

CARTA DEI SERVIZI
CASA “SACRA FAMIGLIA”
Casa Sollievo Sofferenza Anziani
F.lli Celsa, Ugo ed Evaristo Stefanelli

Gentile ospite,

la Comunità Religiosa e tutto il personale della Casa Sacra Famiglia di Pianoro (Bologna) Le danno il benvenuto.

In questa Carta dei Servizi troverà informazioni relative alle caratteristiche della struttura e ai servizi che Le vengono garantiti.

Quello che Le viene presentato non è solo un elenco di prestazioni attuate, ma la scelta di uno stile di intervento che mira a realizzare la migliore qualità di vita possibile.

Nostro obiettivo prioritario è quello di prenderci cura di Lei, assicurandole una qualità dei servizi in un ambiente sereno e confortevole, dove sia gradevole vivere perché grandi sono le attenzioni e il rispetto che Le vogliamo offrire.

Nella logica di un servizio di qualità globale, questa carta dei servizi potrà essere modificabile ed aggiornata nel tempo, in riferimento ad eventuali nuovi servizi, ma anche in base alle osservazioni e ai suggerimenti che Lei potrà esprimere.

Con l’auspicio che questa carta La aiuti a conoscere meglio la realtà della Casa Sacra Famiglia, Le porgiamo il nostro benvenuto.

La Direzione

Pianoro 19.01.2024

INDICE

- ✓ Chi siamo

- ✓ Principi fondamentali della Carta dei Servizi

- ✓ Politica per la qualità

- ✓ Percorso dell'ospite

- ✓ Presentazione della struttura

- ✓ Servizi

- ✓ Allegati

Chi siamo

Le Piccole Suore della Sacra Famiglia

La struttura è gestita dall'Istituto delle Piccole Suore della Sacra Famiglia fondato a Castelletto di Brenzone (Verona) il 6 novembre 1892 dal Beato Giuseppe Nascimbeni (1851-1922) con la collaborazione della Santa Maria Domenica Mantovani (1862-1934)

Nascimbeni divenuto Parroco di Castelletto nel 1884, si fece carico delle urgenze spirituali e materiali della sua gente, in particolare dei bambini, anziani, malati rivolgendo un'attenzione peculiare alla famiglia.

Adottò come programma l'espressione paolina "*caritas Christi urget nos*".

Nella sua multiforme attività, fin dall'inizio del suo ministero, avvertì l'urgenza di avere delle collaboratrici che "*l'aiutassero a salvare anime*" e si ponessero al servizio della famiglia, in tutte le sue componenti.

L'Istituto, oltre che in Italia, è presente anche in Albania, Argentina, Uruguay, Paraguay, Brasile, Svizzera e Africa.

Le suore, animate dalla spiritualità della Famiglia di Nazareth, continuano la spinta missionaria e caritativa che era presente nelle ansie e nel desiderio del fondatore, aderendo alle indicazioni pastorali della Chiesa e tenendo in considerazione le aspettative e i bisogni della popolazione, nel rispetto delle leggi vigenti.

Rivolgono particolare attenzione e cure alle persone anziane e ammalate per aiutarle a sentirsi ancora parte attiva della vita sociale, a valorizzarne le proprie capacità attraverso il contributo dato alla vita della comunità e a vivere la sofferenza e la solitudine, come possibilità di incontro con il mistero di Dio e dell'uomo.

L'Istituto ha esteso a tutte le sue attività un Codice Etico Comportamentale (CEC) che contiene la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc).

La storia della nostra Casa

La "Casa Residenza Anziani Sacra Famiglia" di Pianoro è sorta per soddisfare le volontà testamentarie del Comm. Evaristo Stefanelli. Egli volle che l'Istituto delle Piccole Suore della Sacra Famiglia erigesse in Bologna o comuni limitrofi una casa di "accoglienza" per persone anziane.

Dal 17 aprile 1999, tra le verdi colline di Pianoro, in località Gualando, la "Casa Sollievo Sofferenza Anziani F.lli Ugo, Evaristo, Celsa Stefanelli" chiamata anche casa "Sacra Famiglia", risponde ai molteplici bisogni delle persone anziane e delle loro famiglie, avvalendosi di tutti i mezzi possibili al fine di assicurare una migliore qualità di vita. Essa accoglie persone anziane non autosufficienti. La casa "Sacra Famiglia", secondo lo stile della Sacra Famiglia di Nazareth, assicura che a tutte le persone sia concesso il diritto ad un'esistenza dignitosa, al rispetto, al pieno riconoscimento della propria individualità, a cure adeguate ed a una assistenza fatta con dedizione e amore, secondo l'affermazione del Signore Gesù: "*quello che fate ai miei fratelli, lo fate a Me*"

Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale vengono dichiarati la *mission* e la *vision* della struttura, la definizione dei servizi, la qualità dei servizi stessi.

I principi ai quali si ispira il presente documento sono quelli fissati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, che di seguito si espongono:

Eguaglianza

I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e forme di handicap.

Continuità

I servizi devono essere erogati con continuità e l'eventuale, eccezionale, loro interruzione deve essere sempre giustificata e possibilmente comunicata anticipatamente agli utenti.

Rispetto della dignità dell'ospite e tutela delle informazioni

Viene assicurato il rispetto della dignità dell'ospite in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

Valore della vita

Le limitazioni fisiche della persona anziana devono responsabilizzare gli operatori ad un forte sostegno morale e assistenziale che valorizzi tutto il vissuto dell'anziano e lo aiuti a non cedere alla tentazione dell'inutilità e dell'autoisolamento.

Imparzialità

Nell'erogazione del servizio a favore degli utenti, l'azienda si ispira a criteri di imparzialità e quindi di giustizia e di obiettività. Ad ogni cittadino è assicurato un contesto che rispetti la sua dignità.

Diritto di scelta

L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio tra i fornitori pubblici e privati accreditati.

Partecipazione

A tutti i cittadini e alle associazioni di volontariato è assicurata la possibilità di partecipare sia nell'ambito della tutela che della collaborazione. La partecipazione dei cittadini, alla prestazione dei

servizi, è garantita per tutelare il diritto alla corretta erogazione e per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge n.241/90. I cittadini possono produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. I soggetti erogatori sono tenuti a dare immediato riscontro sulle problematiche evidenziate.

Efficienza ed efficacia

I servizi sono erogati ai cittadini secondo criteri di efficienza e di efficacia. La struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Professionalità e tecnologie

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo di tutto il personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura dell'ospite.

Tutela dell'ambiente

La struttura riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

Vision

Offrire un servizio flessibile che si adatta alle mutevoli necessità della utenza e della committenza, mantenendo alto il livello qualitativo offerto.

Al fine di perseguire la nostra mission e la nostra *vision* è importante focalizzare l'impegno sui seguenti aspetti:

- ❖ centralità dell'ospite
- ❖ approccio multidisciplinare
- ❖ lavoro di squadra
- ❖ personalizzazione del progetto (riabilitativo e/o assistenziale)
- ❖ confort alberghiero
- ❖ tutela dei diritti
- ❖ sicurezza per gli ospiti, per i familiari e gli operatori
- ❖ supporto psicologico per gli ospiti, per i familiari e per gli operatori
- ❖ integrazione con le strutture della rete
- ❖ formazione ed aggiornamenti continui
- ❖ miglioramento continuo

Politica per la qualità

Oltre ai principi sopra richiamati e ad integrazione degli stessi, desideriamo ricordare che la nostra organizzazione pone grande attenzione al diritto di cura del dolore di ogni individuo, come forma di rispetto della dignità e dell'autonomia dello stesso. In ottemperanza alla legge 38/2010, monitoraggio e trattamento del dolore fanno parte del set assistenziale garantito dalla struttura.

La struttura ha inteso predisporre questo documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri ospiti in ottemperanza a:

- DLGS 502/92 “riordino della disciplina in materia sanitaria”, come modificato dal dl 51 del 7/12/93, l'art.14, in materia di diritto dei cittadini
- LR 19/94 di riordino del servizio sanitario regionale
- direttiva alle aziende sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell'art.15 della LR 19/94 delibera n.1011 del 7/03/1995 regione Emilia Romagna
- DPCM 19/05/1995 “schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari”
- linee guida n.2/95 “attuazione della carta dei servizi sanitari nel servizio sanitario nazionale”

Si fa pure riferimento a:

- D.LGS 196/2003 aggiornato con il nuovo Decreto Legislativo 101/2018 (entrata in vigore il 19/09/2018) di adeguamento della disciplina italiana al Regolamento Europeo sulla Privacy (REG. UE. n.679/2016, GDPR) “tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”
- documento sulla sicurezza e sull'analisi dei rischi (D.LGS..81/2008)

La carta dei servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi all'ospite. in particolare:

- costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un sistema di qualità aziendale in uso, secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2015
- stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento e risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con degli standard verificabili.
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite e, a fronte di queste, ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- predispone adeguato strumento di rilevazione della qualità percepita per il servizio erogato

Definizione dei servizi

La casa residenza per anziani (CRA) “Sacra Famiglia” (che supera e accorpa le precedenti denominazioni di Casa Protetta e Residenza Sanitaria Assistenziale) è una struttura socio-sanitaria residenziale accreditata, destinata ad accogliere temporaneamente o permanentemente anziani non autosufficienti.

La struttura dispone di 108 posti letto autorizzati dei quali:

- posti letto convenzionati con distretto Città di Bologna
- posti letto convenzionati con distretto di S. Lazzaro di Savena (Bo)
- posti privati

Qualità

CRA “Sacra Famiglia” è certificata UNI EN ISO 9001:2015.

Fornire un servizio di qualità significa soddisfare le esigenze del cliente e garantire il soddisfacimento di tali bisogni nel tempo. Per tale motivo la struttura si è dotata di strumenti per monitorare e tenere sotto controllo i processi considerati critici. Ed è per questo motivo che diventa prioritario gestire il processo di verifica dei risultati ed il miglioramento continuo.

Per potere gestire il processo di qualità sono stati individuati diversi strumenti:

- gestione della non conformità e degli eventi critici;
- gestione dei reclami e dei suggerimenti degli utenti;
- verifica strutturata della soddisfazione degli utenti;
- verifica dei risultati relativa ai processi di realizzazione dei servizi (verifica degli indicatori in relazione gli obiettivi);
- gestione delle azioni correttive e preventive;
- verifiche ispettive interne (riguardo lo stato di conoscenza e applicazione del sistema qualità);
- verifiche da parte della nostra committenza;
- verifiche ispettive esterne.

E' bene sottolineare che fornire un servizio di qualità significa prendere non solo in considerazione i singoli processi ma anche l'interazione di tali processi. Così facendo è più facile identificare le aree per il miglioramento e si possono mirare meglio le risorse, per correggere eventuali problemi, migliorando la propria efficienza ed efficacia organizzativa coinvolgendo tutto il personale, facendo aumentare la fiducia del cliente.

Percorso dell'ospite

Accesso in convenzione su posto accreditato:

- possono essere ospitati residenti nel Comune di Bologna o nel Comune di S. Lazzaro (Bo) di età superiore a 65 anni o superiore ai 50 anni per adulti affetti da patologie di interesse geriatrico, in possesso di valutazione di non autosufficienza rilasciata dall'unità di valutazione geriatrica multidimensionale (UVGM)

Accesso su posto privato:

- occorre prendere contatto direttamente con la direzione. In questo caso non valgono i vincoli di residenza.

Informazioni comuni

Prima che inizi il soggiorno occorre presentare e sottoscrivere i seguenti documenti:

- ✓ documento di identità valido (in originale)
- ✓ tesserino sanitario e documento esenzione ticket (in originale)

- ✓ codice fiscale (in originale)
- ✓ documento attestante l'eventuale invalidità (in originale)
- ✓ documentazione sanitaria in possesso con eventuale terapia aggiornata (in particolare presentare eventuali piani terapeutici e se in terapia dosaggio Coumadin e data prossimo controllo)
- ✓ fotocopia foglio prescrizione presidi sanitari erogati dall'AUSL;
- ✓ eventuali lettere di dimissioni ospedaliere;
- ✓ tessera elettorale (in originale)

La CRA Sacra Famiglia consegna per tutte le tipologie di utenti:

- ✓ contratto con l'impegno economico
- ✓ consenso al trattamento dei dati personali
- ✓ scheda con il corredo di vestiario richiesto e relativo numero di riconoscimento che dovrà essere cucito su ogni indumento a cura del familiare
- ✓ Carta dei Servizi

Per tutte le tipologie di utenti

- la struttura richiede il versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità della retta. Alle dimissioni l'intera cifra verrà restituita all'ospite o a chi di dovere.

La struttura si riserva di trattenere da tale somma il risarcimento dovuto per eventuali danni provocati dall'ospite o eventuali sospesi.

- la retta è mensile e va saldata posticipatamente entro il giorno 10 del mese successivo a mezzo bonifico o POS.

Dimissioni

La direzione oltre che nei casi previsti dagli accordi tra le parti e dalle prescrizioni delle convenzioni in essere, può disporre la dimissione dell'ospite, previo preavviso di 30 giorni qualora:

- siano mutate le condizioni psicofisiche dell'ospite al punto da risultare non più possibile l'assistenza in questa casa.
- ospiti o i loro familiari tengano una condotta repressibile e molesta.
- vi sia morosità nel pagamento della retta (nel caso verranno intraprese le necessarie azioni legali)
- sia venuta meno la fiducia dei familiari o dei referenti nei confronti della struttura
- in caso di conflitto insanabile tra equipe medica e familiari sul contenuto ed applicazione del piano di assistenza individuale (P.A.I.) e sui criteri assistenziali e sanitari da adottare.

Spostamenti

La struttura si riserva la facoltà di disporre eventuali spostamenti di camera di utenti.

Gli spostamenti hanno carattere di necessità organizzativa. Inoltre in caso di malattie acute o gravi o infettive che interessino l'ospite, il personale medico, se lo ritiene necessario per la salute dell'ospite o a garanzia degli altri ospiti, può decidere di trasferirlo in una struttura ospedaliera. In tutti i casi i familiari di riferimento verranno informati prontamente.

Oggetti di valore, denaro e protesi

Gli ospiti sono invitati a non trattenere oggetti di valore e denaro in quanto la direzione non risulterà responsabile della sottrazione dei valori.

Tuttavia la struttura si rende disponibile a custodire gratuitamente denaro ai sensi dell'art.1766 del Codice Civile e ad amministrare, secondo le istruzioni ricevute, le somme occorrenti per le eventuali piccole spese.

La struttura in assenza di colpe o di negligenza grave del personale, non sarà ritenuta responsabile per la perdita, sottrazione, smarrimento, deterioramento e rottura di protesi acustiche, protesi dentarie, occhiali e similari.

Apparecchi radio-televisivi

Nella propria camera è consentito l'uso di apparecchi radio-televisivi o cellulari, purché il loro utilizzo non arrechi disturbo agli altri ospiti.

Personalizzazione delle camere

E' consentito tenere nella propria stanza suppellettili personali, pur che siano compatibili con le esigenze di praticabilità, funzionalità e sicurezza.

Divieto di fumo

E' vietato fumare in tutti i locali della struttura (Legge del 11/11/75 art.1 e Legge del 16/01/2003 n.3).

I trasgressori saranno sanzionati con una ammenda variabile da € 25,00 a € 250,00 (Legge del 28/12/2001 n.448, art.52 comma 20).

Trasporti

Utenti convenzionati: trasporti motivati da esigenze sanitarie sono a carico della struttura; quelli a carattere amministrativo o sanitario non richiesti dalla struttura e non in regime di emergenza sono a carico dell'utente.

Utenti privati: tutti i trasporti effettuati (tranne gli invii al P.S.) sono a carico dell'utente.

Per entrambi i trasporti sono accompagnati da documentazione a garanzia di continuità nell'assistenza.

Nel caso di ricovero ospedaliero i familiari vengono prontamente informati affinché possano raggiungere il loro congiunto.

Nel caso siano stati programmati (o si rendano necessari) esami/visite specialistiche, il familiare dovrà adoperarsi per programmare l'accompagnamento.

Privacy e documentazione consultabile

L'organizzazione tratta i dati sensibili degli ospiti nel pieno rispetto del codice in materia di protezione dei dati personali (DLG 101/2018 in vigore dal 19/09/2018 di adeguamento della disciplina italiana al Regolamento Europeo sulla Privacy REG.UE: n. 679/2016, DGPR).

L'utente, un suo familiare o altra persona di fiducia formalmente delegata (con delega scritta), inoltri domanda scritta alla direzione e versi la quota di rimborso spese di cancelleria (€15,00). A partire dal 15° giorno lavorativo successivo alla richiesta, la copia della cartella sarà disponibile per il ritiro.

Tutela dei diritti

- informazione: l'utente o il suo caregiver viene sempre informato su diagnosi, trattamento e programmi di recupero o mantenimento (esempio: P.A.I. consegnato e discusso dai R.A.A. con i familiari, colloquio con il medico curante, ecc.)
- diritto di voto: la struttura garantisce agli utenti l'esercizio del diritto di voto a loro richiesta e secondo le modalità di legge.
- questionario di qualità: ogni anno viene distribuito agli utenti e ai loro familiari un "questionario qualità percepita e valutazione della carta dei servizi", all'interno del questionario è possibile scrivere commenti, suggerimenti, critiche.

I risultati dell'indagine sono attentamente valutati e discussi dallo staff della struttura e resi pubblici nell'apposita bacheca.

La direzione organizza un incontro annuale con utenti e familiari per relazionare circa l'andamento della struttura.

Reclami/suggerimenti

La direzione della struttura è a disposizione per raccogliere segnalazioni, suggerimenti e indicazioni per migliorare la qualità dell'assistenza.

In caso di trattamento ritenuto iniquo o di disservizio, è possibile presentare reclamo da parte degli utenti e/o dei loro familiari.

Il reclamo potrà essere sottoposto alla direzione:

- in forma orale chiedendo un appuntamento
- in forma scritta ponendo il proprio reclamo nella cassetta riportante la dicitura "i vostri suggerimenti o reclami" posta all'ingresso della struttura.

La direzione nell'ambito dei reclami scritti assicura sempre una risposta all'utente e/o familiare entro 30 giorni dalla data del suddetto.

Per i reclami presentati in forma anonima viene comunque garantita la presa in carico e l'analisi del problema anche se non sarà, ovviamente, possibile rispondere.

Responsabilità nelle attività svolte dagli altri

Familiari e "dame di compagnia" non dovranno svolgere compiti, funzioni e mansioni degli operatori socio sanitari della struttura; devono limitarsi ad essere di sostegno all'ospite e non interferire o intralciare le attività assistenziali.

La struttura non si assume alcuna responsabilità in caso di danni patiti dai propri utenti a seguito di attività, improprie o vietate, di qualsiasi natura, poste da loro in essere, senza l'ausilio o la supervisione del personale interno alla struttura.

Presentazione della struttura

Il Casa Residenza Anziani Sacra Famiglia si articola in:

- piano seminterrato dove si trovano la cucina, magazzini, locali tecnici, spogliatoi, camera mortuaria.
- piano terra dove troviamo: reception, sala riunioni, chiesa, uffici amministrativi e direzione, sala polivalente, locale parrucchiere e podologo, sala soggiorno e tv, angolo bar, biblioteca, accesso ai nuclei A0, B0 ed E.
- primo piano: nucleo A1, B1 e nucleo E.
- secondo piano: guardaroba ospiti per cambio stagione, deposito ausili ed altri locali di servizio.

I quattro piani sono serviti da elevatori e monta lettighe.

Ogni nucleo è composto da:

- 16 camere delle quali 8 singole e 8 doppie.

Le camere sono articolate in una zona notte fornita di letto, comodino, armadio e di una zona giorno con piccolo soggiorno e terrazzo. Ogni camera è dotata di TV.

Tutte le camere sono dotate di ampio bagno con doccia a norma handicap, riscaldamento e climatizzazione.

- soggiorno di piano
- guardiola
- bagno assistito
- locale vuotatoio e lava padelle
- ✓ magazzini di reparto

Il nucleo E risulta così composto:

- ✓ 12 camere singole delle quali 2 con bagno privato e le altre con bagno condiviso tra due camere.
- ✓ soggiorno
- ✓ bagno assistito
- ✓ guardiola
- ✓ vuotatoio e lava padelle
- ✓ magazzini di reparto

Il nucleo E è collegato da un corridoio con il nucleo B1 e con l'uscita mediante un ascensore dedicato.

La sicurezza e le manutenzioni

La CRA "Sacra Famiglia" ha posto massima attenzione alla sicurezza indicando:

- uscite di emergenza libere da ingombri, facilmente raggiungibili, riconoscibili e ben illuminate.
- dotata di impianto di videosorveglianza opportunamente segnalato, a protezione e garanzia della struttura e di tutti i presenti.

L'organizzazione è inoltre in grado di garantire elevati standard di sicurezza in relazione alle diverse tipologie di rischio cui possono essere soggetti ospiti, familiari e collaboratori.

In relazione ai rischi specifici ricordiamo:

- ✓ rischio incendio: è presente il certificato prevenzione incendi rilasciato dai vigili del fuoco ed in corso di validità; presenza in ogni turno di operatori con attestato antincendio. Esistono procedure per le situazioni di emergenza.

Viene svolta regolarmente la periodica manutenzione dei sistemi di sicurezza e, a garanzia del miglioramento continuo, una volta all'anno una riunione tra la direzione, il responsabile del servizio di prevenzione e protezione ed il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, stabilisce i termini di intervento per migliorare gli aspetti legati alla sicurezza.

- ✓ rischio biologico per garantire all'utente la massima protezione verso le infezioni correlate all'assistenza, sono stati adottati diversi accorgimenti: la ditta che si occupa del servizio lavanderia garantisce la disinfezione completa di lenzuola, federe, asciugamani; la ditta che si occupa della preparazione dei pasti garantisce la conformità ai criteri di sicurezza previsti dall'HACCP (DLGS 155/92).

Il personale

Il personale che lavora all'interno dei vari servizi, possiede i titoli di studio richiesti dalle normative nazionali e/o regionali ed opera secondo i dettami organizzativi previsti dall'accreditamento, essendo struttura accreditata, e del sistema di qualità certificata UNI EN ISO 9001:2015.

La struttura offre tutti i servizi necessari ad assicurare e a salvaguardare una buona qualità di vita per le persone accolte.

Inoltre offre un'assistenza personalizzata che va incontro il più possibile ai bisogni dell'ospite attraverso la formulazione di un piano di assistenza individuale (P.A.I.) che comprende diverse tipologie di intervento.

Il P.A.I. risulta essere uno strumento unico che permette l'integrazione tra professionisti (medico, infermiere, fisioterapista, animatore, responsabile attività assistenziale, operatore socio sanitario tutor) per una condivisione delle informazioni necessarie al fine di ottenere il benessere dell'ospite.

Direttore Operativo

Responsabile dei rapporti con la Superiora Generale e Consiglio Istituto e Madre Superiora

Sovrintende al responsabile di qualità, all'area amministrativa, al coordinamento di struttura, al medico di struttura, al coordinatore infermieristico (RAS), fisioterapisti, animatori, ausiliare, servizio di manutenzione. Responsabile dei rapporti con il territorio.

Coordinatore di struttura

Responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio. Promuove il mantenimento di una qualità costante a beneficio degli utenti e lo sviluppo professionale dei collaboratori. Intrattiene relazioni positive e collabora con i diversi soggetti interni e esterni coinvolti nella vita del servizio: utenti, famiglie, operatori, committenti, volontari, esponenti della comunità locale.

Personale amministrativo

Si occupa del disbrigo delle pratiche amministrative ed è disponibile a fornire tutte le informazioni e i chiarimenti per l'accesso e la permanenza in struttura.

Personale medico

L'assistenza medica è garantita dalle ore 08.00 alle ore 15.00 dal lunedì al venerdì dal medico di struttura.

Il medico programma le attività sanitarie esplicando, attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione avvalendosi anche di consulenze specialistiche.

Il medico di medicina generale assegnato dal distretto di San Lazzaro e dal distretto Città di Bologna è a disposizione dei parenti negli orari indicati nell'Allegato A.

Nei giorni festivi e prefestivi e nelle ore notturne (dalle ore 20.00 alle ore 8.00) tale servizio è garantito dal medico della continuità assistenziale, attivato in caso di necessità dal servizio infermieristico della struttura.

Coordinatore del servizio infermieristico (RAS)

Responsabile delle attività infermieristiche. Coordina il personale infermieristico; gestisce gli approvvigionamenti di farmaci e di materiale da medicazione; controlla le scadenze dei farmaci; è disponibile per informazioni e chiarimenti riguardanti gli aspetti legati all'assistenza infermieristica.

Infermieri

Garantiscono le corrette applicazioni mediche diagnostiche e terapeutiche.

L'assistenza è assicurata 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno

Responsabile delle attività assistenziali (R.A.A.)

Ad ogni nucleo della "Casa" fa capo un responsabile delle attività assistenziali che coordina, pianifica e verifica la gestione dei servizi socio-assistenziali.

I R.A.A. sono disponibili per fornire informazioni o chiarimenti di carattere assistenziale o per segnalazioni di inconvenienti o malfunzionamenti.

Operatori socio - assistenziali (O.S.S.)

L'assistenza è erogata da O.S.S. qualificati.

Gli O.S.S. lavorano in base a turni continuati, con scambi di consegna a fine/inizio turno e l'assistenza è garantita 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno: essi concorrono all'erogazione di una assistenza personalizzata, seguendo le indicazioni contenute nel P.A.I. di ciascun ospite per quanto di loro competenza.

Fisioterapisti

Hanno il compito di stimolare nell'ospite il recupero delle capacità motorie e funzionali residue e aiutare a mantenere o raggiungere la massima autonomia possibile nelle attività della vita quotidiana.

Il servizio di riabilitazione è assicurato dal lunedì mattina al venerdì pomeriggio e il sabato mattina.

Animatori

Si occupano delle attività di animazione: propongono e stimolano la partecipazione degli ospiti alle numerose attività programmate sulla base delle differenti capacità residue e prestando attenzione al vissuto di ogni singolo ospite. Hanno quindi il compito di preservare e recuperare le attività cognitive.

Il servizio è assicurato dal lunedì al venerdì, mattino e pomeriggio, e sabato mattina.

Servizi

Sostegno psicoterapeutico

La struttura mette a disposizione per gli utenti, familiari e operatori un punto di ascolto gestito da un medico specializzato in psicoterapia.

Il servizio è assicurato il mercoledì previo appuntamento telefonando allo 051/6520297.

Servizi sociali e di supporto

- ✓ Servizio assistenza religiosa

La struttura nel rispetto dei principi di eguaglianza e di libertà di scelta, si adopera affinché ogni ospite possa soddisfare le proprie necessità religiose.

L'attività cattolica è garantita dalla comunità delle Piccole Suore della Sacra Famiglia in sinergia con la parrocchia di Pianoro e viene svolta presso la chiesa posta all'interno della struttura.

La Santa Messa è celebrata ogni sabato pomeriggio ed è assicurata in occasione delle ricorrenze cattoliche più significative. Inoltre è previsto il Santo Rosario una volta alla settimana in orario pomeridiano.

L'assistenza spirituale viene garantita anche ai fedeli appartenenti ad altri culti religiosi. Per gli opportuni riferimenti si rimanda alle indicazioni presenti nell'Allegato C.

- ✓ Servizio parrucchiere/podologo

Il servizio parrucchiera è garantito una volta alla settimana.

Taglio e piega una volta al mese è a carico della struttura. Se un ospite desidera andarci più di una volta al mese il pagamento verrà addebitato in fattura.

Se l'ospite temporaneo (30 giorni) desidera usufruire della parrucchiera, il pagamento verrà addebitato in fattura.

Il servizio del podologo avviene una volta al mese ed è compreso nella retta solo per casi particolari (ospiti diabetici, terapia TAO, callosità importanti, unghie incarnite).

Tutti gli ospiti, compreso ospite temporaneo 30 giorni, che desiderano usufruire di questo servizio troveranno il pagamento addebitato in fattura.

- ✓ Servizio mortuario

In caso di decesso, la struttura avvisa immediatamente i familiari e verifica le eventuali disposizioni lasciate dall'utente o dai familiari/amministratori di sostegno in merito alla sepoltura.

L'attivazione delle onoranze funebri è a carico della famiglia che comunica alla struttura la ditta di pompe funebri che avrà l'incarico degli adempimenti funerari.

In caso di assenza di familiari / amministratori di sostegno la direzione della struttura comunica il decesso ai servizi sociali.

La salma viene trasferita nella camera mortuaria posta al piano interrato.

La famiglia potrà chiedere di svolgere il funerale del proprio congiunto presso la chiesa all'interno della struttura.

Servizi alberghieri

✓ Servizio lavanderia

Il servizio è esternalizzato con consegna degli indumenti dell'ospite il lunedì, mercoledì e venerdì.

La lavanderia effettua lavaggi con sistemi industriali, per tale motivo i capi lavati sono soggetti ad una usura maggiore rispetto ad una gestione domestica.

Non sono consentiti capi di lana.

✓ Servizio ristorazione

Il servizio è esternalizzato e la preparazione dei pasti avviene all'interno della struttura.

Il menù viene elaborato con un ciclo di quattro settimane e tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale nonché della stagionalità, con possibilità di variare rispetto al menù quotidiano (nell'ambito delle quattro scelte alternative).

Il menù è redatto dalle dietiste della società di ristorazione e successivamente supervisionato dalla struttura.

Su indicazione dei medici vengono predisposte diete personalizzate in base alle esigenze dei singoli ospiti.

✓ Servizio di igiene degli ambienti

Il servizio viene svolto secondo procedure specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute degli ospiti.

Comitato parenti

Ogni due anni viene costituito il comitato parenti formato da familiari che si rendono disponibili candidandosi e successivamente eletti grazie all'assemblea degli stessi e da figure professionali della struttura (membri di diritto).

Tale comitato, che deve rispondere ad un regolamento condiviso, ha lo scopo di prendere parte allo sviluppo delle iniziative di interesse generale della struttura e favorire la comunicazione con gli altri familiari facendosi portavoce.

Regolamento interno

La Direzione auspica la collaborazione con i familiari degli ospiti. La loro presenza durante la giornata non è obbligatoria, ma è molto utile per un maggior benessere psicofisico dell'ospite.

Al fine di garantire la sicurezza dell'ospite stesso, è indispensabile osservare alcune regole di comportamento.

Presenza dei familiari o di loro delegati

Al fine di tutelare la privacy di tutti coloro che risiedono all'interno della nostra struttura e di permettere al personale di poter usufruire di opportuni spazi e tempi per lo svolgimento del proprio lavoro, la direzione ha deciso di delimitare gli orari di accesso alla struttura:

mattino 10.00 - 12:00

pomeriggio 15.00 - 18:00

i parenti, in situazioni particolari, potranno usufruire di accessi in orari diversi, previa autorizzazione concessa dal medico o dal personale di competenza.

Accesso alle informazioni

Tutte le informazioni sanitarie dell'ospite, sono dati sensibili e come tali rientrano nella tutela della privacy, pertanto possono essere trasmesse solo ed esclusivamente all'ospite o ai familiari dell'ospite stesso o eventuali amministratori di sostegno/tutori.

Tali informazioni potranno essere richieste solo ed esclusivamente al personale sanitario.

Alimentazione

- ✓ non è consentito portare e distribuire alimenti senza il consenso del medico.
- ✓ durante la distribuzione dei pasti non è consentito sostare nella sala da pranzo o avvicinarsi al carrello del vitto.
- ✓ non è consentito ai parenti somministrare pasti agli ospiti.

Uscita ospite con familiare

Quando un ospite esce dalla struttura il familiare/amministratore di sostegno deve compilare un modulo per assunzione di responsabilità indicando l'ora di uscita e di rientro.

Limiti e rispetto

- la struttura in caso di necessità, può disporre lo spostamento di camera e/o di nucleo.
- i carrelli che si trovano in ogni nucleo contenenti materiali e dispositivi sono ad uso esclusivo del personale della struttura. Nessuno, pertanto, può prelevare alcunché dagli stessi (pannoloni, guanti, salviette, lenzuola, ecc.). In caso di bisogno rivolgersi al personale.

- le attività di assistenza e cura della persona vengono svolte dal personale della struttura opportunamente preparato per lo svolgimento dei suddetti compiti. Pertanto è vietato togliere qualsiasi contenzione agli ospiti, manomettere fleboclisi, medicazioni, somministrare farmaci. In caso di necessità rivolgersi al personale.
- per un corretto comportamento professionale, i familiari non possono sostare nella stanza degli ospiti durante qualsiasi attività assistenziale o medico-sanitaria.
- l'organizzazione della struttura prevede nel corso della giornata alcune attività di animazione e ginnastica di gruppo. Lo scopo delle attività è finalizzato a conservare le capacità residue dell'ospite e favorire la socializzazione. Si richiede ai familiari di favorire la partecipazione a tali momenti collettivi.

Ricordiamo che la *Casa Sacra Famiglia* si riserva la facoltà di integrare e/o modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi e del regolamento interno, dandone informazione agli utenti, ai familiari, agli amministratori di sostegno e alla committenza istituzionale.

ALLEGATO A

Orari delle attività e regole di convivenza

Orario dei pasti:

❖ colazione del mattino	ore 07.30-09.00
❖ pranzo	ore 11.45-12.30
❖ merenda	ore 15.00-16.00
❖ cena	ore 18.00-19.00

Attività di animazione

Le attività di animazione sono stabilite dalla programmazione settimanale (affissa in bacheca):

❖ dal lunedì al venerdì	09.00-13.00	13.30-17.30
❖ sabato	09.00-12.00	

Servizio di fisioterapia

Il servizio viene erogato seguendo una programmazione settimanale (affissa in bacheca) con il seguente orario:

❖ dal lunedì al venerdì	08.30-12.30	14.00-17.00
-------------------------	-------------	-------------

Medici

Dott. Elena Serdyukovskaya è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 15.00

Dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 14.00 la dott.ssa è disponibile per eventuali informazioni / chiarimenti chiamando il numero 0516520282.

Regolamentazione delle visite di parenti e/o conoscenti

Si potrà accedere alla struttura tutti i giorni nei seguenti orari:

10.00-12.00	15.00-18.00
-------------	-------------

In caso di emergenza epidemiologica, verrà data comunicazione tramite mail.

I visitatori sono invitati a non consegnare direttamente agli anziani alimenti freschi, medicinali o oggetti pericolosi (es accendini, forbici ecc.).

Per ragioni di sicurezza è fatto divieto assoluto portare alimenti freschi.

ALLEGATO B

Informazioni pratiche

- ✓ Come raggiungere la Casa “Sacra Famiglia”

Auto

Da Bologna via Murri, oltrepassare il ponte S. Rufillo proseguire per circa 10 km, arrivati a Pianoro alla prima rotonda svoltare 2° sinistra, proseguire per viale della Resistenza, alla prima rotonda svoltare 2° strada a sinistra, ancora alla 2° sinistra per via Fantini. In fondo a via Fantini girare a destra e a 5 metri sulla sinistra si trova un parcheggio gratuito non custodito.

Autobus

Linea 96 per Pianoro Vecchio fermata viale della Resistenza

- ✓ Orari utili ai familiari

Ufficio amministrativo dal lunedì al venerdì	08:30 - 13.00	13.30 - 16.30
Visite dal lunedì alla domenica	10.00 - 12.00	15.00 – 18.00

ALLEGATO C

Servizio assistenza religiosa

Chiesa Evangelica – Pastore Luca Marino cell. 328 4252888

Chiesa Ortodossa – Padre Serafino cell 328 2323429

Religione Mussulmana- Imam cell 320 9006408 333 6944574

Religione Ebraica- Sinagoga di Bologna tel. 051/232066

ALLEGATO D

Vestiario e cura della persona

- ❖ Dieci cambi (minimo) di biancheria intima e di abbigliamento pratico di cotone (da lavare in lavatrice), **NO LANA**
- ❖ Ciabatte solo se chiuse o pantofole
- ❖ Pettine e/o spazzola
- ❖ Dentifricio e spazzolino
- ❖ Scatola porta protesi dentaria con tavolette effervescenti per l'igiene

Allegato n.1

Retta posto convenzionato

Specifici accordi e contratti regolano i rapporti della casa “Sacra Famiglia” con l’AUSL Distretto di San Lazzaro e AUSL Città di Bologna.

Nei contratti si formalizzano gli standard che l’Ente Gestore Sacra Famiglia è tenuto ad erogare in conformità alle normative sull’autorizzazione, al funzionamento e all’accreditamento socio - sanitario, prevedendo poi la suddivisione del costo della retta tra l’utente, il servizio sanitario regionale e il fondo regionale per la non autosufficienza (FRNA).

In particolare l’AUSL si fa carico della spesa sanitaria mentre l’utente è tenuto a pagare parte della quota socio sanitaria e la restante quota “alberghiera”.

In situazioni di indigenza la retta a carico dell’utente viene assunta a totale o parziale carico dal Comune di residenza previa verifica del reddito.

Retta Casa Sacra Famiglia

Retta posto letto convenzionato € 50,05 al giorno, somma che comprende:

- retta sanitaria (deducibile) € 25,02;
- retta assistenziale € 25,03.

Costo servizi

Podologo

Nell’eventualità l’ospite:

- sia diabetico
- presenti gravi callosità
- sia in terapia anticoagulante;

il servizio di podologia è gratuito.

In tutti gli altri contesti, la tariffa è pari a € 25,00 (tariffa vigente al momento).

Parrucchiera

Il servizio è gratuito una volta al mese per taglio e piega.

Se l’ospite desidera recarsi più di una volta al mese, la tariffa, vigente al momento, è pari a € 15,00

La retta non comprende i farmaci di **fascia C** non previsti da prontuario per i quali non vi sia esenzione.

Allegato n.1

Retta ospite privato

Retta Casa Sacra Famiglia

Retta posto privato € 150,00 al giorno

Costo servizi

Podologo

Il servizio ha un costo pari a € 25,00 (tariffa vigente al momento).

Parrucchiera

Il servizio ha un costo pari a € 15,00 per taglio e piega.

La retta non comprende i farmaci di **fascia C** non previsti da prontuario per i quali non vi sia esenzione.

Allegato n.2

Per l'ingresso in CRA "Sacra Famiglia" si consiglia una dote di vestiario (come da Allegato D) che consente un adeguato ricambio della biancheria e degli abiti.

Prima di consegnarli alla responsabile del guardaroba è necessario apporre ad ogni indumento un numero identificativo che verrà fornito al momento dell'accettazione del posto.

Inoltre si raccomanda:

- ✓ non portare indumenti o abiti di lana
- ✓ tutte le volte che viene portato un nuovo capo con il numero identificativo consegnarlo al responsabile delle attività assistenziali (R.A.A.). Solo gli operatori potranno mettere il nuovo capo nell'armadio assegnato all'ospite.

Allegato n.3

Ufficio di pubblica tutela

Per fare fronte a tutte le condizioni di fragilità sociale o psicologica che non consentono alle persone in vari momenti della loro vita di esercitare la loro piena facoltà giuridica: minori privi di riferimenti genitoriali, anziani, disabili, ma anche per altre ragioni (esempio: alcune tipologie di condanne giudiziarie), giungono ad uno stato di interdizione legale.

In tutti questi casi può essere necessaria, per decisione dell'Autorità Giudiziaria, la nomina di una figura come il Tutore, il Curatore o più di recente l'Amministratore di Sostegno.

Queste figure di nomina giudiziale sostituiscono, per funzioni e titolarità, la rappresentanza legale di soggetti che non possono disporre autonomamente della propria capacità di agire e devono curare gli interessi delle persone fragili e, nel caso si tratti di un Tutore o Curatore pubblico, va garantito anche il rispetto al servizio sociale e sanitario.

Il nuovo Ufficio Unico sul territorio metropolitano garantirà, soprattutto in presenza di una nomina di pubblica tutela: il raccordo e lo scambio di buone pratiche tra la rete dei servizi socio-sanitari, l'Autorità Giudiziaria competente e le figure di garanzia; un supporto giuridico al servizio sociale, attraverso consulenze, formazione e supervisioni; la documentazione della casistica per valutare l'applicazione di forme di protezione giuridica; un supporto giuridico amministrativo all'ente locale, quando nominato dal Pubblico Tutore o Curatore, per garantire al beneficiario i diritti esigibili- civili, sociali e patrimoniali- e per svolgere tutte le incombenze legali e processuali che la legge richiede al Tutore o al Curatore; infine, la promozione dell'istituto dell'Amministratore di Sostegno, che è compito dei Comuni.

Il nuovo ufficio non comporterà ulteriori spese perché vi confluiranno le risorse già prima destinate dai Comuni firmatari a questo tipo di attività.

Allegato n.4

Trattamento in ambito sanitario

Con riferimento al mondo sanitario, il nuovo disposto normativo prevede che il trattamento dei dati personali per la finalità di tutela della salute è soggetto alle modalità di cui all'art.9 del Regolamento Europeo. L'articolo in questione stabilisce un generale divieto di trattamento dei dati speciali tranne che in determinate ipotesi.

Quelle che interessano sono le ipotesi in cui alla lettera h) “finalità di medicina preventiva o di medicina del lavoro, valutazione delle capacità lavorative del dipendente, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali e i motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica.

Altra ipotesi di esenzione dal divieto è tratteggiata dal paragrafo 3 “se tali dati sono trattati da o sotto la responsabilità di un professionista soggetto al segreto professionale”.

Nei casi indicati, quindi, non occorre il consenso dell'interessato per il trattamento dei dati inerenti la salute.

La precedente normativa del Codice Privacy subordinava il trattamento di questa particolare categoria di dati al consenso dell'interessato (che non sempre può o vuole fornirlo), o all'autorizzazione del garante.

La nuova normativa semplifica la situazione. Di contro, però, pretende una tutela rafforzata dei dati, introducendo la possibilità che il garante imponga misure di garanzia specifiche per il trattamento dei dati sulla salute (con un provvedimento rivisto a scadenza biennale).

In sostanza con tali norme il Legislatore italiano conferma le scelte del Regolamento Europeo.

Allegato n.5

Consenso informato

Qualunque trattamento sanitario necessita del preventivo consenso del paziente, il quale deve essere adeguatamente informato circa le prestazioni che riceverà, le finalità e le modalità delle stesse. Il consenso informato, ovvero l'assenso dell'interessato, a subire un trattamento terapeutico è il presupposto di legittimità dell'azione del medico (in pratica con il consenso si autorizza un qualsiasi atto medico).

Il consenso deve essere libero e informato e può essere revocato in qualunque momento. In caso di intervento senza consenso il medico può andare incontro a richieste di risarcimento del danno e, in determinati casi, anche a responsabilità penale.

Deve essere informato cioè preceduto da una informativa specifica su:

- rischi della terapia
- eventuali complicanze tipiche
- conseguenze della terapia

L'informativa può essere resa:

- per iscritto su modulo di richiesta
- oralmente
- deve essere attuale
- può essere revocato in qualsiasi momento
- è il presupposto per la legittimità dell'attività del medico sul paziente
- se assente espone il medico a rischi di richiesta di risarcimento dei danni per il verificarsi di quelle conseguenze delle quali il paziente non è stato informato.

Chi può dare il consenso

- ❖ l'interessato
- ❖ per il soggetto giuridicamente incapace l'Amministratore di Sostegno o il Tutore
- ❖ in caso di incapacità di intendere o volere (persona in coma, gravemente ferita ecc.) anche un prossimo congiunto

Responsabilità penale da intervento senza consenso

assente se:

- l'intervento è eseguito secondo le regole dell'attività medica e nel rispetto dei protocolli
- comporta un miglioramento delle condizioni del paziente
- intervento in caso di situazioni di pericolo imminente per la salute del paziente

presente se:

- l'intervento non è eseguito correttamente e derivano conseguenze negative sulla salute del paziente.

A chi rivolgersi

Per le eventuali azioni di risarcimento del danno, sia per quanto riguarda la fase di conciliazione, sia per quanto riguarda l'eventuale ricorso al Giudice Civile, è necessaria l'assistenza di un avvocato.

Allegato n.6

Piano di assistenza individualizzato (P.A.I.)

Tra gli strumenti di pianificazione efficaci ed efficienti in grado di raccordare tutte le fasi di diagnosi -cura-assistenza-riabilitazione, si inserisce il P.A.I. riconosciuto come documento di sintesi che raccoglie e descrive, in ottica multidisciplinare, le informazioni relative ai soggetti in condizione di bisogno con l'intervento di formulare ed attuare un progetto di cura e assistenza, che possa favorire la migliore condizione di salute e benessere raggiungibile per il paziente.

All'interno del P.A.I. trovano spazio elementi di valutazione clinica, assistenziale, fisioterapica e occupazionale successivamente condivisi con il nucleo familiare, con il Tutore e/o Amministratore di Sostegno.

Il P.A.I. si sviluppa in quattro fasi.

- 1) osservazione
- 2) pianificazione
- 3) erogazione dell'intervento
- 4) verifica dei risultati

Gli obiettivi presenti nel P.A.I. sono soggetti a verifica ed adeguamento periodico (ogni sei mesi o tutte le volte che il soggetto si modifica in una delle aree a lui dedicate) e per questo motivo risulta di fondamentale importanza la scelta di scale validate che possano garantire un costante monitoraggio degli interventi che sono stati attuati.

Allegato n.7

Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine

La versione integrale della carta europea in oggetto la si può trovare su

https://www.age-platform.eu/sites/default/files/european%20charter_it.pdf

Tuttavia desideriamo riportare in forma sintetica alcuni punti della suddetta carta

- La dignità umana è inviolabile. l'età e la condizione di dipendenza non possono essere motivo di restrizioni di diritti umani inalienabili e di libertà civili riconosciute a livello internazionale ed inseriti nella costituzione democratiche. (art.1)
- Qualora nell'invecchiamento si trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura degli altri, permane il diritto al rispetto della sua dignità umana, al suo benessere fisico e mentale, alla libertà ed alla sicurezza. (art.2)
- Qualora nell'invecchiamento si trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a fare le proprie scelte di vita ed al rispetto della sua libera volontà. Questo diritto può essere attribuito per sua scelta ad una terza persona competente.
- Qualora nell'invecchiamento si trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al rispetto e alla protezione della sua privacy ed intimità. (art.3)
- Qualora nell'invecchiamento si trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a cure di alta qualità ed a trattamento adatti ai suoi personali bisogni e desideri. (art.4)
- Qualora nell'invecchiamento si trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a chiedere e ricevere informazioni personalizzate e consigli su tutte le opinioni utili per cure, aiuti e trattamenti in modo che sia in condizioni di prendere decisioni ben informate. (art.5)
- Qualora nell'invecchiamento si trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto ad interagire con gli altri ed a partecipare alla vita civile, alle attività di educazione permanente ed alle attività culturali. (art.6)
- Qualora nell'invecchiamento si trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura degli altri, permane il diritto di vivere secondo le sue convinzioni, credo e valori. (art.7)
- Ha diritto ad una morte dignitosa e con modalità corrispondenti alle sue volontà e all'interno dei limiti definiti dalla legislazione del paese di sua residenza. (art.8)
- Qualora nell'invecchiamento si trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto di risarcimento in caso di maltrattamenti, abusi o abbandono. (art.9)
- Qualora nell'invecchiamento si trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri la persona anziana dovrà:
 - rispettare i diritti ed i bisogni di coloro che vivono e lavorano e rispettare gli interessi generali della comunità; i diritti e la libertà della persona anziana vengono limitati solo dalla necessità di rispettare diritti analoghi degli altri membri della comunità.
 - rispettare i diritti del personale di cura e lo staff deve essere trattato con civiltà e lavorare in un ambiente libero da molestie ed abusi.