura la corretta e aggiornata compilazione della documentazione socio sanitaria in collaborazione con le seguenti figure professionali:
- Assistente Sociale
- Neuropsicologo consulente
- Personale servizi generali (per cucina, pulizie, lavanderia)
- Personale Amministrativo (direttore, impiegati)

Collaborano con gli Operatori anche alcuni Volontari (per attività di trasporto e animazione, piccole commissioni).

La quantità di operatori presenti nel servizio rispetta gli standard regionali previsti per il CDI.

Riconoscimento degli Operatori

Gli operatori sono identificabili dal cartellino che riporta: nome e cognome, fotografia e qualifica.

Come ottenere informazioni

Per avere informazioni o segnalare problemi l'Utente e/o i suoi familiari possono rivolgersi :

-Al Responsabile del CDI, tutte le mattine dalle 09.00 alle 12.00, dal lunedì al venerdì o su appuntamento in altri giorni/orari, per tutte le informazioni o i problemi riguardanti l'utente, l'organizzazione, il personale, necessità assistenziali, difficoltà, variazioni circa la frequenza, la cassa dell'utente, ecc.

-all'Infermiere Professionale, tutte le mattine dalle 09.30 alle 11.30, dal lunedì al venerdì, o al Medico, il mercoledì dalle 9.00 alle 11.00, per problemi sanitari, notizie sullo stato di salute, sulle terapie o per segnalare necessità di visite o accertamenti, aggiornamenti ecc.

-Al Direttore Generale, su appuntamento, per lamentele e segnalazione di problemi non risolti con le altre figure e per discutere proposte o accogliere suggerimenti o richieste particolari oppure per consulenza o per richiedere altri tipi di servizio.

-Al Responsabile del Servizio Amministrativo, tutte le mattine dalle 09.00 alle 12.00, dal lunedì al venerdì e dalle 14.30 alle 16.30 il martedì e il giovedì, per tutti i problemi concernenti i pagamenti, la fatturazione e i problemi di natura amministrativa.

I parenti sono gentilmente pregati di non richiedere le informazioni **sanitarie al personale di assistenza, ma alle figure preposte (infermiere, medico).**

5. LA VITA AL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Giornata tipo

- 09.00 accompagnamento e trasporto verso il CDI
- 09.00 arrivo al centro
- 09.00/09.30 colazione o caffè
- 09.30/11.30 attività riabilitativa/ attività ludico-motoria (intervallata dall'idratazione)
- 11.45/13.00 pranzo
- 13.00/14.00 attività libera o riposo
- 14.00-16.00 attività di animazione/riabilitazione
- 16.00-16.30 merenda
- 16.30-17.00 attività libere e preparazione per il rientro a casa
- 17.00/18.00 rientro a casa



L'alimentazione

La gestione della cucina è affidata a personale interno della Cooperativa, opportunamente preparato. La Cooperativa è in possesso dell'autorizzazione sanitaria per la preparazione dei pasti e osserva scrupolosamente le regole di igiene e le procedure di autocontrollo HACCP.

Il Menu viene elaborato con la supervisione del Medico del Centro, tenendo conto dei bisogni alimentari, delle abitudini degli anziani, dei problemi di masticazione e di digestione frequenti tra gli Utenti anziani. Il menù prevede un'unica scelta, tuttavia è sempre possibile un'alternativa, su richiesta dell'Utente o del familiare.

E' anche assicurata la preparazione di diete speciali personalizzate e di un piatto unico, semiliquido, per persone con particolari problemi di masticazione, calibrato secondo il fabbisogno.

Particolari esigenze dietetiche e preferenze alimentari vanno segnalate al momento dell'ingresso al Responsabile del Centro che provvederà a far inserire o eliminare determinati alimenti dalla dieta.

E' vietato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno (salvo cibi dietetici particolari ex per celiaci, ecc. che devono esser preventivamente consegnati all'infermiera, che ne controllerà la scadenza e lo stato di conservazione).

Nella Sala da pranzo è affisso il menù giornaliero e settimanale.

Menu tipo

GIORNO	PRANZO (estate)	PRANZO (inverno)
LUNEDI'	Ravioli al burro e salvia Prosciutto e melone Verdure miste Frutta - Caffè	Tagliatelle ai funghi Arrosto Carote Frutta-caffè
MARTEDI'	Risotto alla milanese Vitello tonnato con patate Frutta - Caffè	Pasta al sugo Filetto di nasello Finocchi al burro Frutta - Caffè
MERCOLEDI'	Tagliatelle con sugo di pomodori o verdure Polpettine in umido Piselli al burro Frutta - Caffè	Ravioli burro e salvia Pollo arrosto Patate al forno Frutta – caffè
GIOVEDI'	Gnocchi alla romana Arrosto di tacchino Insalata mista Frutta - Caffè	Lasagne Arrosto di tacchino Insalata verde Frutta - caffè
VENERDI'	Pasta al pomodoro/pesto Pesce con puré Budino - Caffè	Risotto al radicchio Trotta con patate al vapore Frutta - caffè

L'idratazione

Ogni giorno, al mattino e al pomeriggio, l'operatore addetto all'assistenza distribuisce bibite (acqua, the, succo di frutta, ecc.). Diventa, nella vita quotidiana al C.D.I., un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri ed è contemporaneamente un'attenzione rivolta alla salute dell'Ospite.

Spuntini

Su richiesta della famiglia, può essere servita la colazione, all'arrivo dell'ospite, comprendente thè, caffè o latte con biscotti o fette biscottate oppure Yogurt.

All'arrivo dell'ospite, in ogni caso viene servito il caffè.

La merenda

Verso le 16.00 viene servita la merenda, che varia in base alla stagione, alle abitudini dell'ospite e prevede :thè o latte con biscotti o fette biscottate oppure Yogurt, budino o gelato o frutta.

Le cure della persona

Posto che l'igiene personale quotidiana viene curata normalmente dall'Utente o suoi familiari prima dell'arrivo al Centro, è possibile in casi particolari, effettuare l'igiene personale al Centro. Inoltre, durante la giornata, il personale cura gli aspetti igienici e l'eventuale cambio dei presidi per incontinenza.

E' possibile, su richiesta, l'esecuzione del bagno al Centro, con cadenza settimanale.



Gli Utenti possono usufruire, a pagamento, di prestazioni aggiuntive del parrucchiere e della callista.

Il CDI adotta specifici protocolli per :

- cura dell'aspetto dell'ospite
- l'igiene dell'ospite nel rispetto della privacy
- il trattamento dell'incontinenza
- utilizzo dei mezzi di contenzione protezione
- prevenzione cadute
- somministrazione degli alimenti e delle bevande.

Il vestiario e gli effetti personali

Il lavaggio e la stiratura degli indumenti sono a carico dell'utente/famiglia. E' comunque possibile usufruire, a pagamento, di tale servizio presso il Centro.

Ogni Utente diurno ha a disposizione un attaccapanni e un armadietto per riporre i propri indumenti e gli effetti personali

Si consiglia di non lasciare oggetti di valore o somme di denaro negli armadietti.

E' possibile per i familiari di persone non in grado di gestirsi autonomamente, lasciare piccole somme di denaro per soddisfare eventuali necessità dei loro congiunti. In tal caso viene aperta una cassa, gestita dal Responsabile del CDI, con rendiconto mensile.

Orari di visita

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti rispettando i seguenti orari:

- 9.30-11.30 e 14.30-17.00

I familiari e i parenti sono incoraggiati a mantenere, soprattutto nelle fasi iniziali dell'inserimento, rapporti frequenti con l'anziano. I familiari sono invitati a partecipare quando possibile alle attività ricreative e ai momenti di verifica sul caso e sull'andamento del Centro.

I familiari e i visitatori possono, a richiesta, fermarsi per il pranzo, prenotando presso la segreteria.

Il cancello di entrata resta sempre chiuso, salvo che negli orari di apertura degli uffici, per sicurezza, vista la pericolosità della strada e la presenza di soggetti non completamente autonomi. Per entrare suonare il campanello del cancello principale e attendere qualche minuto poiché gli operatori potrebbero essere impegnati nell'assistenza o non trovarsi sullo stesso piano del citofono.

Tutti i visitatori sono pregati di rispettare la privacy degli ospiti, di non entrare in Palestra durante le attività di riabilitazione e di non entrare nei locali del personale.

In particolare si chiede ai visitatori di non disturbare le attività organizzate, se si desidera conversare col proprio familiare o amico, è possibile appartarsi nei locali di soggiorno.

Qualche limitazione alla libertà di movimento potrà venire dall'organizzazione delle attività di igiene degli ambienti : la reciproca comprensione ridurrà al minimo i relativi inconvenienti.

Le uscite

In caso di necessità, per visite o altro, l'ospite può uscire dal Centro, se accompagnato.

Le uscite vengono registrate sul diario delle consegne ASA dall'operatore di turno.

Telefonate

Poiché non è possibile per il Centro installare un telefono pubblico, dato il basso traffico telefonico, l'ospite può telefonare dal telefono della Cooperativa, nel locale attiguo al soggiorno, segnalandolo al personale di assistenza che provvederà a mettere a disposizione l'apparecchio telefonico.

L'ospite può ricevere telefonate in qualsiasi locale del Centro, tramite cordless.

Diritti e doveri dell'ospite

L'Ospite è da considerarsi come una persona che sta vivendo in un contesto sociale organizzato secondo le comuni regole del vivere civile, fondate sulla coscienza e il rispetto di reciproci diritti e doveri.

I Diritti

Secondo gli orientamenti normativi e le consuetudini più diffuse nelle organizzazioni che erogano servizi di assistenza, i diritti degli Ospiti riguardano in generale due aspetti fondamentali:

- il rispetto della dignità umana;
- l'informazione su tutto quanto riguarda la propria persona.

In particolare, richiamiamo i seguenti diritti della persona:

1. L'Ospite ha diritto ad essere trattato secondo le regole del vivere civile, ed essere rispettato nonché assistito con premura e attenzione.
2. La salute è un diritto fondamentale della persona: è diritto dell'Ospite che si presti la massima attenzione a tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico.
3. E' diritto dell'Ospite ottenere una esauriente informazione sulle "regole" che caratterizzano l'organizzazione del Centro Diurno Integrato, finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno della comunità.
4. E' diritto dell'Ospite esporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi e di ottenere una soddisfacente risposta.
5. L'Ospite ha diritto di praticare il proprio culto religioso.

I Doveri

Derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle "regole", organizzative e di convivenza, perché tutto possa funzionare nel modo migliore: se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.

In particolare segnaliamo i seguenti doveri:

1. Chi entra in struttura è invitato ad avere un comportamento rispettoso delle persone e delle cose: Ospiti, personale, ambienti. In caso di danni rilevanti, dovrà provvedere al risarcimento.
2. E' dovere di ciascun Ospite rispettare la tranquillità degli altri residenti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
3. E' dovere dell'Ospite rispettare gli orari che regolano le attività.
4. E' dovere dell'Ospite agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza o i servizi ausiliari.
- 5) E' inoltre tenuto a rispettare gli impegni relativi alle modalità di frequenza,, come sottoscritto nella lettera di accettazione della domanda e al pagamento della retta secondo le scadenze previste.

E' assolutamente vietato fumare in tutti i locali del Centro.

E' vietato introdurre o tenere animali.

Attività

- **Servizi alla persona:** supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione di cibi e bevande, nella cura della persona (aiuto nell'abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona), incentivazione al recupero dell'autonomia personale.

- Servizi sanitari:

prestazioni mediche : valutazione periodica, supervisione su diete alimentari, rapporto con MMG;

prestazioni infermieristiche: eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni, rilievo parametri biologici, rilievo pressione arteriosa, terapie iniettive, ecc.;

prestazioni riabilitative: interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità (mediante trattamenti individuali o di gruppo), attività motorie.

Per quanto riguarda i trattamenti riabilitativi si sottolinea che il CDI non è un centro di riabilitazione e non viene utilizzato in alternativa al servizio di fisioterapia dell'Ospedale, al quale si accede attraverso prescrizione di un medico specialista. L'attività riabilitativa svolta nel Centro è attività di mantenimento, può costituire un valido supporto per proseguire trattamenti avviati in occasione di ricoveri ospedalieri, è un obiettivo del Centro finalizzato al mantenimento e al recupero delle capacità motorie dell'anziano, ma viene organizzata secondo criteri stabiliti dal Medico del Centro e dal personale riabilitativo interno, secondo le esigenze complessive di tutti gli Utenti, le potenzialità e le esigenze organizzative del Centro.

I Fisioterapisti, oltre all'attività riabilitativa individuale, organizzano gruppi di attività motoria con la finalità di estendere il più possibile la cultura del movimento e consentire a tutti di poter effettuare un'attività fisica.



- **Servizi di animazione e di socializzazione:** sono componenti fondamentali del modo di vivere nel CDI. L'animazione è intesa come un insieme di attività ricreative, culturali, ludiche o educative ed offre tutte le possibilità di stimolo alla promozione psicofisica della persona. Queste attività vengono svolte dagli Educatori Professionali, tenendo conto dei bisogni sociali del singolo Ospite.

Il lavoro di animazione intende perseguire, partendo da un approccio integrato tra le diverse figure professionali presenti, un approccio progettuale che parte da un'analisi della rete familiare ed informale e dai dati sociali anamnestici per formulare un piano personalizzato di proposte da attuare a favore dell'Ospite. Particolare attenzione viene inoltre garantita rispetto a tecniche di ambientazione finalizzate a favorire la partecipazione alle attività.

Il programma settimanale viene sia esposto in bacheca e, permette anche ai parenti, di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: feste, proiezioni di film e documentari, giochi di società, audiovisivi, lettura e dialoghi, laboratorio occupazionale, giardinaggio, conferenze, festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, cori, mostre, gite ecc.

Tra le attività occupazionali organizzate c/o il centro l'Educatore privilegia quelle che rientrano nell'esperienza e nelle capacità degli ospiti, a titolo di esempio si citano: cucito, falegnameria, stampa su stoffa o legno, pittura, attività decorative, cucina, ecc.)

Con cadenza mensile, viene organizzata una funzione religiosa (S.Messa), per gli ospiti interessati.



- **Servizi di sostegno al contesto familiare o solidale**

- interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, gli ausili e le procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di autosufficienza e autonomia raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona anziana e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene;
- interventi di consulenza e sostegno all'anziano e ai suoi familiari e di segretariato sociale.

- **Prestazioni alberghiere**

- pasti, eventuale colazione, merenda, distribuzione bevande
- pulizie dell'ambiente
- lavanderia (a richiesta)

6. Retta

Per la frequenza del CDI è prevista una retta di frequenza, giornaliera, commisurata agli effettivi giorni di presenza.

La retta comprende:

- i servizi alla persona
- le prestazioni mediche e infermieristiche
- le prestazioni riabilitative
- i servizi di animazione
- le prestazioni alberghiere (pranzo, eventuale colazione, merenda e bevande, al di fuori di quelle erogate dal distributore automatico)

La retta non comprende:

- il servizio di trasporto con Minibus
- cena c/o la Comunità Alloggio
- Eventuale servizio di lavanderia – stireria
- Servizi di pedicure e parrucchiere
- Accoglienza notturna presso la Comunità Alloggio (differenza spese alberghiere e assistenziali al di fuori dell'orario del CDI).
- Accoglienza diurna presso la CA nei giorni di chiusura del Centro
- Pasto visitatori
- Farmaci e presidi sanitari

La tabella contenente le rette è riportata al successivo allegato 1

Modalità di pagamento

Il **pagamento della retta** può avvenire mediante rimessa diretta presso gli uffici della Cooperativa (contanti fino a 999,99 €. o assegno) o tramite banca (bonifico o pagamento automatico), entro il 10 del mese in cui viene emessa la fattura.

Il mancato pagamento della retta determina le dimissioni dell'ospite.

Dichiarazione

Entro marzo di ogni anno il CDI rilascia una dichiarazione attestante la composizione della retta giornaliera tra costi sanitari e costi non sanitari in conformità a quanto previsto dalla Delibera della Regione Lombardia n° 26316 del 21/03/1997.

Tale dichiarazione può essere allegata alla dichiarazione dei redditi, per la detrazione delle spese sanitarie, secondo le norme in vigore.

7. Obiettivi di qualità

Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità dei CDI riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo parente può *personalmente sperimentare* negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità *percepita*.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della qualità *tecnico professionale delle prestazioni* e della *efficienza dei processi lavorativi*, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, di uso interno o in capo alla Vigilanza ASL.

E qui sta la vera *sfida* della Carta dei Servizi: l'attenzione che viene richiesta agli operatori su *alcuni* aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente *tutti* gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una *visione globale* della qualità che fa concentrare l'attenzione sul *risultato complessivo* delle prestazioni erogate e ricercare la *soddisfazione* delle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare servizi il più possibile soddisfacenti, con le risorse di cui dispongono.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità *percepita* direttamente dalle persone, la qualità *tecnico-professionale*, e la qualità *erogata* nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nel CDI.

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza
- la semplicità delle procedure
- l'accuratezza delle informazioni
- il comfort degli ambienti
- l'attenzione ai bisogni degli Ospiti
- il rapporto "umano" con il personale

Nella seguente tabella si riportano gli obiettivi di qualità che si propone il CDI.

<i>Presa in carico e accoglienza</i>	<p>Adeguata valutazione all'ingresso dei bisogni sanitari, cognitivi, relazionali e sociali dell'anziano e delle esigenze della famiglia</p> <p>Adeguata accoglienza dell'ospite con personale dedicato</p> <p>Definizione di un programma personalizzato adeguato alle esigenze dell'utente, costantemente verificato e aggiornato da parte dell'équipe</p>
<i>Rapporto con ospite/parenti</i>	<p>Cortesia e disponibilità all'ascolto da parte di tutto il personale socio sanitario e amministrativo.</p> <p>Informazioni accurate e dettagliate sul CDI e sui servizi della Cooperativa</p> <p>Coinvolgimento degli Ospiti e dei familiari nella stesura del PAI e delle verifiche.</p> <p>Accompagnamento dell'ospite e della famiglia nelle scelte assistenziali e orientamento nella rete dei servizi</p>
<i>Personalizzazione</i>	<p>Personalizzazione degli interventi e offerta di servizi flessibili e individualizzati.</p>
<i>Mezzi di protezione</i>	<p>Utilizzo mezzi di protezione in casi eccezionali, dopo aver valutato misure alternative, nel rispetto dei protocolli previsti e delle linee guida dell'ASL</p>
<i>Comfort</i>	<p>Personalizzazione degli spazi</p> <p>Qualità del vitto</p> <p>Igiene degli ambienti</p>
<i>Coinvolgimento e sostegno della famiglia</i>	<p>Incontri con i familiari per verifica inserimento, discussione eventuali problemi/proposte e verifica PAI</p> <p>Coinvolgimento in occasione di feste, manifestazioni del Centro</p> <p>Consulenza ai familiari per affrontare difficoltà e decisioni inerenti la cura dell'anziano</p> <p>Consulenza sugli aiuti disponibili e supporto alla famiglia nella fase di dimissione per organizzare l'assistenza a domicilio</p> <p>Questionario di soddisfazione e rilevazione della qualità percepita</p>
<i>Apertura al territorio</i>	<p>Valorizzare il C.D.I e promuoverlo sul territorio, mediante informazione e presentazione del servizio ai servizi sociali comunali e della ASL, ai medici di medicina generale e ai soggetti del terzo settore che si occupano dell'area anziani, al fine di rendere il C.D.I. un valido servizio di riferimento per tutte le richieste dell'anziano e della sua famiglia;</p>

ALLEGATO 1- Tariffe del CDI

Retta del CDI	Retta giornaliera IVA 4% compresa
Frequenza ordinaria senza trasporto (ore 9.00-17.00)	€. 30,00
<i>Supplemento trasporto per 1 viaggio</i> €. <i>1,50</i>	
Retta con trasporto andata o ritorno	€. 31,50
<i>Supplemento trasporto per 2 viaggi</i> €. <i>2,90</i>	
Retta con viaggio andata/ritorno	€. 32,90
Supplemento cena c/o Comunità Alloggio	€. 2,90
Pasto c/o mensa CDI per visitatori/esterni	€. 6,00
Accoglienza notturna (in aggiunta alla retta del CDI €.30,00)	€.42,50
Trasporto individuale con Minibus per visite/esami strumentali	€. 5,00
Lavanderia (1 ora)	€. 16,64

La retta resta invariata fino al 31 dicembre di ogni anno, dal 1° di gennaio successivo possono essere applicate variazioni della retta.

Le tariffe della parrucchiera e dell'estetista/pedicure vengono esposte nella sala Beauty.

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che

psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di

continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

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

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

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

La persona Anziana al centro di diritti e doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione

LA PERSONA HA DIRITTO	LA SOCIETA' 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 vedere 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 le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di 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 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 avere una vita di relazione.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
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

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'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'allocatione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che 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 socioassistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.