

Centro Diurno Integrato  
*"Giulia Lenzi – Suor Scolastica"*

# **CARTA DEI SERVIZI 2018**

Via Parini, 14 - 25063 Gardone V.T. (BS)  
Tel. 030/831871- 831295 Fax 030/832659 E-mail: [info@rsaberetta-gardonevt.it](mailto:info@rsaberetta-gardonevt.it)  
C.F. 83000650172 - P.IVA 00724930987

### ***CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO AL CDI***

L'accesso al CDI avviene attraverso la valutazione dell' UCAM. La domanda di attivazione del servizio deve essere rivolta alla UCAM territoriale o al servizio di ASSISTENZA SOCIALE del Comune di Gardone V.T., o all'Ufficio Amministrativo della Fondazione, in questo caso il Responsabile Sanitario provvede a contattare l'UCAM per la segnalazione del caso. Ricevuta la domanda l'UCAM esegue valutazione multidimensionale in base alla quale verifica l'adeguatezza dell'utente al servizio.

### ***CARATTERISTICHE STRUTTURALI***

Inaugurato il 02 Aprile 2006, il CDI, è autorizzato al funzionamento per 25 utenti, tra i quali 15 ACCREDITATI a contratto. E' collocato al piano terra dell' edificio che accoglie i Minialloggi Protetti della Fondazione ed è collegato con la RSA Pietro Beretta attraverso un tunnel semiinterrato. E' dotato di ingresso, cucinetta di piano, ambulatorio-medicheria, salone polivalente, sala per il riposo, bagno assistito con vasca, un bagno per disabili, un bagno normale, locale deposito, bagno per il personale.

Il servizio è attivo dal Lunedì al Sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.00.

Le festività in cui risulta chiuso sono il 25 e 26 Dicembre.

### ***IL METODO DI LAVORO AL CDI***

Il lavoro di equipe: le figure professionali presenti al CDI (infermiere professionale, ausiliario socio assistenziale, medico, terapeuta della riabilitazione, educatore) sono tenute a conoscere le problematiche di carattere sanitario e socio-assistenziale dell'ospite nel pieno rispetto del segreto professionale.

### ***TIPOLOGIA DELL'UTENZA e MISSION***

Il CDI "Giulia Lenzi – Suor Scolastica" è in grado di accogliere anziani con diversi livelli di autosufficienza, con problemi di salute e/o con disagio sociale per i quali è necessaria una presa in carico globale di tipo sanitario ed socio-assistenziale; ospiti con compromissione cognitiva, funzionale, con pluripatologie, pazienti che necessitano di percorsi riabilitativi leggeri, pazienti affetti da patologie psichiatriche in compenso.

### ***LA QUALITA' DEI SERVIZI***

La Fondazione di Cura Città di Gardone Val Trompia ONLUS, Ente Gestore della RSA Pietro Beretta, del Centro Diurno Integrato, dei Minialloggi Protetti, si pone come obiettivo la gestione di servizi rivolti alla popolazione anziana.

Si impegna a fornire servizi di qualità:

- collaborando con altri Enti ed Istituzioni presenti sul territorio
- seguendo linee di etica professionale
- formando ed informando gli operatori
- lavorando in equipe
- rispettando le normative in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro
- accogliendo osservazioni lamentele e consigli da parte degli utenti e loro familiari

L'analisi della qualità percepita dagli utenti diviene cardine essenziale per la politica aziendale.

### ***QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI UTENTI E LORO FAMILIARI***

Nostro impegno è fornire servizi di qualità per ridurre la disabilità e migliorare le condizioni di vita degli ospiti, importante a tal fine risulta essere il benessere percepito dagli utenti e dai familiari che può essere testato somministrando il questionario di soddisfazione.

Il questionario, somministrato annualmente, è rivolto ai fruitori del CDI ed ai loro familiari; aiuta ad evidenziare criticità, eventuali disservizi e a migliorare le prestazioni offerte.

I risultati del questionario di soddisfazione vengono analizzati dalla Direzione.

L'analisi dei dati viene poi pubblicizzata mediante affissione nella bacheca Qualità.

Con cadenza annuale viene somministrato un questionario anche agli operatori per raccogliere il loro gradimento, l'analisi dei risultati viene pubblicata in bacheca Qualità.

### ***RECLAMI***

E' sempre possibile, inoltrare le proprie lamentele, le osservazioni, i consigli chiedendo colloquio con la Direzione o con i responsabili dei vari servizi: la Coordinatrice o l' infermiere dedicato al CDI.

Alla carta dei servizi è allegato un modulo con il quale è possibile inoltrare suggerimenti o lamentele.

Il modulo può essere consegnato in ufficio amministrativo o direttamente agli operatori del CDI.

La Direzione si impegna a fornire risposte o delucidazioni entro sette giorni lavorativi.

### ***CODICE ETICO***

La Fondazione ha adottato il Codice Etico con delibera del Consiglio di Amministrazione della Fondazione in data 22.12.2010 e con delibera del 27.12.2012, ai sensi del D. Lgs 231/01 il Consiglio di Amministrazione si è dotato di un Modello Organizzativo attraverso il quale l'Ente ha ridotto le possibilità che i propri dipendenti e collaboratori possano compiere uno dei reati previsti dal decreto stesso, da cui l'ente possa trarne un vantaggio. Tutti i destinatari possono mandare una segnalazione all'Organismo di Vigilanza ad uno dei seguenti indirizzi mail:

Avv. Taiola Cristina [ctaiola@gmail.com](mailto:ctaiola@gmail.com), Avv. Gregorelli Marzia [mgregorelli@virgilio.it](mailto:mgregorelli@virgilio.it),  
Dott. Ginelli Alessandro [aleginelli@gmail.com](mailto:aleginelli@gmail.com) , oppure è possibile inviare una lettera a:

Organismo di Vigilanza della Fondazione di Cura "Città di Gardone Valtrompia- Onlus"  
Via Parini, 14 – 25063 Gardone V.T. (BS)

### ***MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO DI RSA***

Per l'accesso al CDI bisogna rivolgersi al SERVIZIO ANZIANI DELL' ASST che attiverà l'unità di valutazione geriatrica, UCAM. E' questa una equipe di professionisti (medico geriatra, assistente sociale, infermiere professionale), che ha il compito di valutare a domicilio ogni singolo anziano, tenendo conto delle eventuali problematiche sociali, familiari, economiche ad esso connesse e consigliando ad ognuno il servizio più indicato.

Al momento dell'ingresso dell'ospite al CDI, l'UCAM informa il servizio che organizzerà un incontro con la famiglia della persona anziana e la persona stessa, quando possibile, al fine di decidere tempi e modalità per l'ingresso al CDI.

L'UCAM è in grado di attivare il servizio più appropriato ai bisogni dell'utente e a consigliare anche altre unità di offerta accreditate con la Regione Lombardia.

### ***COME RAGGIUNGERE IL CDI***

Il CDI è ubicato vicino al Presidio Ospedaliero di Gardone VT, è facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto privato o pubblico. La fermata del Bus più vicina è quella detta "Ospedale". E' presente segnaletica sulla strada provinciale.

### ***VISITE AL CDI***

E' possibile visitare il CDI prima dell'ingresso, concordandolo con la Direzione dell'Ente.

### ***INGRESSO AL CDI E PRESA IN CARICO***

Al momento dell'ingresso l'ospite ed i suoi familiari vengono accompagnati presso il CDI.

Saranno presenti al momento dell'accoglienza il medico, la coordinatrice dei servizi socio-sanitari, il personale ASA, il personale di fisioterapia, l'educatore. Il medico, insieme all'equipe, stila un primo piano di intervento utile alla successiva compilazione del PAI, raccoglie l'anamnesi ed esegue l'esame obiettivo. Viene compilata la cartella e compilata la scheda terapia prescritta dal medico di medicina generale. Il medico si occupa della compilazione della scheda CDI-LOMBARDIA al fine della trasmissione dei flussi all'ATS. Tutte le figure professionali raccolgono i dati atti a fotografare i bisogni primari e le problematiche dell'ospite al momento dell'arrivo al CDI.

Per ogni ospite, all'ingresso viene compilato il Fascicolo socio-sanitario (FASAS) nella quale sono raccolte le notizie riguardanti l'aspetto clinico, sociale, la storia di vita, le autonomie funzionali e motorie, la valutazione cognitiva della persona; viene redatto un diario quotidiano in cui vengono annotate le problematiche inerenti la salute dell'ospite; tale cartella è patrimonio di tutte le figure professionali che sono tenute alla lettura e compilazione della stessa. Per tutti gli ospiti viene stilato ed aggiornato un piano assistenziale (PAI progetto assistenziale individualizzato) con la raccolta delle

problematiche, le ipotesi di intervento e i possibili obiettivi, le figure coinvolte ed i tempi di verifica.

Il PAI verrà discusso insieme all'ospite stesso o con l'Amministratore di Sostegno. E' raccomandabile coinvolgere anche i familiari nella stesura del PAI.

L'utente del CDI mantiene il suo medico di medicina generale e dovrà portare i farmaci e i presidi occorrenti presso il servizio.

### ***COSA E' NECESSARIO PORTARE CON SE?***

Al momento dell'ingresso verranno richieste:

1. Tessera sanitaria,
2. Codice fiscale,
3. Autocertificazione stato di famiglia e certificato di residenza,
4. Cartellini di precedenti ricoveri ospedalieri,
5. Carta d'identità in corso di validità,
6. Eventuale verbale di accertamento dello stato di invalidità civile,
7. Vestiario, indumenti intimi, calzature comode e altro.

### ***CONSENSO INFORMATO AL PERCORSO DI CURA AL CDI***

Al momento dell'ingresso al CDI, all'utente o ai familiari verrà spiegato come si svolge il percorso di cura e verrà consegnato il consenso informato che andrà sottoscritto dall'ospite stesso, ove possibile, o dall'amministratore di sostegno.

### ***ORARI DI VISITE PER I FAMILIARI***

Libero durante le ore di apertura del servizio

### ***MODALITA' DI DIMISSIONE***

Se l'ospite stesso, o l'Amministratore di Sostegno, o i familiari, decidessero per la dimissione o per il passaggio ad altra struttura o ad altro servizio è utile comunicare la decisione alla direzione con tre-quattro giorni di anticipo rispetto al giorno di dimissione.

La Fondazione di Cura può avvalersi della possibilità di dimettere un ospite nel caso di:

- inadempienza nel pagamento della retta
- incompatibilità dal punto di vista Sanitario a giudizio della Direzione Sanitaria (ad esempio ospite con disturbi del comportamento ingestibili o aggressività)

In caso di dimissione per incompatibilità, questa verrà certificata dal Responsabile Sanitario, andrà preventivamente informato l'Amministratore di Sostegno, i familiari e possibilmente l'UCAM al fine di trovare un servizio alternativo per l'utente.

### ***CONTINUITA' DELLE CURE***

Al momento della dimissione verrà consegnata ai familiari una relazione sui trattamenti eseguiti e tutta la documentazione sanitaria e amministrativa di proprietà dell'ospite.

### ***CONTINUITA' TRA DIFFERENTI SERVIZI***

Viene assicurata la continuità assistenziale e sanitaria anche tra differenti regimi assistenziali (servizi domiciliari, RSA). Al momento del trasferimento dell'ospite verrà redatta una relazione sanitaria in cui verranno riassunte le principali patologie, le problematiche ed i trattamenti effettuati.

### ***DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI***

Il diritto di accesso ai documenti sanitari ed amministrativi detenuti dalla Fondazione è disciplinato da apposito regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione, disponibile per il ritiro presso l'ufficio amministrativo. Il regolamento individua dettagliatamente i soggetti legittimati, i documenti accessibili, la tipologia dei documenti sottratti all'accesso, il dettaglio delle modalità di accesso, le ipotesi di diniego e differimento dell'accesso. L'esame dei documenti è gratuito, mentre il rilascio di copia è subordinato al rimborso dei costi di produzione periodicamente determinati dal Consiglio di Amministrazione, attualmente il costo è stabilito in 10 centesimi di euro per foglio A4 e 20 centesimi di euro per foglio A3, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo. Il tempo di consegna della copia della documentazione è di 15 giorni.

### ***COSTO DEI SERVIZI***

Le rette si distinguono in base alla residenza o meno nel comune di Gardone V.T. ed in base alla durata di permanenza durante la giornata secondo la seguente tabella:

	RESIDENTI	NON RESIDENTE
Pranzo e cena	29,80 Euro	30,30 Euro
con 1 pasto	26,50 Euro	27,10 Euro

Nel costo sono comprese le prestazioni:

- medico-sanitarie,
- infermieristiche,
- fisioterapiche-riabilitative,
- educative- psicologiche
- assistenziali,
- servizio alberghiero.

Sono disponibili inoltre il servizio parrucchiera/barbiere e pedicure.

I costi per servizio parrucchiera/barbiere sono:

✂ piega euro 3

✂ taglio euro 3

✂ colore euro 10,50

✂ permanente euro 10,50

Il servizio pedicure è gratuito

### ***CONTRATTO DI INGRESSO***

All'atto dell'ingresso l'ospite e i familiari devono sottoscrivere il "Contratto di ingresso", contratto che regola i rapporti economici a fronte del servizio erogato dalla struttura.

La Fondazione provvede entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi al rilascio delle certificazioni delle rette ai fini fiscali.

Gli utenti che avessero diritto ad integrazioni economiche o ad altri benefici, possono rivolgersi all'ufficio sociale del Comune di appartenenza.



### ***SERVIZI OFFERTI***

1. L'Ente fornisce le attrezzature igienico sanitarie di base. Qualora l'ospite necessiti di attrezzature particolari (sedie a rotelle, comode, girelli, treppiedi, ecc.) l'Ente si attiverà presso le strutture preposte al fine di garantire la fornitura gratuita come previsto dalle normative sull'assistenza.
2. L'Ente garantisce agli ospiti del CDI il pronto intervento e la somministrazione di eventuali terapie farmacologiche prescritte dal proprio medico di medicina generale.
3. E' attivo presso la struttura il servizio di Fisioterapia con accesso garantito a tutti gli ospiti secondo le prescrizioni del medico interno.
4. L'Ente garantisce prestazioni di tipo assistenziale, educativo, di tutela sanitaria generica che sono finalizzate al mantenimento delle funzioni psicofisiche.
5. Gli ospiti vengono assistiti nell'igiene quotidiana e periodica della persona.
6. Viene garantita all'ospite l'assistenza spirituale e religiosa. All'interno della Fondazione è presente una chiesetta ed il giovedì pomeriggio si celebra la S. Messa.
7. E' data all'ospite la possibilità di telefonare in caso di emergenze particolari tramite apparecchiatura portatile.
8. Vengono promossi e favoriti i rapporti sociali in particolare con la famiglia che ha libero accesso al CDI negli orari di apertura del servizio.
9. Il vitto per gli ospiti comprende bevande a metà mattina, pranzo, merenda e cena. Il menù esposto quotidianamente viene adeguato alle esigenze ed alle abitudini alimentari degli ospiti.

Ogni ospite viene seguito scrupolosamente nelle esigenze in fatto di dieta secondo le prescrizioni del medico. Le diete particolari saranno disciplinate dal Responsabile Sanitario dell'unità d'offerta.

Presso le sale da pranzo verrà esposto giornalmente il menù, che potrebbe essere suscettibile di modifiche in funzione delle esigenze organizzative della cucina.

## ***MENU'***

Il Menù prevede una rotazione dei pasti sulle quattro settimane, è previsto un Menu' invernale (21 settembre- 21 giugno) ed un Menù estivo (21 giugno-21 settembre). Il menù si ispira alla tradizione, alla dieta mediterranea ed alla "Piramide Alimentare".

Sono previste diete speciali secondo la necessità degli utenti.

### ***PRANZO***

- Primo del giorno o a scelta minestra, creme, semolino
- Secondo piatto
- Verdura di stagione o purè
- Frutta e/o dessert
- Pane acqua minerale naturale o gassata
- Caffè d'orzo

### ***MERENDA***

Succhi di frutta, tè, biscotti, yogurt.

### ***CENA***

- Primo del giorno o minestrina, semolino.
- Secondo piatto o formaggio, prosciutto.
- Verdura o purè
- Frutta fresca, cotta o frullata.
- Pane e acqua minerale naturale o gassata

***PRESIDENTE, CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE, PERSONALE.***

La Fondazione di Cura "Città di Gardone Valtrompia – Onlus" è retta da un Consiglio di amministrazione che rimane in carica per cinque anni ed è legalmente rappresentata dal Presidente.

L'attuale Consiglio di Amministrazione si è insediato il 10.05.2017 ed è così composto:

Presidente           Valentino Maffina  
Vice Presidente    Fausto Gamba  
Consiglieri         Sergio Belleri  
                          Angela Entrata  
                          Fulvia Moretti  
                          Fabrizio Rossi

***DIREZIONE***

La Direzione e lo Staff organizzativo è composto da:

Responsabile amministrativo: dott.ssa A.M. Pedretti

Responsabile sanitario: dr.ssa G. Ventisette

Responsabile sanitario del Centro Diurno Integrato e medico di struttura: dr. E. Ruggeri

Coordinatrice dei servizi socio-sanitari: Infermiera D. Massenti

I responsabili di servizio sono:

CDI: Coordinatrice dei servizi socio-sanitari dr.ssa Denise Massenti e infermiere dedicato

Cucina: capo cuoca Sig.ra M. Massussi

Medico Competente per DL 81/08: Dr G. Fausti

***PERSONALE***

Le figure professionali che garantiranno l'erogazione del servizio, in ottemperanza alla D.G.R. Lombardia nr. 8494/02, nel rispetto del minutaggio minimo richiesto e del Piano Assistenziale Individuale (PAI) previsto dall'équipe multidisciplinare sono le seguenti:

- Responsabile Sanitario
- Medico
- Coordinatrice Infermieristica
- Infermiere dedicato
- Terapisti della riabilitazione
- Educatori
- Ausiliarie socio sanitarie

Personale dei servizi corollari:

- Operatori di pulizia
- Aiuto cuoco
- Operatori di cucina
- Manutentore
- Personale Amministrativo

Tutto il personale è munito di cartellino di riconoscimento, con nome, cognome e funzione svolta.

Tutto il personale è in possesso di qualifica professionale.

Il personale addetto all'ospite è dotato di comprovata esperienza socio-assistenziale e sanitaria che garantisce un efficiente servizio diurno e notturno.

### ***ATTIVITA' DI VOLONTARIATO***

All'interno della Fondazione si è costituita l'Associazione Amici della Fondazione di Cura "Città di Gardone Val Trompia-ONLUS", associazione iscritta al Registro delle Associazioni di volontariato della Provincia di Brescia, che si occupa della gestione del bar interno, degli aspetti relazionali, del servizio di portineria pomeridiano, attività di rammendo e cucito, servizio parrucchiera/barbiere e pedicure, assistenza ai pasti, manutenzione aree verdi, supporto alle attività di animazione ecc....

I volontari sono identificati da apposito cartellino di riconoscimento. Le attività svolte dagli stessi sono a titolo gratuito.

## NUMERI DI TELEFONO ED INDIRIZZI

Fondazione di Cura "Città di Gardone Val Trompia-ONLUS"

tel. 030/831871

fax 030/832659

030/831295

Direttrice Amministrativa: [info@rsaberetta-gardonevt.it](mailto:info@rsaberetta-gardonevt.it)

Medici : [medici@rsaberetta-gardonevt.it](mailto:medici@rsaberetta-gardonevt.it)

Coordinatrice Infermieristica: [coordinatrice@rsaberetta-gardonevt.it](mailto:coordinatrice@rsaberetta-gardonevt.it)

ASST Servizio anziani 030/8915317

## ALLEGATI

- Carta dei diritti della Persona Anziana
- Scheda per segnalazioni, reclami, suggerimenti
- Fac-simile del questionario di soddisfazione
- Giornata tipo

## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.**

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

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

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

- il principio di GIUSTIZIA SOCIALE enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio di SOLIDARIETA', enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio di SALUTE, enunciato dall'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.

### *DIRITTI DELLA PERSONA*

La persona ha il diritto di:

1. Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.
2. Conservare e veder rispettate, in osservazione dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
3. Conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
4. Conservare la libertà di scegliere dove vivere.
5. Essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
6. Vivere con chi desidera.

7. Avere una vita di relazione.
8. Essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
9. Essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
10. 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.

### *DOVERI DELLA SOCIETA' E DELLE ISTITUZIONI*

La società e le istituzioni hanno il dovere di:

1. Rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
2. Rispettare credenze, opinioni, sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
3. Rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole di convivenza sociale, evitando di correggerle e di deriderle, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
4. Rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
5. 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 di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.



6. Favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
7. Evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
8. Fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
9. Contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
10. 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 solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

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

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

