



“REGINA ELENA” AZIENDA SPECIALE

VIA DON MINZONI 2 54033 – CARRARA (MS) TEL. 058571460 FAX 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
SITO WEB: WWW.CASADIRIPOSOCARRARA.IT – CASADIRIPOSOCARRARA@POSTACE.IT

CARTA DEI SERVIZI (Rev. 14 Prot. n. 130 del 28/02/2023)

CARTA DEI SERVIZI

"Regina Elena" Azienda Speciale è un ente strumentale (pubblico) del Comune per assistere la popolazione anziana con servizi di vario genere.

E' stata istituita con Delibera del Comune di Carrara n. 115 del 23 dicembre 2014. E' dotata di personalità giuridica e prosegue l'opera della già Istituzione Comunale.

In particolare gestisce la RSA/ Casa di Riposo e il Centro Integrato Alzheimer, collocati all'interno della stessa Casa di Riposo, sita in Via D. Minzioni,2 a Carrara.

L'Azienda Speciale è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, nominato dal Sindaco.

Il Consiglio di Amministrazione delibera progetti, programmi e indirizzi in ordine ai servizi svolti dall'Azienda Speciale nell'ambito delle attribuzioni stabilite dalla Legge, dallo Statuto Comunale e dallo Statuto della stessa.

Il Consiglio in carica è stato nominato con Decreto del Sindaco del 18 ottobre 2017 prot. 76602 ed è così composto:

Presidente: Dott. Fabrizio Pucci

Consiglieri: D.ssa Lucia De Filippi, D.ssa Maria Grazia Menichetti

Il Presidente è presente in Struttura, di norma, tutti i martedì dalle ore 17.00 alle ore 20.00 (eccetto i festivi).

Informazioni e modalità di accesso ad uffici e servizi

Reception/Centralino

Il personale della Reception è a disposizione per tutte le informazioni relative alla struttura, in particolare alla sistemazione logistica degli ospiti, agli orari operativi della struttura, alla dislocazione degli Uffici.

Il suo coordinamento è affidato al Coordinatore di Struttura.

Orari

Tutti i giorni, dalle ore 8 alle 17 (operatori vari). Tel.: 0585 71460 .

Sportello sociale

È un servizio strategico di attenzione e di presa in carico delle singole istanze di assistenza e/o aiuto, a disposizione degli anziani e delle loro famiglie. Attraverso lo Sportello Sociale si accede alle attività e ai servizi erogati dal Centro. Il referente dello sportello sociale è a disposizione per le richieste di visite guidate nella struttura.

Esso esplica anche funzioni di orientamento sia in merito ai servizi erogati da altri Enti pubblici o privati, sia sulla legislazione e sulle normative vigenti, nazionali e/o regionali, in materia di assistenza agli anziani ed alle loro famiglie.

Da lunedì al sabato dalle ore 11,30 alle ore 12,30 e il martedì e venerdì dalle ore 15.00 alle 17.00.

E-mail: bonotti@casadiriposocarrara.it
casucci@casadiriposocarrara.it
castagnini@casadiriposocarrara.it

Al di fuori di questi orari, previo accordo telefonico, è comunque possibile fissare un appuntamento con lo Sportello Sociale.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il riferimento istituzionale a disposizione degli ospiti/pazienti e dei familiari per richieste, comunicazioni, reclami o segnalazioni alla Direzione.

La sua attività è finalizzata:

- ad ascoltare i problemi dell'utente, relativamente al rapporto con i servizi del Centro;
- a ricevere osservazioni, proposte e reclami;
- a verbalizzare le istanze per una adeguata valutazione da parte della Direzione;
- a promuovere iniziative tese ad ottimizzare la qualità dei Servizi;
- a raccogliere e analizzare il questionario anonimo di gradimento presso le cassette Reception.

Orari

Dal lunedì al sabato, dalle ore 11 alle 12.

E-mail: casucci@casadiriposocarrara.it

Referente per la Qualità e l'Accreditamento

L'Azienda Speciale, già Istituzione, è stata accreditata in data 16/09/2010. La stessa si è dotata di un Progetto Qualità che viene continuamente monitorato e aggiornato. Referente per la Qualità e l'Accreditamento è stata nominata la Impiegata amministrativa Dott.ssa Cristina Casucci. La Referente ha il compito di provvedere a tutti gli adempimenti dell'Accreditamento e coordinare tutti gli interventi riferiti al Progetto Qualità.

E- Mail: casucci@casadiriposocarrara.it

Informazioni e modalità di accesso ad uffici e servizi

DIREZIONE

La Direzione dell'Azienda è affidata alla Dott.ssa Antonella Cordiviola, nominato con Delibera del CdA n.° 16 del 20/08/2021.

Il Direttore ha la responsabilità gestionale dell'Azienda; inoltre:

- esegue le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione;
- formula proposte al Consiglio per il miglioramento dei servizi e la gestione amministrativa dell'ente;
- predispone il budget annuale e i bilanci preventivi e consuntivi
- relaziona al Consiglio sull'andamento dell'Ente
- dirige il personale e l'organizzazione dell'Ente
- provvede a tutti gli atti amministrativi per la buona gestione

Il Direttore è presente ogni giorno nella RSA/CASA DI RIPOSO "Regina Elena", in via D. Minzoni, 2 Carrara.

In orario di lavoro o su appuntamento è disponibile per colloqui con le famiglie degli ospiti.

Telefono: 0585 71460

E-mail: direttore@casadiriposocarrara.it

Medici e Coordinatori

I medici di famiglia garantiscono la presa in carico e la cura degli ospiti. Il Coordinatore di Struttura con la collaborazione della Coordinatrice infermieristica si occupa del coordinamento sanitario con i medici degli ospiti, del monitoraggio e valutazione della qualità del servizio offerto, della prevenzione delle patologie, della programmazione delle visite degli ospiti e degli esami strumentali.

La Coordinatrice infermieristica compila la C.I.O (Cartella Individuale dell'Ospite) in collaborazione con Coordinatore di Struttura, Infermieri e Fisioterapisti.

Il medico di riferimento per l'Unità Valutativa Alzheimer (UVA) è inviato dalla ASL Nord Ovest Toscana Zona Apuane.

La presenza dei medici di famiglia è a chiamata e secondo un calendario mensile affisso all'albo.

Servizio Prevenzione e Protezione

In base al Dlgs 626/94 e Dlgs 81/80 provvede, in collaborazione con il Medico competente, all'individuazione dei fattori di rischio presenti in struttura, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza delle persone e la salubrità degli ambienti di lavoro.

Formazione

È un servizio che si occupa di organizzare la formazione continua per gli operatori dell'Azienda, partendo dalla rilevazione annuale dei bisogni di aggiornamento del personale. Tale servizio è sotto la responsabilità diretta del Direttore.

Volontari

Avo, Ada, Anteas e Croce Rossa erano presenti per il sostegno e l'animazione degli ospiti, riconoscibili dal camice bianco con bordi verdi e dal cartellino di riconoscimento. I volontari della Croce Rossa, invece, portavano la loro specifica divisa.

Al momento, vista la situazione pandemica, i volontari non sono ammessi. In attesa di nuove indicazioni ci riserviamo di riprendere la collaborazione con le associazioni di volontariato.

Personale assistenziale (OSA- OSS)

L'assistenza diretta e indiretta alla persona è affidata a 16 operatori assistenziali dipendenti, riconoscibili dalla divisa bianca con scritta identificativa.

Per le sostituzioni (malattia, ferie, infortuni, aspettativa e maternità) e la copertura di turni diurni e prefestivi, pomeridiani e notturni si attiva Agenzia Interinale o contratti a tempo determinato.

In alcuni moduli, per i servizi, è attiva una cooperativa di personale assistenziale riconoscibile da divisa bianca e cartellino identificativo.

Per il Diurno Alzheimer la divisa è azzurra.

Infermieri

Due infermieri per il turno mattutino e pomeridiano e uno per il turno notturno sono presenti in struttura, si occupano del coordinamento e controllo dell'attività assistenziale nel rispetto di protocolli e procedure definiti dalla Direzione. Indossano divisa verde con scritta identificativa. Per le sostituzioni (malattia, ferie, infortuni, aspettativa e maternità) si attiva Agenzia Interinale o contratti a tempo determinato. Dal 19 aprile 2010 prot. n.55/ 2010 è stata attivata **la figura della Coordinatrice Infermieristica** (divisa verde) con i seguenti compiti:

- Raccordo con il Coordinatore di Struttura e con la Direzione
- Organizzazione e controllo dei turni infermieristici e OSS in collaborazione con il Coordinatore di Struttura
- Controllo dei Piani terapeutici, diete, cartelle, consegne e relazione con gli Specialisti, i Medici e altre figure professionali presenti in Azienda.
- Supervisione e coordinamento del lavoro ai piani da parte degli infermieri e del personale di supporto.

COORDINATORE DI STRUTTURA

È responsabile del raggiungimento e del mantenimento degli standard qualitativi delle prestazioni socio- sanitarie concordate con la Direzione e con i referenti assistenziali; collabora nel definire gli aspetti organizzativi e gestionali della struttura.

È supervisore dell'attività dell'ufficio di amministrazione, della coordinatrice infermieristica e referente della Direzione.

Orari

È presente in struttura nei giorni feriali dalle ore 8 alle 13, il mercoledì e il venerdì dalle ore 15 alle 17. E' disponibile per colloqui con i familiari durante le ore di servizio. Ufficio: piano terra presso Uffici Amministrativi.

Fisioterapia

I fisioterapisti si occupano della riabilitazione individuale degli ospiti della RSA. Gli stessi portano divisa bianca (pantalone bianco e casacca bianca e/o maglietta azzurra) con scritta identificativa.

Si occupano anche dei gruppi di ginnastica rivolti agli ospiti della RSA e della compilazione delle schede fisioterapiche secondo quanto previsto dal PAP (Progetto Assistenza Personalizzato). Collaborano alla compilazione del C.I.O (Cartella Individuale Ospite) in collaborazione con il Coordinatore di Struttura e la Coordinatrice infermieristica. La fisioterapista si occupa del servizio ausilii, quindi della gestione di tutto il parco ausilii presente in struttura compreso il rapporto con gli incaricati della manutenzione.

Rilevazione Gradimento dei Servizi

L'Azienda provvede annualmente alla somministrazione di questionari per la rilevazione della soddisfazione degli ospiti relativa ai servizi offerti. L'analisi dei risultati viene esposta nella bacheca della direzione dell'Azienda in visione a tutta l'utenza.

Informazioni generali

La Residenza Sanitaria Assistenziale dell'Azienda è in grado di accogliere fino ad un massimo di n. 80 anziani non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, di cui eventuali n. 10 ospiti per Cure Intermedie.

E' presente contratto con la ASL Nord Ovest in ordine alla libera scelta. La RSA, priva di barriere architettoniche, per vocazione organizzativa e gestionale è orientata anche all'assistenza degli anziani affetti da demenza.

La RSA è distribuita su 5 nuclei abitativi.

Ogni nucleo abitativo è autonomo sia sul piano strutturale con servizi indipendenti, quali la sala da pranzo, il soggiorno, un cucinino (tisaneria), il bagno assistito per non autosufficienti e i relativi locali accessori di appoggio, sia su quello organizzativo con il personale assegnato per ogni nucleo di assistenza.

Accettazione

L'ammissione alla RSA, per gli ospiti autosufficienti che provvedono direttamente e totalmente al pagamento della retta, viene gestita attraverso lo Sportello Sociale dell'Azienda Speciale.

L'accoglimento della domanda avviene tramite un colloquio fra il familiare di riferimento dell'ospite e il Coordinatore di Struttura che ritira la domanda di accoglienza debitamente compilata e redige l'ANAGRAFICA della cartella individuale. Lo stesso affida poi i familiari alla Coordinatrice infermieristica per la visita della Struttura e un primo contatto con i vari operatori (fisioterapista, infermiere di turno, animatrice, guardarobiera e operatore di reparto). La valutazione della domanda di ingresso dell'ospite in RSA viene effettuata dalla direzione.

L'inserimento nella lista d'attesa avviene in base a specifiche condizioni individuali, sociali, cliniche e assistenziali.

L'ammissione alla R.S.A. per gli ospiti non autosufficienti avviene unicamente dopo la valutazione dell'U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare), la trasmissione del P.A.P. e della determina/voucher della ASL Nord Ovest.

L'accettazione dei nuovi ospiti avviene, di norma, alle ore 10.30 o alle 14.30 di qualsiasi giorno feriale con la presenza ed il supporto del Coordinatore di Struttura o della Coordinatrice Infermieristica, dell'infermiere in turno e del/lla fisioterapista per una presa in carico globale e integrata.

Altre modalità di accesso

- **bisogno sociale semplice** (difficoltà personali o economiche).

L'interessato o i familiari devono rivolgersi direttamente al Segretariato Sociale del Comune di Carrara (unico competente in materia) e seguire la procedura prevista dai Servizi Sociali.

- **bisogno complesso** (non autosufficienti richiedenti la compartecipazione alla spesa). L'interessato deve rivolgersi direttamente al Punto Insieme del Distretto ASL di competenza per territorio e seguire la procedura prevista dalla L. R. 66/2008.

Servizi infermieristici e assistenziali

A tutti gli anziani è garantita un'assistenza infermieristica e assistenziale 24 ore su 24. Il Medico di famiglia di ciascun ospite definisce i percorsi sanitari dei singoli e ne verifica l'attuazione, in particolare:

- assistenza igienico-sanitaria;
- l'assistenza clinica e farmacologia;
- le prescrizioni dietetiche;
- l'assistenza riabilitativa e l'attivazione psicomotoria;
- la prescrizione degli ausili e dei supporti alla gestione dell'autonomia;
- la riabilitazione individuale e di piccolo gruppo;

Le visite mediche-specialistiche e gli accertamenti diagnostici, se necessari, saranno richiesti dal Medico di famiglia

Il trasporto per l'accettazione e/o dimissione o spostamenti per altre motivazioni non rientranti in quelle strettamente sanitarie sarà a cura dell'ospite.

L'équipe della ASL Nord Ovest, attraverso una valutazione multidimensionale (artt. 12 e 13 L. R. 66/2008), formula il Progetto di assistenza personalizzato (P.A.P.), che viene riformulato periodicamente e ogni qualvolta insorgano modifiche sostanziali nelle caratteristiche socio-assistenziali dell'ospite.

Il P.A.P. contiene le azioni necessarie al soddisfacimento del bisogno degli ospiti per una migliore qualità della loro vita.

Retta

La retta della RSA (*vedi scheda allegata*) comprende anche i servizi di lavanderia della biancheria personale e il servizio parrucchiera/barbiere.

Giornata tipo

La scelta dei tempi che scandiscono la giornata è fatta alternando in modo equilibrato i momenti di impegno attraverso attività mirate (animazione, fisioterapia...), con quelli di convivialità (pranzo, feste), con il riposo e l'intimità (riposo, visite dei familiari,

preghiera etc...).

La giornata si articola, in linea di massima, come segue:

- Ore 7/9: sveglia e igiene personale mobilizzazione, colazione.
- Ore 7/10: somministrazione terapia e interventi sanitari.
- Dalle ore 7.30 alle 11.30: attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione, servizi di barbiere/ parrucchiera.
- Ore 12/12.30: pranzo.
- Dalle ore 13 alle 15: riposo pomeridiano.
- Dalle ore 16: merenda.
- Dalle ore 15 alle 17: assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione.
- Ore 18.30/19.30: cena.
- Dalle ore 19.30: preparazione per il riposo notturno.

Menù

Il menù può essere personalizzato nel rispetto di particolari problemi clinici, di masticazione o di deglutizione ed è sottoposto dalla Direzione a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa e il gradimento da parte degli ospiti.

Orari di visita dei parenti

Attualmente, dato il periodo post pandemico le visite sono regolamentate in base all' [Ordinanza del Ministero della Salute del 29 dicembre 2022](#) .

Resta inteso che, in base all'evoluzione dello scenario epidemiologico, le misure adottate potranno essere rimodulate.

“L'accesso e la permanenza nei nuclei abitativi dell'Azienda è consentita durante l'arco della giornata.

Per garantire la tranquillità durante il riposo notturno degli ospiti e nelle prime ore mattutine, in cui si svolgono l'igiene e la vestizione, si raccomanda ai visitatori di esonerarsi dalle visite nella fascia oraria dalle ore 19,00 alle ore 10.00. Per le Cure Intermedie viene affisso all'ingresso del reparto l'orario specifico.

Gli ospiti possono uscire dalla Struttura previo avviso al personale in servizio o agli uffici amministrativi”.

Centro Diurno Alzheimer (CDA)

Informazioni generali

Il CDA è in grado di accogliere 25 anziani con diagnosi di demenza, inviati dall'U.V.M.

con apposita impegnativa di assistenza ma attualmente, causa restrizioni da covid-19, può ospitare solo 12 ospiti.

Il Centro ha ottenuto l'Autorizzazione permanente al funzionamento rilasciata dal Comune di Carrara con Provvedimento Dirigenziale Prot. n. 2312 del 10.12.2009. Il Centro è convenzionato con la ASL Nord Ovest per n. 25 posti.

Il CDA si trova al piano terra, lato Sarzana, è privo di barriere architettoniche per i bisogni assistenziali degli ospiti.

Il CDA dispone di:

- ufficio di coordinamento del CDA;
- sala riunioni per gruppi di lavoro (personale, parenti, territorio);
- infermeria;
- adeguata sala da pranzo per gli ospiti,
- cucina di servizio per l'assistenza al catering e agli interventi di ristoro,
- ampi corridoi di collegamento, facilmente percorribili da persone in carrozzina;
- saloni polifunzionale di accoglienza degli ospiti e di animazione di gruppo;
- bagno assistito;
- sala relax per gli ospiti bisognosi di riposo, e camera per il riposo con annesso servizio WC;

Servizi offerti

Il CDA svolge la propria attività per sei giorni la settimana: dal lunedì al sabato. L'ingresso alle attività prevede un orario elastico dalle ore 8 alle ore 10, mentre l'uscita è programmata fra le ore 17.00 e le 18.00. Il CDA rimane aperto tutto l'anno, esclusi i giorni festivi e fornisce i seguenti servizi alla persona:

- servizio di supporto alle famiglie,
- valutazione funzionale multidimensionale dell'ospite
- servizio ristorazione: colazione, pranzo, merenda, cena.
- nursing infermieristico per somministrazioni di terapie, prelievi;
- igiene personale e medicazioni,
- assistenza all'autonomia (bagno assistito su richiesta e a pagamento, agevolazioni funzionali, ecc.),
- servizio di animazione e tempo libero,
- attivazione psicomotoria individuale e di gruppo,
- riabilitazione preventiva con interventi di terapia occupazionale, ri-orientamento alla realtà, validation therapy;
- servizi alla persona: parrucchiere, (lo stesso della RSA, a pagamento)
- servizio trasporto: da casa al CDA e viceversa,
- servizio religioso, (lo stesso della RSA)
- uscite e passeggiate (periodo estivo).

Le spese farmaceutiche, i presidi personali (pannoloni, monouso, ecc.) sono a carico

del SSN attraverso le prescrizioni del medico di famiglia o devono essere forniti dalla famiglia stessa. Altre spese personali sono a carico della famiglia.

Accettazione

L'accoglienza avviene tramite un colloquio tra il parente di riferimento e il Coordinatore del CDA che ritira la domanda di ingresso debitamente compilata, redige l'anagrafica della cartella individuale e infine predispone la visita del Centro affidando l'interessato alla Coordinatrice infermieristica per un primo contatto con gli operatori (infermiere in turno, fisioterapista, animatrice e operatore di reparto).

Il Coordinatore del CDA predispone con il familiare:

- domanda di accoglienza;
- scheda conoscitiva delle condizioni di non autosufficienza,
- consenso al trattamento dei dati personali;
- segnalazione al medico di famiglia di accoglienza al CDA;
- dichiarazione di consenso informato alla cura;
- certificato contestuale con stato di famiglia (o autocertificazione);
- fotocopie di codice fiscale, verbale di invalidità civile (se presente), carta di identità,
- tessera sanitaria, esenzione ticket.

L'istruttoria per l'ammissione al CDA viene gestita dal Coordinatore del CDIA.

L'accoglienza del nuovo ospite avviene con la presenza del Medico di riferimento della ASL per l'Alzheimer, del Coordinatore del CDA o della Coordinatrice Infermieristica e del Terapista per una presa in carico globale ed integrata.

Nei primi giorni di accoglienza si richiede la presenza del familiare in modo che l'ospite possa conoscere e trovare adattamento al centro accompagnato e gradualmente inserito.

Personale del CDA

- Coordinatore
- Coordinatrice Infermieristica
- Terapista della riabilitazione
- Ausiliario socio assistenziale
- Operatore socio sanitario
- Animatrice
- Consulenti (neurologo, podologa)

Il personale del CDA è munito di identificativo

Servizi medici, infermieristici e assistenziali

Tutti gli ospiti sono seguiti da una assistenza medico/infermieristica, con la presa in carico dell'ospite, attraverso la scheda socio-sanitaria, in grado di seguire nel tempo l'evolversi dei diversi parametri clinici, psicodinamici, dell'autonomia (protocolli e scale di valutazione), che servono a garantire livelli di assistenza adeguati al mutare

delle condizioni psicofisiche dei singoli con l'obiettivo di perseguire la migliore qualità di vita possibile per ciascun ospite (percorso Qualità). L'Infermiera del Diurno Alzheimer si occuperà della somministrazione delle terapie quotidiane prescritte dal medico di famiglia, in particolare, il servizio garantisce all'ospite un diretto aiuto nella gestione delle principali esigenze di vita quotidiana, quali: la pulizia personale, l'assunzione del pasto, cura della persona. La frequenza al CDA non modifica il rapporto degli ospiti con il proprio medico di base. Le rette per i vari servizi del CDIA sono nella scheda allegata.

Rette

La retta per la frequenza del CDA (*vedi allegato*) comprende tutti i servizi previsti. Per coloro che accedono al Centro con integrazione della retta del Comune, l'importo della quota a carico della famiglia è stabilito dai Servizi Sociali del Comune o dall'U.V.M. I primi due giorni di prova sono gratuiti. La prova si svolge per metà giornata (mattina o pomeriggio, pasto compreso). Per i giorni di prova al trasporto provvedono direttamente i familiari.

Giornata tipo

Sul CDA ruotano sempre gli stessi operatori in modo da garantire la massima flessibilità gestionale della giornata sia per specifica competenza legata alla conoscenza degli ospiti, quanto sui bisogni contingenti dei singoli.

La giornata si articola, in linea di massima, come segue:

- ore 9-9.30: arrivo al CDA e prima colazione
- ore 10: attivazione psicomotoria
- ore 11: attività ricreative e di animazione
- ore 12.15: pranzo
- ore 13.30: riposo
- ore 15.00: animazione, attività ricreative ed attivazione psicomotoria
- ore 16.00: merenda
- ore 17.00/18.00: uscita

Menù e giornata alimentare

I menù vengono concordati con il coordinatore del CDA, mentre le diete personalizzate sono prescritte dal Medico di famiglia o dal dietologo della ASL (vedi regolamento CDIA).

Rapporti con i parenti

Attualmente, dato il periodo post pandemico le visite sono regolamentate in base alla [Ordinanza del Ministero della Salute del 29 dicembre 2022](#).

Resta inteso che, in base all'evoluzione dello scenario epidemiologico, le misure

adottate potranno essere rimodulate.

“I parenti possono partecipare, su richiesta degli operatori, alle attività istituzionali del centro. Periodicamente vengono fissati incontri tra i parenti, il Coordinatore e il Medico della ASL per l'Alzheimer, per approfondire determinate problematiche riferite alla gestione del proprio parente affetto da Malattia di Alzheimer. Il Coordinatore del CDIA riceve i familiari su appuntamento per colloqui individuali.

Carta dei diritti della persona anziana

La persona anziana ha il diritto:

- di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui essa fa parte;
- di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio;
- di essere accudita e curata, quando necessario al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici;
- di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni.
- di conservare relazioni con persone di ogni età;
- di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività;
- di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere;
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse

sono parte integrante;

- di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di “correggerle” e di “deriderle” senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto;
- 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 - condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato;
- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile e opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute;
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare, attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i familiari e gli operatori sociosanitari;
- di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione/prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale;
- di operare perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

N.B: La presente Carta dei servizi viene periodicamente revisionata e aggiornata ed è disponibile nella bacheca dell'Accreditamento posta nella parete degli Uffici Amministrativi sul Sito Web dell'Azienda speciale

Il Direttore
Dott.ssa Antonella Cordiviola