

# Carta dei Servizi

Comunità Residenziale per Anziani “Casa Garda”



**ILGABBIANO**  
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Carta dei Servizi

---

**Rev. n. 06 del 08/02/2022**

**Comunità Residenziale per Anziani “Casa Garda”**

Via Ospitale, 11 – Leno(BS)

Tel. e fax 030 5238837

Email [casa.garda@ilgabbiano.it](mailto:casa.garda@ilgabbiano.it) - Sito Web: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

**ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS**

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Ponteviso (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Ponteviso (BS)

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: [info@ilgabbiano.it](mailto:info@ilgabbiano.it) • Sito: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

# Indice

1. <u>La Carta dei Servizi</u>	4
2. <u>Presentazione</u>	4
3. <u>Finalità</u>	5
4. <u>Valori</u>	5
5. <u>La nostra Vision</u>	5
6. <u>La nostra Mission</u>	6
7. <u>I Valori che guidano Il Gabbiano</u>	6
8. <u>Il nostro Codice Etico</u>	7
9. <u>Struttura organizzativa</u>	7
10. <u>Ingresso</u>	7
11. <u>Accoglienza all'ingresso</u>	11
12. <u>Dimissioni</u>	11
13. <u>Servizi rivolti alla Persona</u>	11
14. <u>Gestione della routine quotidiana</u>	13
15. <u>Servizi Alberghieri</u>	14
16. <u>Informazioni utili</u>	16
17. <u>Trasferimenti e uscite</u>	17
18. <u>La giornata tipo</u>	18
19. <u>Come raggiungerci</u>	18
20. <u>La retta</u>	19
21. <u>Tutela della Privacy</u>	19
22. <u>Consenso alle cure e consenso informato</u>	20
23. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L.n. 241/1990 e alla L.R. n. 1/2012</u>	20
24. <u>Partecipazione</u>	21
25. <u>Conclusioni</u>	21
26. <u>Allegati alla presente Carta dei Servizi</u>	21

*Gentile Ospite,  
nel ringraziarLa per aver scelto **ILGABBIANO**, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella Comunità Residenziale per Anziani "Casa Garda", dove Lei potrà godere in qualunque momento delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, uguaglianza, riservatezza e tempestività.*

# 1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero adempimento legislativo, vuole essere una risposta alle necessità di informazioni chiare e complete e si offre come testimonianza della filosofia della Cooperativa **ILGABBIANO**. Quest'ultima vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

La presente è stata integrata con tutte le disposizioni necessarie all'esecuzione del servizio, in conformità con le disposizioni Regionali vigenti (DGR 3226 del 09/06/20 e s.m.i.) che disciplinano le modalità di gestione dei servizi sanitari e socio-sanitari, durante la Fase 2, per la prevenzione da infezioni da virus SARS-COV-2.

La Comunità Residenziale per Anziani "Casa Garda" (di seguito, per brevità CRA) ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, ATS – Agenzia di Tutela della Salute) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di raccontare l'organizzazione delle Comunità Residenziali per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture della Cooperativa **ILGABBIANO**;
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per il miglioramento della qualità dei processi e dei Servizi forniti;
- il rispetto della dignità, della personalità e dei tempi di ciascuno, limitando i disagi connessi all'uscita della persona anziana dal suo domicilio e dall'abituale contesto sociale e familiare;
- l'impegno nel creare condizioni di vita e un ambiente il più familiare possibile.

In questo senso la CRA abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission della Cooperativa **ILGABBIANO**, di cui fa parte. Fa inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, per confermare e condividerne il valore dei contenuti.

# 2. Presentazione

La Comunità Residenziale per Anziani "Casa Garda", ubicata a Leno (BS) in via Ospitale n. 11, ha una capacità ricettiva di 24 posti letto ed è gestita dalla Cooperativa **ILGABBIANO** all'interno del complesso "Casa Garda"; essa ha una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare/semi-residenziale da un lato e la R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) dall'altro.

Le Comunità Residenziali per anziani sono svincolate dai criteri di accreditamento e rientrano nella sperimentazione prevista dalla Legge Regionale 3/2008, con standard strutturali leggeri, benché predefiniti e misurabili, standard di personale orientato prevalentemente ad interventi di supporto e supervisione dell'igiene personale, mobilità, alimentazione, di sorveglianza degli adempimenti sanitari e di gestione delle dinamiche relazionali. Questo tipo di assistenza può essere garantita anche integrando ASA/OSS con l'impiego di badanti e familiari, con azioni e ruoli pianificati nell'organizzazione della Struttura. La CRA è da considerarsi sostitutiva del domicilio, pertanto gli Ospiti possono fruire degli stessi servizi, anche di quelli domiciliari, interventi definiti nel Piano Assistenziale Individuale. La parte clinica è di competenza del MMG, che rimane il responsabile della cura del proprio assistito. Sono previste figure sanitarie, oltre a figure di tutela ed assistenza, e un importante ruolo di coordinamento.

Il nuovo modello di vita comunitaria presuppone il coinvolgimento attivo di amministratori, familiari, volontariato, associazioni varie, non solo nell'ideazione e pubblicizzazione del servizio, ma anche nella gestione.

Il mantenimento delle abilità funzionali e dello stile di vita del singolo Ospite sono il "focus" della CRA, ricorrendo a servizi aggiuntivi temporanei di altra tipologia solo quando necessari per il singolo anziano, attivando la rete locale con tempestività. Tale servizio si configura come ulteriore anello della rete, garante di continuità assistenziale, ampliante le strade possibili da scegliere di fronte al bisogno.

Queste strategie operative sono il presupposto per rendere le CRA un'unità di offerta ben inserita nel contesto locale, mediando fra libertà di scelta, mantenimento del livello di autonomia presente, costi contenuti e sistema di tutela.

La CRA "Casa Garda" è ubicata nel centro storico del Comune di Leno in un contesto residenziale e nelle immediate vicinanze della piazza principale, della Chiesa e del Municipio.

L'edificio è disposto su due piani ed è il risultato della ristrutturazione parziale di un'antica casa padronale adeguata anche per accogliere ed ospitare altre forme di attività e servizi sociali.

La struttura interna prevede:

- al piano terra: due locali polifunzionali, ufficio/infermeria, due servizi igienici/ locali per il bagno assistito, locali riservati al personale e quattro stanze di residenza a due posti letto, locale accessorio, sala pranzo;
- al primo piano: otto stanze di residenza a due posti letto, locale accessorio, bagno per il personale, deposito sporco;
- al secondo piano: locali tecnici e adibiti a deposito.

Un ampio porticato e un giardino interno offrono agli Ospiti la possibilità di godere di spazi aperti, in comunicazione con altre realtà sociali del territorio.

La CRA adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore **ILGABBIANO**, che definisce il quadro dei valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it).

## 3. Finalità

La CRA "Casa Garda" si rivolge prioritariamente a persone anziane compromesse nell'autonomia, ma con quadro clinico stabilizzato e bisogni di varia natura, di ordine non solo abitativo, ma anche psicologico, relazionale, assistenziale, sanitario e sociale, come specificato nel Piano assistenziale individuale. Gli Ospiti devono presentare un grado di compromissione nell'autonomia da lieve a moderata, in particolare per mobilità e comorbilità, con assenza di significativi segni di decadimento cognitivo e di disturbi comportamentali. Possono essere in condizione sociale e familiare precaria, oppure scegliere volontariamente di vivere in Comunità, ad esempio per far fronte ai problemi determinati dalla solitudine. Gli Ospiti sono comparabili alle persone anziane che vivono a domicilio supportate da familiari o badanti, poiché non sono più in grado di gestire da sole completamente la loro quotidianità.

## 4. Valori

I nostri principi e valori sono:

- la centralità dell'Anziano;
- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la rilevanza sociale dell'Anziano, ancorché istituzionalizzato.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano;
- interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari;
- formazione continua del Personale.

## 5. La nostra Vision

La capacità di vedere i bisogni e l'esperienza nella cura ci rendono credibili e capaci di costruire risposte innovative. Determinazione e sensibilità ispirano il nostro modo di essere e identificano le persone con le quali lavoriamo.

## 6. La nostra Mission

Vogliamo essere il punto di riferimento nella pratica della cura per le persone e per le comunità in cui operiamo. Vogliamo rendere esigibile il diritto di ogni individuo ad essere riconosciuto e a vivere nel miglior modo possibile.

## 7. I valori che guidano ILGABBIANO

### Trasparenza gestionale

Come Cooperativa Sociale ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l'utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell'interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività sociale, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

### Eccellenza professionale

Riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

### Rispetto per l'individuo

La persona è l'elemento fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo ci impegniamo nello sviluppo dei nostri talenti, affinché utilizzino al meglio le proprie capacità e il proprio potenziale per incoraggiare la condivisione di informazioni e il dialogo aperto e nella promozione della diversità e delle pari opportunità. E per questo sviluppiamo in tutte le nostre attività modelli di intervento fondati sul riconoscimento e sul sostegno alle risorse e alle potenzialità dei fruitori e del loro contesto sociale.

### Responsabilità

Ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro codice etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

### Impegno per la società

Desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

### Impegno per l'innovazione

L'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed aperti ad accogliere idee non convenzionali. Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiamento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

## Miglioramento continuo

In un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, creiamo la condizione della ricerca e prevediamo i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non dalla sola tensione ai risultati.

## 8. Il nostro Codice Etico

Il Codice Etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa **ILGABBIANO**.

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui i dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con il gruppo si devono attenere. I principi etici e morali enunciati, si ricollegano alla storia della Cooperativa e soprattutto allo spirito di cooperazione e di professionalità che ha sempre contraddistinto i soci ed il personale che l'hanno gestita.

L'impegno della Cooperativa è di assicurare che le attività dei propri servizi vengano svolte nell'osservanza della legge con onestà, integrità, correttezza e buona fede nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.

**ILGABBIANO** assume l'impegno di organizzare il complesso delle proprie attività in modo che i propri dipendenti e collaboratori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e la credibilità della Cooperativa stessa.

Sono state adottate tutte le misure organizzative e gestionali necessarie a prevenire il compimento dei reati. A tal fine la Cooperativa si impegna, attraverso un'accurata analisi dei rischi, ad individuare le tipologie di reato e le violazioni del Codice Etico che possono verificarsi nell'espletamento delle attività proprie di ciascuna Area.

## 9. Struttura organizzativa

All'interno della CRA, operano in stretta collaborazione il Coordinatore Responsabile ed il Responsabile dell'Area Servizi Residenziali per Anziani. Esso assume la responsabilità complessiva della Struttura e ne fornisce le direttive principali per l'organizzazione socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della Comunità Residenziale. Al Coordinatore Responsabile è possibile accedere, sia per gli Ospiti che per i loro familiari, previo appuntamento.

Ogni operatore è facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di riconoscimento sul quale sono riportati oltre all'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, il cognome, la data e il luogo di nascita, la qualifica professionale ricoperta e la data di inizio rapporto.

## 10. Ingresso

### Informazioni

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla CRA anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la Domanda di Ingresso presso la CRA, ubicata a Leno (BS) in Via Ospitale n. 11; è possibile, inoltre, visitare il sito internet [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it) nella parte riservata alla CRA.

### Domanda di Ingresso e criteri di priorità

L'ammissione alla Comunità può essere richiesta dal diretto interessato o da suo familiare; l'ATS, in accordo con la Cooperativa, definisce attraverso l'Équipe per la Valutazione Multidimensionale i bisogni complessivi, dopodiché avviene l'inserimento in lista d'attesa, gestita direttamente dalla Cooperativa.

L'ingresso in CRA viene concordato con il Coordinatore Responsabile, il quale definisce per l'Ospite la migliore sistemazione possibile.

Al momento dell'accoglimento per ogni Ospite viene istituito un Fascicolo Socio Assistenziale contenente le notizie necessarie per la procedura di accoglimento e permanenza in Comunità e sul quale verranno trascritti gli accadimenti quotidiani relativamente allo stato di salute dell'Ospite nonché il Piano Assistenziale Individuale (per brevità, PAI). L'aggiornamento del PAI sarà continuo e costante. Il PAI viene condiviso e sottoscritto dai familiari di riferimento e dall'Ospite stesso. Al momento dell'ingresso, inoltre, il Coordinatore Responsabile provvede a consegnare diversi documenti che dovranno essere custoditi dai familiari.

## Lista d'Attesa

In presenza di lista di attesa la priorità viene assegnata seguendo l'ordine crono- logico di presentazione delle domande.

## Preliminari di Ingresso

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Coordinatore Responsabile della CRA contatta i familiari per definire le modalità di ingresso.

È in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie, il promemoria dove vengono elencati i documenti necessari e in cui vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite. Il Coordinatore Responsabile predispone il Contratto con l'Ospite o con un suo familiare.

## Modalità di ingresso di nuovi Ospiti

Alla luce delle molteplici dimissioni conseguenti al passaggio in RSA di molteplici Ospiti

Sarà prevedibile un folto numero di inserimento e nuove Accoglienze, ogni Nuovo inserimento prevede la valutazione di:

- Indicatori di priorità a favore di casi urgenti e improcrastinabili (vedi 6.2 Criteri di priorità per l'accesso).
- L'allestimento di un modulo di accoglienza temporaneo o l'adozione di misure idonee per il distanziamento sociale fra gli utenti sulla base delle diverse procedure di accesso previste dalla normativa.

È necessario che, almeno all'inizio della "fase 2", i nuovi ingressi di utenti siano limitati e comunque non superiore a 1/3 dei posti letto quotidianamente disponibili per i primi 14 giorni dopo il riavvio dei ricoveri. Tale misura sarà incrementabile a 2/3 nei successivi 14 giorni e, quindi, fino al ripristino delle regolari modalità degli ingressi, salvo diverse indicazioni ovvero rimodulati o nuovamente interrotti in base all'andamento epidemiologico.

## Criteri di priorità per l'ingresso

Col ricevimento del parere di Idoneità viene costituita una Lista d'Attesa gestita dal servizio stesso.

Ogni qualvolta vi sia la possibilità di un inserimento l'équipe si riserva di compiere una rivalutazione di tutti i soggetti inseriti nella lista d'attesa secondo i seguenti criteri:

- Territorialità
- Rapporti precedenti con la Cooperativa Il Gabbiano in termini di frequentazione di servizi
- Compatibilità del profilo del soggetto con il contesto (ambiente e gruppo di utenza) esistente al momento della rivalutazione
- Compatibilità di genere
- Eventuale situazione di emergenza legata alla persona
- Data presentazione domanda

## Modalità di ingresso di nuovi Ospiti

Pur essendo noto che le indicazioni Ministeriali e Regionali vengono costantemente aggiornate in base all'evoluzione della situazione epidemiologica, delle conoscenze scientifiche disponibili e ad eventuali nuovi indirizzi dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, il criterio guida per l'esecuzione dell'unico test diagnostico attualmente riconosciuto ovvero per l'esame molecolare SARS-CoV-2 mediante tampone naso-faringeo (o eventualmente BAL) resta, prioritariamente, quello della presenza di sintomi, salvo per alcune specifiche categorie di soggetti.

In considerazione dell'attuale riduzione dei casi con attenuazione della pressione sui laboratori, nel rispetto della già richiamata DGR N° XI/3114 del 07/05/2020 e di quanto indicato nella DGR N° XI/3131 del 12/05/2020 ad oggetto: "COVID-19: indicazioni in merito ai test sierologici", va considerata la programmazione di un percorso di screening anche a soggetti asintomatici fragili o vulnerabili come gli utenti della nostra unità d'offerta.

La raccolta anamnestica AVVIENE TRAMITE MMG in stretta Collaborazione con il Case manager ed il Medico della Comunità.

L'allestimento di un modulo di Accoglienza temporaneo o l'adozione di misure idonee per il distanziamento sociale tra gli utenti previste dalla normativa potrebbero prevedere:

- distanziamento dal resto dell'utenza mantenendo una distanza di almeno 2 metri per 14 giorni
- consumazione dei pasti nella propria stanza o in un locale separato dal resto dell'utenza o nello stesso locale ma in tempi diversificati e individualizzati.
- utilizzo di stoviglie monouso
- sistemazione in camera singola con bagno situata al primo piano
- utilizzo dpi (mascherina chirurgica sulle 24 ore se tollerata) e utilizzo procedure di igiene specifiche
- svolgimento di attività individualizzate (visione tv, utilizzo pc, lettura...) in isolamento o in locali laddove sia possibile garantire il distanziamento di 2 metri dal resto dei conviventi
- divieto di uscire dalla Comunità
- divieto di ricevere visite da familiari e/o amici

- monitoraggio della sintomatologia, misurazione della temperatura corporea e del livello di saturazione due volte al giorno (mattino, sera).

La Comunità si è attrezzata per attivare l'isolamento di casi con insorgenza di sintomi riconducibili a infezione da COVID-19 che potrebbero verificarsi tra gli utenti già residenti. In conformità con le disposizioni Regionali vigenti (DGR 3226 del 09/06/20 e s.m.i.) si precisa QUINDI che:

- per i casi COVID-19 di futura eventuale insorgenza, si procede come descritto paragrafo 13 Gestione del caso sospetto COVID, verrà inoltre prontamente contattato il MMG che provvederà a segnalare ad ATS il sospetto COVID-19. Il medico curante in base alla valutazione clinica, d'intesa con ATS disporrà le misure profilattiche e terapeutiche del caso. È sempre previsto il tempestivo trasferimento presso strutture di ricovero a carattere sanitario, appositamente individuate.
- il rientro dal Pronto Soccorso non prevede, invece, un iter cautelativo per l'accoglienza perché tutti gli utenti che accedono al PS transitano in un'area di pre-accettazione sicura dove vengono identificati attraverso specifico triage per COVID-19. I casi sospetti per COVID-19 verranno avviati alla valutazione con l'esecuzione del tampone nasofaringeo; i casi non sospetti vengono avviati al percorso standard di gestione e cura.

### Utenti candidati all'ingresso dal domicilio

- step 1: accurata inchiesta, anche per via remota (esempio: intervista telefonica), da parte del personale della U.d.O. volta ad escludere la presenza di sintomi sospetti per COVID-19 e/o l'esposizione a casi COVID-19 nei precedenti 14 giorni e la valutazione della possibilità di effettuare un efficace isolamento domiciliare (compliance utente/familiari e contesto abitativo idonei). Se dall'inchiesta emergesse che l'utente è sospetto per COVID-19 e/o non è possibile l'isolamento domiciliare: avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari;
- step 2: solo in caso di utente negativo all'inchiesta per COVID-19 e di isolamento domiciliare fattibile, eseguire al paziente presso il suo domicilio (mediante erogatore ADI se non direttamente effettuabile dal personale della U.d.O. residenziale) tampone naso-faringeo e test sierologico per COVID-19, prevedendo, al contempo, l'isolamento a domicilio del paziente stesso per il periodo di tempo intercorrente tra l'esecuzione dei prelievi e l'ingresso (l'indicazione all'isolamento a domicilio, le istruzioni per rispettarlo e la verifica della corretta applicazione delle stesse sono in capo al personale della U.d.O. residenziale anche mediante contatti in via remota/telefonica, per dettagli e registrazioni vedi ALLEGATO 3.

In base ai risultati di laboratorio si distinguono le seguenti possibilità:

- a) sierologia negativa e tampone negativo: prolungare l'isolamento domiciliare e ripetere dopo 14 giorni lo step 1 ed eventualmente lo step 2. Se tampone e sierologia risultano entrambi ancora negativi, procedere all'ingresso dell'ospite nella U.d.O. residenziale; per altre combinazioni di risultato, vedere punti seguenti.
- b) sierologia negativa e tampone positivo: avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari.
- c) sierologia positiva e tampone negativo: prolungare l'isolamento fiduciario e ripetere il tampone dopo 2 giorni. Se anche il secondo tampone è negativo, procedere all'ingresso dell'ospite nella U.d.O. residenziale. Se il secondo tampone è positivo: avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari.

Sierologia positiva e tampone positivo: avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari.

L'isolamento fiduciario descritto deve avvenire di norma presso il domicilio degli utenti/pazienti o in strutture sanitarie appositamente individuate (Unità di Cure Subacute). L'isolamento può essere effettuato presso le strutture di accoglienza solo quando il contesto domiciliare, dopo le opportune verifiche, non lo consenta o qualora le misure di sostegno sociale (assenza e/o inadeguatezza del caregiver/famigliare o inadeguatezza del contesto abitativo) non potessero validamente garantire il corretto svolgimento dell'isolamento fiduciario al domicilio o ancora in caso di bisogni di carattere sociale indifferibili. In questi casi, il Referente COVID-19, nel rispetto dei principi di protezione individuale e collettiva procede a definire adeguati percorsi e spazi d'isolamento all'interno della struttura di accoglienza ed attua la seguente procedura:

- accurata inchiesta, anche per via remota (esempio: intervista telefonica), da parte del personale della U.d.O. volta ad escludere la presenza di sintomi sospetti per COVID-19 e/o l'esposizione a casi COVID-19 nei precedenti 14 giorni;
- esecuzione di 1 tampone nasofaringeo entro 3 giorni dalla presa in carico;
- se tampone negativo porre comunque in isolamento (o in regime di vita con distanziamento sociale garantito) il

soggetto;

- ripetere il tampone dopo 14 giorni;
- se negativo collocazione definitiva in comunità.

Analogamente potranno essere gestiti gli utenti/pazienti residenti o domiciliati in aree territoriali molto distanti dalla U.d.O. coinvolta nella presa in carico, ovvero in altre ATS o fuori regione.

**TABELLA DGR 3226**

A	B	C	D
sierologia negativa tampone negativo	sierologia negativa tampone positivo	sierologia positiva tampone negativo	sierologia positiva tampone positivo
prolungare l'isolamento domiciliare e ripetere dopo 14 giorni lo step 1 ed eventualmente lo step 2. Se tampone e sierologia risultano entrambi ancora negativi, procedere all'ingresso dell'ospite nella U.d.O. residenziale; per altre combinazioni di risultato, vedere punti seguenti.	avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari	prolungare l'isolamento fiduciario al domicilio e ripetere il tampone dopo 2 giorni. Se anche il secondo tampone è negativo procedere all'ingresso dell'ospite nella U.d.O. residenziale. Se il secondo tampone è positivo: avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari	avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari

### Utenti candidati al rientro proveniente da altra struttura (generalmente dopo ricovero presso ospedale per acuti)

Il rientro in Comunità è diversificato secondo le situazioni:

- se utente COVID-19 guarito (vedi definizione ministeriale): è possibile il suo rientro in U.d.O.;
- se utente COVID-19 guarito clinicamente (vedi definizione ministeriale): avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate;
- se utente con anamnesi patologica recente negativa per COVID-19: eseguire tampone naso- faringeo e test sierologico per COVID-19, prevedendo, al contempo, l'isolamento dell'utente stesso per il periodo di tempo intercorrente tra l'esecuzione dei prelievi e il rientro in struttura (gli accertamenti di laboratorio e l'isolamento dell'ospite/paziente sono a cura dell'Ente che lo deve dimettere).

In base ai risultati di laboratorio si distinguono le seguenti possibilità:

**TABELLA DGR 3226**

A	B	C	D
sierologia negativa tampone negativo	sierologia negativa tampone positivo	sierologia positiva tampone negativo	sierologia positiva tampone positivo
procedere al rientro nella U.d.O. residenziale e ivi prolungare l'isolamento e ripetere dopo 14 giorni il test sierologico e il tampone. Se entrambi risultano ancora negativi, si conferma la sua permanenza nella U.d.O. residenziale; per altre combinazioni di risultato, vedere punti seguenti	avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e coinvolgendo i familiari	prolungare l'isolamento e ripetere il tampone dopo 2 giorni. Se anche il successivo tampone è negativo, si conferma il suo trasferimento nella U.d.O. residenziale. Se il successivo tampone è positivo: avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e coinvolgendo i familiari.	avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e coinvolgendo i familiari

# 11. Accoglienza all'Ingresso

La data di ingresso in struttura definisce la presa in carico dell'Ospite.

Il Coordinatore Responsabile accoglie l'Ospite e i suoi familiari all'entrata nella Struttura e lo presenta ai residenti, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, attività, ecc.);
- mostrare l'ubicazione dei vari Servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto.

Il Contratto con CRA stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Con l'inserimento in Struttura non viene revocato il Medico di Medicina Generale. Per tutti gli Ospiti viene steso un piano assistenziale provvisorio per garantire la continuità assistenziale.

# 12. Dimissioni

Il Contratto per il soggiorno prevede che l'Ospite o il Garante diano un preavviso scritto di 5 giorni per le dimissioni volontarie.

Al termine del soggiorno, l'Ospite riceve una documentazione di dimissione che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, relativi al periodo di degenza dell'Ospite in Comunità Residenziale.

Vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano, come previsto nel "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

Qualora si determini un aggravamento stabile delle condizioni generali, segnalato al Medico di Medicina Generale (di seguito, per brevità MMG) dalla struttura e/o dai parenti o dallo stesso rilevato senza possibilità di recupero nel breve periodo, la permanenza dell'Ospite dovrà essere rivalutata con l'ASST; in caso di aggravamento, per la persona verrà seguito l'iter in uso per gli assistiti a domicilio.

La persona può essere inserita nella graduatoria degli ingressi in R.S.A., posizionata in base al grado di compromissione generale. Inoltre l'Ospite può essere dimesso verso il domicilio, quando lo desidera e le condizioni abitative e familiari, oltre che di autonomia personale, lo permettano.

In caso di dimissioni dell'Ospite disposte motivatamente dalla Comunità Residenziale, la Cooperativa si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita con il coinvolgimento del Comune di residenza e dell'ATS.

## Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia.

La salma viene composta. Ai familiari spetta la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

Il Coordinatore Responsabile, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d'Identità, Tessera Sanitaria, ecc.).

# 13. Servizi rivolti alla Persona

La CRA garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, educativa/animativa e socio-assistenziale, nel rispetto della Persona, nella sua globalità.

## Assistenza Sanitaria

La natura di ente non accreditato comporta, inoltre, che farmaci, presidi per l'incontinenza e presidi chirurgici siano a carico del Servizio Sanitario Nazionale (o S.S.N.) fatti salvi eventuali ticket e/o quote che lo stesso S.S.N. ponga a carico dei singoli assistiti in ragione dei livelli di reddito o delle fasce di età.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari dal Medico di Medicina Generale, vengono richiesti dallo stesso e sono a carico del SSN e i trasporti a carico dell'Ospite; ove possibile, l'Ospite può essere accompagnato dal familiare. A totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dallo stesso o dai suoi familiari, il relativo trasporto ed il ritiro dei referti.

## Assistenza Medica

Essendo la CRA una struttura non accreditata, l'Ospite, in ottemperanza a quanto previsto dalle norme di legge, mantiene il proprio MMG, che dovrà essere informato dell'ingresso in Struttura e dovrà essergli chiesta la disponibilità a seguire il paziente anche una volta entrato, altrimenti l'Ospite provvederà ad effettuare un cambio Medico rivolgendosi all'ATS di appartenenza.

La CRA garantisce agli Ospiti i contatti con il proprio Medico curante, la somministrazione di eventuali terapie farmacologiche prescritte da quest'ultimo e il pronto intervento.

## Assistenza Infermieristica

La Comunità Residenziale garantisce l'assistenza infermieristica tramite Personale Infermieristico. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la preparazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta a tutti gli Ospiti.

## Prestazioni degli Ausiliari Socio-Assistenziali

Considerando che la CRA è una residenza, le figure professionali che seguono quotidianamente la vita degli Ospiti sono gli Ausiliari Socio-Assistenziali (per brevità A.S.A.) che svolgono e garantiscono, le attività di accudimento e assistenza diretta agli Ospiti, riguardanti l'igiene e la vestizione, il bagno assistito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione.

## Servizio di Riabilitazione

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella CRA si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'équipe ed ai familiari.

Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di un Terapista della Riabilitazione, che effettua interventi specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo.

## Servizio di Animazione

È presente nella Struttura un Servizio di Animazione garantito da personale qualificato. L'Animatore/Educatore Professionale ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Per gli Ospiti sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale, senza accantonare la stimolazione cognitiva attraverso giochi ed attività varie; un'attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

Il Progetto annuale di animazione, redatto dagli Animatori/Educatori Professionali, è a disposizione dei familiari. In Comunità è esposto mensilmente il programma delle attività ricreative predisposto dal Servizio Animazione.

# 14. Gestione della routine quotidiana

Sono state revisionate le proposte educative ed assistenziali alla luce del nuovo contesto volendo, con determinazione, tutelare il tema della sicurezza senza però tralasciare la tensione al raggiungimento di obiettivi orientati al miglioramento della qualità della vita in termini di autonomia e benessere emozionale. Si è comunque cercato di privilegiare, per quanto possibile, il mantenimento della routine quotidiana per offrire dei riferimenti rassicuranti e garantire un benessere in termini emozionali.

Le proposte serviranno a ri-modulare i rispettivi Progetti individualizzati in co-progettazione fra utente, operatori e familiari per il raggiungimento degli obiettivi indicati nei rispettivi Pei/Pai.

Le nuove modalità di intervento prevedono:

- Attività domestiche individualizzate
- Organizzazione, dove si reputi necessario e secondo le modalità sotto riportate, di visite con familiari o figure ritenute significative dall'utente
- Esperienze di tipo motorio e psicomotorio all'aperto individuali e autonome (giardino esterno)

Sono previsti e programmati Interventi di supporto in remoto.

L'attività prevede la Programmazione di Colloqui a distanza con i familiari e con gli amici in grado di utilizzare un telefono cellulare con attivazione di applicazioni per smartphone o collegamenti a piattaforme per la comunicazione virtuale, a cadenza costante nell'ambito del piano di lavoro definito.

Tipologia di prestazione previste:

- videochiamate con utente e familiari
- videochiamate con amici o figure significative per garantire un momento dedicato alla socializzazione, al confronto e all'ascolto.

## **Monitoraggio specifico clinico /laboratoristico degli utenti e gestione di eventuali casi COVID positivi/ sospetti COVID**

La struttura si adopera per sorvegliare quotidianamente tutti gli ospiti; monitorare nel tempo l'eventuale comparsa di febbre e segni e sintomi di infezione respiratoria acuta o di difficoltà respiratoria e altri fattori di rischio COVID-19 misurando a chi presenta questi sintomi la temperatura corporea 2 volte al giorno, invitando gli ospiti/pazienti lucidi all'automonitoraggio e valutando attentamente la comparsa di segni e sintomi riconducibili a quadri paucisintomatici. Annotare in diario eventuali difficoltà o impedimenti incontrati nella gestione dell'isolamento o della prevenzione dell'ospite/paziente;

Sensibilizzare tutto il personale alla corretta gestione dei rifiuti speciali (smaltimento di DPI potenzialmente infetti nei contenitori per rifiuti speciali, chiusura dei contenitori senza manipolazione del contenuto, registrazione di data di chiusura, stoccaggio temporaneo secondo la normativa vigente, ecc.);

Sospendere qualsiasi movimentazione degli ospiti al di fuori del proprio nucleo/reparto/piano di degenza, se presenti sintomi;

Tutti gli ospiti che presentano sintomi associabili ad infezione da coronavirus saranno trattati come casi sospetti, salvo tampone con esito negativo.

## **Gestione del caso sospetto**

La struttura si adopera per sorvegliare quotidianamente tutti gli utenti; monitorare nel tempo l'eventuale comparsa di febbre e segni e sintomi di infezione respiratoria acuta o di difficoltà respiratoria e altri fattori di rischio COVID-19 misurando la temperatura corporea 2 volte al giorno e valutando attentamente la comparsa di segni e sintomi riconducibili al COVID-19.

- Annotare in diario eventuali difficoltà o impedimenti incontrati nella gestione dell'isolamento o della prevenzione dell'utente;
- Sensibilizzare tutto il personale alla corretta gestione dei rifiuti speciali (smaltimento di DPI potenzialmente infetti nei contenitori per rifiuti speciali, chiusura dei contenitori senza manipolazione del contenuto, registrazione di data di chiusura, stoccaggio temporaneo secondo la normativa vigente, ecc.);
- Sospendere qualsiasi movimentazione degli utenti al di fuori della propria stanza, se presenti sintomi;

Tutti gli utenti che presentano sintomi associabili ad infezione da coronavirus saranno trattati come casi sospetti, salvo tampone con esito negativo, pertanto verranno avviate le procedure di isolamento.

Per adempiere all'isolamento dell'eventuale Caso Sospetto COVID-19 è stata appositamente adibita una Camera Singola situata al Primo Piano con annesso Bagno Esclusivo, situata ad inizio Corridoio per evitare lunghi transiti.

L'Accesso avverrà tramite Ascensore che sarà prontamente Sanificato.

A comparsa di sintomatologia l'operatore procederà secondo le seguenti modalità:

- indosserà mascherina FFP2;
- accompagnerà in camera l'utente, assicurandolo e dando indicazioni il più chiare possibili rispetto all'utilizzo della mascherina chirurgica, al non uscire dallo spazio definito e spiegando quale bagno utilizzare
- monitorerà le condizioni di salute dell'utente (temperatura, saturazione e pressione);
- il coordinatore avviserà telefonicamente il MMG e i familiari;
- il coordinatore concorderà con il MMG le modalità di attivazione del numero verde di emergenza 800-494545 per informare della presenza in struttura di un caso sospetto;
- Il coordinatore avvertirà il Referente COVID-19 e RSPP dell'azienda.

Il servizio collaborerà con le Autorità sanitarie per la definizione degli eventuali "contatti stretti" della persona se riscontrata positiva al tampone COVID-19. Ciò al fine di permettere alle autorità di applicare le necessarie e opportune misure di quarantena.

All'esterno della stanza dell'utente viene predisposto un carrello con i DPI necessari per l'accesso: guanti, cuffie, visiere, mascherine ffp2, camice con maniche, copri calzari, gel antisettico e posizionato un tappeto impregnato di soluzione idroalcolica. Verrà inoltre posizionato un halipack per lo smaltimento dei dpi e del materiale che potrebbe essere venuto a contatto con l'utente sospetto (presidi assorbenti, medicazioni...)

Prima di entrare nella stanza l'operatore dovrà vestirsi indossando tutti i dpi necessari e preparare anche tutto l'occorrente che potrebbe servire all'utente.

Uscito dalla stanza l'operatore procederà alle operazioni di svestizione e smaltimento dei dpi come indicato nel paragrafo (9. *Dispositivi di protezione individuale*)

All'interno della stanza dell'utente andranno posizionati due sacchetti:

- un doppio sacco nero per i rifiuti
- un doppio sacco nero per gli indumenti
- il sacco rosso per biancheria letto e varia

A fine giornata il doppio sacco degli indumenti verrà ritirato dall'operatore, trasportato in lavanderia passando dalla scala dedicata.

Il contenuto verrà lavato in lavatrice separatamente dal resto della biancheria della comunità.

Verrà inoltre lasciato nella stanza un carrello con tutto l'occorrente monouso (stoviglie, tovagliette, bicchieri) per il pasto porzionato e posizionato dall'operatore.

Le pulizie dell'ambiente dedicato all'isolamento verranno svolte in modo tale che l'utente non sia a contatto con l'operatore impegnato nella disinfezione dell'ambiente (mentre l'utente è in bagno l'operatore disinfetterà la stanza da letto e viceversa)

I sanitari vengono disinfettati ad ogni utilizzo ed è garantito un riciclo dell'aria almeno 10 minuti ogni ora, valutando la temperatura esterna. (vedi istruzioni)

Non si prevede la gestione di casi affetti da infezione da COVID-19, ma il solo isolamento per la comparsa di sintomi sospetti.

Pertanto, con caso confermato, si procederà al trasferimento presso altra struttura dedicata alla gestione di pazienti COVID-19.

## 15. Servizi alberghieri

### Servizio di Ristorazione

Presso la Comunità Residenziale è attivo il Servizio Ristorazione con i pasti preparati esternamente. La gestione del Servizio è affidata ad una società esterna specializzata nel settore.

I menù stagionali vengono elaborati dal Coordinatore Responsabile in collaborazione con la Società specializzata e con la consulenza di un Dietista. Ogni menù è articolato su quattro settimane che si susseguono a rotazione. I menù sono esposti nella sala da pranzo e riportano il giorno di inizio. I pasti vengono distribuiti con carrello termico e consumati nella sala da pranzo, salvo particolari condizioni di salute. Il menù è sottoposto a periodiche verifiche del Coordinatore Responsabile che ne verificano la qualità, la quantità ed il gradimento da parte degli Ospiti.

### Somministrazione dei pasti

Il servizio di consegna pasti è assegnato alla Società Gemeaz che garantisce tutti i requisiti in possesso di certificazione UNI EN 14065:2016 (controllo della bio-contaminazione).

Il fornitore consegna i pasti in appositi polibox posizionati su carrelli che vengono lasciati dagli operatori nella zona filtro

(pre-ingresso) senza accedere all'interno della Struttura; indicativamente nei seguenti orari:

- per il pranzo ore 12.00;
- per la cena ore 18.00.

L'Area dedicata al porzionamento e somministrazione è la Zona giorno al Piano Terra comprensiva di una piccola cucina e doppia Sala da Pranzo.

Per garantire la tutela degli utenti viene assicurato:

- un posto fisso assegnato;
- la distanza di 1 metro fra commensali e fra i tavoli;
- la distribuzione del pasto garantita esclusivamente dal personale ASA (senza che nessuno si alzi dalla propria postazione).

Gli operatori (lavoratori) potranno consumare a turno il proprio pasto a distanza di sicurezza (almeno 2 metri) nella bella stagione sotto il porticato esterno adiacente la Comunità.

Si osservano le norme previste dall'HACCP (per le quali si è previsto, in tempo COVID-19, una parte integrativa al manuale) per il controllo della temperatura ed il percorso degli alimenti. Il Manuale, a disposizione del personale, prevede l'attivazione delle norme di sicurezza per la prevenzione del contagio qualora non fosse possibile attivare la procedura di consegna sopra descritta.

La sanificazione degli ambienti e delle superfici, prima e dopo i pasti, viene effettuata dal personale in turno.

Per la sanificazione vengono utilizzati prodotti sanificanti certificati.

Non sono previste per questa Fase 2 stoviglie monouso se non per la gestione di un caso Sospetto.

### **Promemoria lavaggio mani per la mensa**

Il lavaggio delle mani ha lo scopo di garantire un'adeguata pulizia e igiene attraverso un'azione meccanica. Per l'igiene delle mani è sufficiente il comune sapone. In assenza di acqua si può ricorrere ai cosiddetti igienizzanti per le mani, a base alcolica. Si ricorda che una corretta igiene delle mani richiede che si dedichi a questa operazione non meno di 40-60 secondi se si è optato per il lavaggio con acqua e sapone e non meno di 30-40 secondi se invece si è optato per l'uso di igienizzanti a base alcolica. Questi prodotti vanno usati quando le mani sono asciutte, altrimenti non sono efficaci.

In prossimità del lavandino sono esposte le corrette procedure da seguire con acqua e detergente e con il gel idroalcolico secondo le indicazioni dell'OMS.

Durante la giornata sono previsti e scanditi dei momenti per il lavaggio e l'igienizzazione delle mani a cura del personale in servizio (prima di ogni pasto e ogni 3 ore durante il resto della giornata).

## **Menù Tipo**

**Colazione:** possibilità di scelta tra varie bevande calde (caffè, latte, caffè-latte, tè) accompagnate da fette biscottate, biscotti e marmellata.

**Pranzo:** offre la scelta tra primi e secondi, l'alternativa di verdura cruda o cotta e la possibilità di valutare alternative al menù proposto. Il pasto si conclude con la frutta fresca e, infine, per chi lo desidera ed è confacente, il caffè. Sono altresì previste diete speciali.

**Cena:** offre la scelta tra primi e secondi, l'alternativa di verdura cruda o cotta e la possibilità di valutare alternative al menù proposto. Il pasto si conclude con la frutta fresca ed infine, per chi lo desidera, la camomilla. Sono altresì previste diete speciali.

Nell'arco della mattinata e del pomeriggio si provvede alla distribuzione di bevande calde e/o fredde (succhi di frutta, bibite) accompagnate da fette biscottate e biscotti, a seconda delle necessità degli Ospiti. È assicurata dagli Operatori l'assistenza all'assunzione del pasto agli Ospiti che lo necessitano.

Il menù tipo viene allegato alla presente Carta dei Servizi al momento dell'ingresso.

## **Pulizia Ambienti**

Per la sanificazione degli ambienti si rimanda alla procedura specifica "Protocollo per la pulizia e la sanificazione degli ambienti". A implementazione di questo protocollo sono state aumentate le frequenze delle operazioni di detersione e di sanificazione.

Nel caso di presenza di una persona con COVID-19 all'interno dei locali della Comunità, si procederà alla sanificazione così come indicato dal Protocollo aziendale generale per il contenimento della diffusione del COVID-19 e si farà riferimento alla IS7.1.4.2 Sanificazione e disinfezione COVID-19.

## Lavanderia

Presso la CRA è attivo il servizio di lavanderia che provvede al lavaggio e stiratura dell'abbigliamento degli Ospiti. Tale servizio è compreso nella retta.

All'atto dell'ingresso viene consegnato al familiare un elenco dei capi di corredo consigliati che vengono contrassegnati con nome e cognome direttamente dal personale di lavanderia. Si consiglia di consegnare sempre la biancheria al personale assistenziale. Sono a carico dei familiari il lavaggio di capi particolarmente delicati che necessitano di un lavaggio a secco, il cambio stagionale ed il reintegro dei capi usurati. La Direzione declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati e/o smarriti.

# 16. Informazioni utili

## Comfort delle Stanze

La CRA è organizzata per un totale di 24 posti letto in camera doppia. Ogni camera è dotata di presa TV. Particolare attenzione è stata posta all'ottimizzazione degli spazi e all'arredo delle camere.

Nei soggiorni al piano terra, sono dislocati due apparecchi televisivi. Nella propria camera è possibile tenere un solo apparecchio radio o televisivo di dimensioni contenute con apposito decoder se necessario, con l'obbligo del rispetto delle comuni regole di convivenza. Prima di posizionare qualsiasi apparecchio è necessario consultare il Coordinatore Responsabile.

## L'accesso di familiari e visitatori

Le visite dall'esterno verso la struttura riconoscono il diritto agli Ospiti accolti di mantenere i propri legami relazionali sia verso i parenti che verso le figure ritenute, da loro, di significativa importanza. Verranno organizzate nella prospettiva dell'estrema prudenza utilizzando tutte le procedure richieste e nell'osservanza delle istruzioni stese per la tracciabilità dei comportamenti richiesti.

L'accesso alla Comunità è previsto per familiari, amicizie significative, amministratori di sostegno, tutori, medici. Potrà accedere alla struttura una sola persona per volta previo appuntamento concordato con il Coordinatore del servizio. Ciascuna visita avrà un'estensione temporale massima di 20 minuti.

Il giorno della visita il visitatore, già istruito preventivamente telefonicamente, sottoscrive il Patto di Responsabilità reciproca (ALLEGATO 4) e un'Autocertificazione riguardante le condizioni di salute ed eventuali contatti con persone con sintomatologia nei precedenti 14 giorni (ALLEGATO 5 e 6).

Sarà quindi accolto all'ingresso dedicato esclusivamente ai parenti da un Operatore che:

- si assicurerà che il visitatore indossi una mascherina chirurgica e in caso negativo ne consegnerà una nuova
- si assicurerà che venga effettuato il lavaggio delle mani con soluzione idroalcolica disponibile nello Spazio antistante l'ingresso in struttura
- rileverà al visitatore la temperatura corporea, sempre all'ingresso della struttura, con un termometro a distanza e tratterà l'avvenuta rilevazione su un modulo dedicato
- ritirerà l'autocertificazione firmata (o la farà compilare in loco qualora il visitatore non l'avesse compilata precedentemente)
- consegnerà un breve foglietto riepilogativo sulle misure di igiene generali e sulle norme comportamentali e le precauzioni da adottare durante l'incontro
- rimarrà nelle immediate vicinanze
- verrà fatto divieto di far pervenire direttamente agli Ospiti materiali provenienti da casa senza previo passaggio da Coordinatore.

Le visite avverranno all'aperto sino a che il tempo lo permetterà nello spazio esterno sotto il porticato della struttura al quale si accede con un percorso esterno.

Per il periodo autunno inverno sarà Allestito uno Spazio esclusivamente dedicato agli incontri. Tali appuntamenti saranno Pianificati dal Coordinatore stesso e seguiranno un preciso Calendario, con disponibilità a valutazioni specifiche ed eventuali da parte dell'Equipe multidisciplinare interna la durata massima sarà di 20 minuti e l'ingresso di un parente alla volta.

Lo Spazio Dedicato alle Visite con i Parenti sarà Allestito nella Sala Trani con materiali che permettano l'osservazione a distanza da parte del Personale per garantire il rispetto delle Condizioni condivise nel Patto di Corresponsabilità.

L'accesso al Suddetto Spazio Protetto sarà direttamente da Via Ospitale e sarà unicamente Dedicato ai Parenti che in questo modo non dovranno nemmeno transitare nella Comunità.

La Visita dovrà essere gestita mantenendo la distanza di sicurezza di almeno 1 metro ed evitando qualsiasi contatto fisico (sono stati posizionati dei tavolini con apposite sedute per contenere il contatto fisico e per garantire il distanziamento). Se tollerata, anche l'utente indosserà la mascherina chirurgica durante l'incontro.

Durante la visita è fatto obbligo ai visitatori non offrire cibo o bevande all'utente; eventualmente sarà l'operatore ad occuparsi di offrire e versare bevande in bicchieri usa e getta e a smaltirli correttamente.

Una volta terminata la visita l'operatore provvederà all'igiene delle mani, sue e dell'utente e tratterà nel diario l'avvenuto incontro con il visitatore. Le mascherine usate durante gli incontri verranno smaltite secondo le indicazioni per lo smaltimento dei rifiuti sanitari.

Per l'utilizzo delle postazioni si provvederà alla detersione e sanificazione del tavolo e delle sedie utilizzate sia prima che al termine dell'incontro a cura dell'operatore in turno. Allo stato attuale viene consentito l'accesso, nel rispetto delle misure di prevenzione del contagio già citate, solo su autorizzazione del referente COVID-19, d'intesa con il comitato multidisciplinare.

Il referente COVID-19 in collaborazione con l'équipe, pianifica gli accessi e li autorizza periodicamente sulla base di criteri che tengano conto:

- delle condizioni cliniche
- del grado di disagio psicologico determinato dal periodo di lontananza dai propri cari durante la FASE 1 della pandemia;
- della volontà del singolo utente di accettare tutte le condizioni previste per incontro (è bene concordare telefonicamente o tramite mail la visita anche con l'amministratore di sostegno o il tutore, se nominati).

L'elenco degli autorizzati così definito viene poi gestito dal Coordinatore che programmerà le visite contattando telefonicamente i singoli parenti per la gestione operativa dell'accesso.

## **Telefono**

È possibile ricevere telefonate direttamente in Struttura. È consentito l'utilizzo del cellulare personale.

## **Posta**

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla al Coordinatore Responsabile, il quale provvede anche a consegnare agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

## **Giornali e Riviste**

In Struttura è disponibile un quotidiano locale.

È possibile acquistare riviste diverse accordandosi con il Coordinatore Responsabile.

# **17. Trasferimenti e uscite**

## **Gestione delle brevi uscite fuori dalla Comunità**

Sono garantite le uscite che rivestono il carattere di assoluta urgenza e vitale importanza. Sono sempre assicurate le uscite di tipo clinico sanitario, ma previa valutazione e condivisione con il MMG (vedi paragrafo 9). Le altre uscite degli ospiti all'esterno sono state invece ridotte allo stretto necessario. In caso in cui l'ospite lo richieda con adeguata motivazione, l'uscita sarà sempre autorizzata dal Responsabile della struttura e dal Referente COVID-19, che consulteranno a tale scopo anche il Case Manager.

Gli ospiti sono informati e formati correttamente sui comportamenti da tenere all'esterno per ridurre il rischio di contagio sociale, ovvero il rispetto della distanza di sicurezza di 1 metro, l'uso della mascherina, il lavaggio frequente delle mani e tutto quanto previsto dai DPCM attinenti all'emergenza.

## **Uscite dalla struttura per visite o dimissioni**

Gli utenti che ricorrono, anche con regolarità, a prestazioni ambulatoriali sanitarie che sono erogate da altra struttura, dovranno essere necessariamente sottoposti preventivamente, in tempo utile rispetto alla data programmata per la visita, alla valutazione clinica medica volta ad escludere sintomatologia acuta che possa essere in qualche modo riconducibile al COVID-19.

L'utente accederà al servizio ambulatoriale e ospedaliero previa valutazione di assenza di sintomi, utilizzando i dpi necessari e rispettando i protocolli della struttura ospitante. Al rientro proseguirà la sorveglianza sanitaria come da protocollo.

Gli utenti che verranno inviati in Pronto Soccorso per prestazioni d'urgenza/emergenza, accederanno a tale struttura mediante trasporto con 112. È opportuno fornire, al momento della chiamata, tutti i dati necessari della persona. Anche per il personale medico e/o paramedico delle ambulanze dovranno essere rispettate le modalità di accesso previste dalla specifica procedura. Prima del rientro in struttura, solitamente preceduto dalla chiamata telefonica del personale del PS, l'operatore in turno provvederà ad acquisire le informazioni riguardanti il percorso seguito dall'utente e in caso di non garanzia di percorso pulito, verrà considerato come caso sospetto e gestito secondo procedura con screening mediante tampone naso-faringeo nel più breve tempo possibile compatibilmente con i limiti organizzativi. Se il percorso effettuato viene tracciato come pulito verrà gestito come per il rientro da una visita ambulatoriale. La procedura per il trasferimento ad altra struttura prevede la stesura di una relazione dettagliata da parte del Coordinatore, così come per tutte le dimissioni, che preveda una valutazione multidimensionale comprensiva di:

- situazione clinica (terapia assunta, accertamenti diagnostici, interventi infermieristici, presidi in uso, piani terapeutici attivi, ...).
- relazione di percorso
- certificazione di effettuazione di esame sierologico e tampone (richiesto da MMG e somministrato attraverso servizio ADI, quest'ultimo con risultato negativo) al fine di attestare l'assenza di infezione da SARS- COV-2 e permettere un trasferimento in sicurezza.

Il Coordinatore concorda la data del trasferimento con il parente di riferimento (o con la persona autorizzata), con la struttura ricevente e con i servizi sociali territoriali di riferimento.

### **Trasporti Assistiti**

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Comunità Residenziale è a carico dei familiari ad eccezione delle urgenze sanitarie.

Il servizio di trasporto per visite mediche specialistiche è gratuito per gli Ospiti residenti nel Comune di Leno (fatta salva la disponibilità dell'associazione di volontariato) mentre è a pagamento per gli Ospiti non residenti.

## **18.La Giornata Tipo**

L'Ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo libero in attività diverse. La CRA opera per garantire all'Ospite la continuità con le abitudini e le attività domestiche che svolgeva al proprio domicilio, personalizzando gli interventi su ogni singolo individuo.

Nel corso della giornata vengono proposte attività sia assistenziali e riabilitative che alberghiere e sociali, tra loro strettamente integrate.

Per il mantenimento/recupero di condizioni patologiche croniche e/o instabili, ogni Ospite è seguito, secondo necessità, dal proprio MMG, che dopo averlo visitato, imposta il programma terapeutico in base alle singole necessità di cura.

## **19.Come Raggiungerci**

### **Con mezzi propri:**

da Brescia: Statale 45bis oppure Autostrada A21, uscita Manerbio; da Cremona: Statale 45bis oppure Autostrada A21, uscita Manerbio.

### **Con il treno:**

stazione di Manerbio sulla tratta Brescia-Cremona. Leno dista circa 6 Km.

Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### **Con il Pullman:**

Leno è servito dalle seguenti linee:

Brescia-Gambara-Asola / Brescia-Pralboino-Milzano-Ostiano.

# 20. La Retta

## Servizi inclusi nella retta di degenza

- Servizi alberghieri (colazione, pranzo e cena; bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione compresi; Servizio pulizia e sanificazione ambientale; lavanderia piana; acqua per uso sanitario, riscaldamento e condizionamento dell'aria; servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti).
- Servizi assistenziali e sanitari (Servizio sanitario medico e infermieristico; Servizio Socio-Assistenziale; Servizio di Riabilitazione; Servizio di Animazione).
- Prodotti per l'igiene personale.

## Servizi accessori (apagamento)

- Ticket sui farmaci.
- Farmaci non a carico del Servizio Sanitario Nazionale.
- Servizio di parrucchiere/barbiere a richiesta dell'Ospite e svolto dal professionista.
- Servizio di pedicure, svolto da professionista, dove non correlato a trattamenti sanitari prescritti dal medico curante.
- Visite mediche specialistiche.
- Trasporto per l'effettuazione di visite mediche specialistiche. Per gli Ospiti residenti nel Comune di Leno il servizio è gratuito, fatta salva la disponibilità dell'associazione di volontariato. Per gli Ospiti non residenti il servizio è a pagamento: la tariffa è definita con l'associazione di volontariato ed è da corrispondere direttamente alla medesima.
- Ausili per l'incontinenza (pannoloni) e ausili per la deambulazione ed il movimento (ad esempio, carrozzine, deambulatori, bastoni, tripodi, ecc.)

## Polizza Assicurativa

Il Gestore della CRA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa di responsabilità civile secondo quanto previsto da normativa vigente. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

## Certificazione Fiscale

La certificazione delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata ad ogni Ospite entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Coordinatore Responsabile o consultare il sito internet [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it).

# 21. Tutela della Privacy

La Comunità Residenziale "Casa Garda" assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Ospite.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- all'ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- agli Enti Ospedalieri;
- ai famigliari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus, l'incarico di DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il Supervisore Privacy per la struttura è il Coordinatore Responsabile del Servizio. Inoltre, si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

## 22. Consenso alle cure e consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo agli obiettivi di assistenza; la responsabilità della salute dell'Ospite rimane in carico al MMG. La Comunità Residenziale ospita persone clinicamente stabili, con sufficiente grado di cognitività, non affette da disturbi del psico/comportamentali, con bisogni assistenziali limitati.

## 23. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012

Presso la Comunità Residenziale viene garantito il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa. A tale proposito, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari".

La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Coordinatore Responsabile della Comunità Residenziale, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione della Cooperativa, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

I documenti di cui sopra verranno rilasciati, al momento della presentazione della richiesta, dietro pagamento in contanti di € 0,25 per ogni fotocopia formato "A4" e di € 0,50 per il formato "A3" oltre ad un diritto fisso di € 15,00 (iva inclusa).

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo fisso di produzione pari ad € 15,00.

## 24. Partecipazione

### Questionario di Soddisfazione

Annualmente l'Ospite e i Familiari possono esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio mediante la compilazione di un questionario di gradimento. I risultati vengono resi pubblici con affissione in bacheca e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Presso la CRA "Casa Garda" di Leno, è da tempo consolidata anche una procedura che prevede la valutazione annuale del grado di soddisfazione dei propri operatori ai quali viene chiesto di compilare un questionario, i cui risultati sono successivamente elaborati e resi pubblici.

### Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi e a disposizione presso i locali della CRA.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

## 25. Conclusioni

*La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.*

*Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.*

*Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!*

## 26. Allegati alla presente Carta dei Servizi

- Questionario di Soddisfazione per Ospiti e familiari
- Modulo di reclamo o suggerimento
- Menù Tipo
- Rette e tariffe in vigore Regolamento interno
- Regolamento per gli incaricati dei familiari
- Autorizzazione incarichi a terze persone

# Carta dei Diritti dell'Anziano

## 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 dalla 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 garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico, e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

## La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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 più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendo i bisogni e realizzando gli interventi ad esso 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 rispettati, 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 di convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di 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 la Persona anziana 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 la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di vivere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa nella 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 caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e 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

**Professionisti nel prendersi cura.**