

FONDAZIONE OPERA  
COLLEDANI BULIAN



**FONDAZIONE OPERA  
COLLEDANI BULIAN**

**CARTA DEI SERVIZI**

# INDICE

Presentazione	Pag.	4
LA CARTA DEI SERVIZI	Pag.	5
Significato del documento	Pag.	5
Destinatari del documento	Pag.	6
PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE OPERA COLLEDANI BULIAN	Pag.	7
Fini istituzionali	Pag.	7
Principi fondamentali	Pag.	7
Eguaglianza	Pag.	7
Partecipazione	Pag.	7
Diritto di scelta	Pag.	8
Imparzialità e Continuità	Pag.	8
Efficacia ed Efficienza	Pag.	8
Volontariato e le associazioni	Pag.	8
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI	Pag.	9
Note informative generali	Pag.	10
Come si raggiunge	Pag.	10
Articolazione della struttura	Pag.	11
Servizi	Pag.	11
camere da letto	Pag.	11
locali di soggiorno	Pag.	11
Sala da pranzo	Pag.	11
Locale bagno assistito	Pag.	11
I servizi socio-assistenziali e sanitari	Pag.	12
L'assistenza socio-assistenziale	Pag.	12

L'assistenza sanitaria	Pag.	12
L'attività infermieristica	Pag.	12
Le attività motorie e riabilitative	Pag.	13
Servizio di animazione	Pag.	13
Servizio centro diurno	Pag.	13
Lo psicologo	Pag.	13
Barbiere/parrucchiere e Podologa	Pag.	14
Assistenza religiosa	Pag.	14
I servizi alberghieri	Pag.	14
Il servizio di ristorazione	Pag.	14
Il servizio lavanderia e stireria	Pag.	14
Il servizio di pulizia e sanificazione	Pag.	15
Altri servizi	Pag.	15
Telefono	Pag.	15
Trasporto	Pag.	15
Giornali	Pag.	15
Servizi bancari e postali	Pag.	15
ACCESSO IN STRUTTURA	Pag.	16
Modalità di accesso	Pag.	16
Modalità di uscita	Pag.	16
LA VITA NELLA RESIDENZA	Pag.	17
La giornata	Pag.	17
Programma alimentare	Pag.	17
L'idratazione	Pag.	17
Visite di parenti e amici	Pag.	17
Sicurezza	Pag.	18

Riconoscimento degli operatori	Pag.	18
Divieto di fumo	Pag.	18
Tutela della privacy	Pag.	18
TARIFFARIO E SERVIZI RESI A PAGAMENTO	Pag.	19
La cauzione	Pag.	19
La retta	Pag.	19
Modalità di pagamento	Pag.	19
LA RICERCA DELLA QUALITA'	Pag.	20
Come intendere la qualità	Pag.	20
Impegni e programmi di miglioramento	Pag.	21
Gli indicatori standard di qualità adottati	Pag.	21
Area dell'assistenza	Pag.	21
Area Alberghiera	Pag.	23
Area infrastrutturale	Pag.	25
Area di sistema	Pag.	25
Tempi di erogazione delle prestazioni	Pag.	27
Strumenti di verifica	Pag.	27
Tempi di erogazione delle prestazioni	Pag.	28
Tutela e partecipazione dell'ospite	Pag.	28
DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE	Pag.	30
I Diritti	Pag.	30
I Doveri	Pag.	31
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	Pag.	32

# Presentazione

I testi giuridici descrivono la Carta dei Servizi come un documento con il quale, ogni Ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi e la loro modalità di erogazione, stabilisce gli standard di qualità che intende offrire, come misurarli ed informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Il Decreto del Presidente della Regione Friuli Venezia Giulia nr. 144 del 13 luglio 2015, nel Regolamento di definizione dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani, stabilisce che le strutture che operano nel settore se ne debbano dotare.

È per questo che anche la Casa Albergo Colledani Bulian adotta la presente Carta dei Servizi... ma non solo!

In realtà ce ne dotiamo perché intendiamo la Carta dei Servizi quale un patto, chiaro ed inequivocabile, stipulato tra chi offre prestazioni e chi ne fa uso.

Vogliamo che attraverso la Carta dei Servizi i nostri Ospiti siano informati sulla quantità e qualità dei servizi che ci impegniamo ad erogare e che, attraverso la definizione preventiva di standard, possano verificare il nostro impegno quotidiano nella ricerca dell'erogazione di un servizio puntuale e concreto.

Vogliamo favorire la partecipazione diretta dei nostri ospiti alla vita della struttura ascoltando le loro proposte, prestando la massima attenzione alle loro esigenze e facendoci valutare nelle nostre soluzioni.

Il nostro obiettivo è quello che l'Ospite possa scegliere la Colledani Bulian consapevole, fin da subito, di quello che può pretendere dalla nostra Struttura.

Si è intesa la presente Carta dei Servizi come l'occasione per coinvolgere in un'ampia riflessione Responsabili, Operatori, Ospiti e Familiari.

Se ognuno di questi soggetti coglierà pienamente queste sollecitazioni, la Carta diventerà fonte di innovazione gestionale, spinta dinamica ad un continuo miglioramento, e sarà un valido strumento di crescita della Fondazione e delle persone che ne fanno parte.

Fondazione Opera Colledani Bulian  
Il Consiglio di Amministrazione

# LA CARTA DEI SERVIZI

## Significato del documento

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare i rapporti tra coloro che utilizzano i Servizi e chi li eroga.

Nel contesto particolare della Casa Albergo, è il documento che descrive i servizi erogati dalla Fondazione Opera Colledani Bulian per il maggior benessere dei suoi Ospiti.

Nella Carta dei Servizi sono, infatti, fornite informazioni di base relative ai servizi e prestazioni erogate: modalità di accesso alla Casa, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, l'organizzazione della giornata, i servizi accessori disponibili.

Vengono altresì descritti gli standard di qualità, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti. Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai tempi di accesso alle prestazioni e servizi, alla semplicità delle procedure che coinvolgono direttamente l'ospite, alla accuratezza delle informazioni che vengono fornite, all'accoglienza e al comfort degli ambienti e del trattamento alberghiero, alla correttezza dei rapporti umani nella relazione con il personale della casa di riposo: l'intento è rilevare in modo definito e sistematico i nostri standard di qualità e dichiararli, affinché tutti possano esserne informati e possano controllarne l'andamento nel tempo.

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

In sintesi gli obiettivi irrinunciabili di questa Carta dei Servizi sono:

- L'adozione di standard di qualità del servizio;
- l'informazione sugli standard adottati;
- la valutazione della qualità dei servizi erogati;
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti;
- la tutela del cittadino;
- l'impegno della Fondazione a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli.

## **Destinatari del documento**

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

E' altresì indirizzata a tutto il personale operante nell'Azienda affinché:

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

# PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE OPERA COLLEDANI BULIAN

Le caratteristiche dell'invecchiamento della popolazione, il suo volume e le proiezioni sull'evoluzione, sul profilo sociale, economico, sanitario, ecc. impongono ogni giorno nuove sfide alle quali l'iniziativa privata sta rispondendo con un importante sforzo orientato al futuro, uno sforzo di professionalità, di qualità e di aggiornamento continuo.

## **Fini istituzionali**

La Fondazione opera senza scopo di lucro, con l'obiettivo di fornire un servizio sociale al territorio offrendo a persone di età superiore ai 65 anni autosufficienti, un soggiorno completo di tutto: dal vitto all'assistenza socio-sanitaria, alle attività fisiche di riabilitazione a quelle di divertimento e culturali

## **Principi fondamentali**

L'organizzazione è basata sull'assunto che l'Ospite non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psicofisici. La Struttura ispira la sua attività ai seguenti principi fondamentali:

### ▪ **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi della fondazione e l'accesso agli stessi è sono improntati al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche. Particolare attenzione e rivolta all'eliminazione delle barriere architettoniche, al fine di garantire un migliore accesso alle strutture. A tutti gli ospiti sono assicurate, in base al tipo di bisogno riscontrato, l'opportunità di accesso alle attività erogate.

### ▪ **Partecipazione**

La partecipazione degli Ospiti al miglioramento del servizio si realizza con:

- favorire e stimolare la collaborazione alle attività svolte all'interno della struttura da parte dei famigliari, delle associazioni, delle scuole del territorio e dei dopo scuola, ponendo il più possibile la struttura dentro la comunità, intessendo proficui scambi con la realtà esterna;



- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- l'attuazione di progetti per adeguare la struttura e le prestazioni alle esigenze della persona;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tal proposito gli Ospiti, i loro famigliari e chi può avere interesse a collaborare al buon andamento della Struttura, può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

#### ▪ **Diritto di scelta**

Agli ospiti viene garantita la più ampia opportunità di scelta, tra i servizi offerti per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

#### ▪ **Imparzialità e Continuità**

La Fondazione si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi. Si impegna altresì a ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

#### ▪ **Efficacia ed Efficienza**

Le procedure organizzative adottate tendono alla erogazione di servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone attraverso l'uso appropriato e senza sprechi, delle risorse. L'attenzione rivolta all'Ospite costituisce pertanto l'impegno prioritario al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

#### ▪ **Volontariato e le associazioni**

La Fondazione promuove ed incentiva la partecipazione e l'apporto di volontari, singoli o associati, alle attività svolte a stimolare la vita di relazione degli ospiti, il loro rapporto con il mondo esterno e l'animazione del loro tempo libero. L'attività dei volontari all'interno della struttura è coordinata ed integrata dall'animatrice.

# **INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI**

**FONDAZIONE OPERA COLLEDANI-BULIAN**

**Via Borgo S. Antonio n.° 9**

**Valvasone Arzene**

**33098(PN)**

**tel. 0434-899390 Fax.0434-847600**

**e-mail [colledani-bulian@libero.it](mailto:colledani-bulian@libero.it)**

La Casa Albergo è struttura sanitario-assistenziale a carattere residenziale che fornisce ospitalità e servizi a persone autosufficienti per un numero massimo di 25 ospiti residenti e 5 ospiti diurni

## Note informative generali

### Come si raggiunge

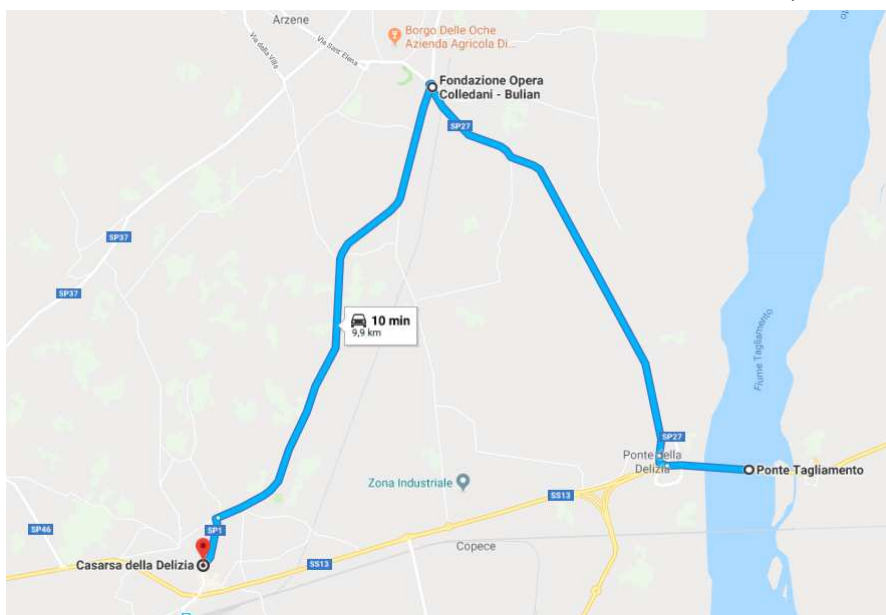
La Casa Albergo è ubicata nel Comune di Valvasone Arzene, in località Borgo S. Antonio n° 9 ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici sia privati. E' posizionata in un'area urbana residenziale a circa 10 minuti di auto da Codroipo e da San Vito al Tagliamento, 25 minuti da Pordenone e 40 da Udine.

#### ▪ In auto

la Struttura Residenziale Fondazione Opera Colledani-Bulian dista 3 Km dalla SS 13 Pontebbana. Da Udine. allo svincolo sul ponte della Delizia, prendere l'uscita in direzione di Valvasone, continuare su SP27 Vivarina per circa 3 km sino ad una doppia rotonda sulla quale si affaccia, sulla destra, la Casa albergo. Da Pordenone, a Casarsa percorrere la SP1 val d'Arzino per circa 4 Km. sino ad una doppia rotonda sulla quale si affaccia, sulla destra, la Casa albergo.

#### ▪ In treno

I collegamenti ferroviari sono garantiti in via complementare sia dalla stazione di Pordenone sia dalla stazione di Casarsa. Dalla Stazione ferroviaria di Pordenone si può raggiungere la Struttura con l'autobus di linea Pordenone - Spilimbergo, la fermata si trova a Valvasone in Via Corbello, proseguendo a piedi per via Roma in pochi passi si arriva alla Casa albergo (nei giorni feriali ogni ora, in quelli festivi ogni tre ore). Dalla Stazione Ferroviaria di Casarsa, si può arrivare con l'autobus di linea ATAP corriere Casarsa-Spilimbergo (per ulteriori informazioni telefonare al numero verde 800101040)



## Articolazione della struttura

La struttura è articolata su 2 piani abitativi, più il piano terreno.

L'edificio principale è suddiviso in spazi architettonici delimitati e definiti, nell'ambito dei quali viene organizzata e attrezzata, con servizi e aree funzionali, la quotidianità dell'Ospite. In struttura opera un gruppo di operatori dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato, che garantisce precisione ed attenzione alla dignità dell'Ospite, sia nel suo aspetto che nella sua esistenza.

Nell'area esterna è ubicato il giardino. Esteso per circa un ettaro è piantumato e attrezzato di sedie e panchine, con all'interno campo da bocce e da tennis, un orto gestito dai nostri Ospiti e infine un'area giochi per i bambini.

Dall'ingresso si accede ai seguenti ambienti: il soggiorno principale con un caminetto a legna gestito dagli ospiti della struttura, i servizi igienici a disposizione dell'ospite, l'ufficio della Presidenza, l'ufficio Amministrativo, l'ufficio del Responsabile dei servizi della Cooperativa, l'ambulatorio medico, la sala da pranzo, la cucina e la stanza animazione. Vi è, inoltre, la lavanderia gestita dal personale interno. Il piano seminterrato è riservato a magazzini e spogliatoi del personale. Al primo e secondo piano le stanze degli ospiti, con i bagni interni e un bagno assistito con la sala del parrucchiere. La struttura è protetta da un impianto anti intrusione, mentre gli spazi comuni sono video sorvegliati, questo per garantire un elevato standard di sicurezza per i Residenti.

## Servizi

### ▪ Camere da letto

Gli alloggi, sono comodi e confortevoli, a uno o due letti, tutti dotati di bagno. L'arredo delle camere, compatibilmente con le esigenze della struttura, può essere personalizzato. In caso di necessità l'Ospite è in grado di inviare un segnale di soccorso all'operatore azionando il "campanello" posto sulla testata del letto e nel bagno. Ogni alloggio è collegato all'impianto di antenna centralizzata.

### ▪ Locali di soggiorno

Il salone di soggiorno, particolarmente curato, è fornito di poltrone, tavolini, TV e caminetto a legna.

### ▪ Sala da pranzo

La sala da pranzo, con attigua la cucina, è climatizzata.

### ▪ Locale bagno assistito

La stanza bagno assistito è arredato con attrezzature conformi alla normativa vigente.

## **I servizi socio-assistenziali e sanitari**

### **▪ L'assistenza socio-assistenziale**

agli Ospiti è svolta nell'arco delle ventiquattro ore e riguarda tutte quelle attività mirate al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona. L'ospite viene aiutato, quando necessario, nell'igiene personale, il bagno, la doccia o la vestizione. Inoltre particolare attenzione è prestata per le attività di intrattenimento, con giochi, letture e momenti di convivialità. La struttura garantisce un'assistenza socio-assistenziale, nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti

### **▪ L'assistenza sanitaria**

è assicurata dai medici di medicina generale dell'Azienda sanitaria scelti dagli ospiti, che prestano servizio durante il giorno. Uno dei medici di medicina generale di Valvasone, una volta la settimana, visita gratuitamente i propri pazienti in struttura, mentre chi volesse recarsi personalmente presso il suo l'ambulatorio, trova gli orari esposti sulla porta dell'infermeria. Il servizio medico notturno, in caso di necessità, è garantito dal servizio di guardia medica territoriale. Ovviamente in caso di emergenza il personale della struttura provvede, in qualsiasi momento, ad attivare il servizio 118. La visita medica all'Ospite viene effettuata, secondo la necessità, sia in camera sia presso lo studio medico della struttura. La fornitura di farmaci prescritti dal medico è a carico dell'Ospite. Le visite specialistiche, quando necessarie, possono essere prenotate negli Ambulatori del Servizio Sanitario Nazionale oppure direttamente in struttura da specialisti privati, previo accordo con il familiare di riferimento. Analogamente si procede per gli accertamenti diagnostici, mentre per i prelievi ematici, ci si avvale del servizio infermieristico territoriale del distretto sanitario di San Vito. Consenso informato: è compito del medici informare gli Ospiti ed i loro parenti del benefici e degli eventuali rischi "connessi" ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti, come ad esempio in occasione della somministrazione del vaccino antinfluenzale.

### **▪ L'attività infermieristica**

oltre a quella territoriale, è garantita da una figura professionale presente in struttura, al mattino, dal lunedì al venerdì. L'infermiera si occupa del mantenimento della salute degli Ospiti, in particolare: approvvigionamento, controllo delle scadenze e conservazione dei farmaci e dei presidi sanitari, sorveglianza delle terapie, medicazioni, controllo dei parametri vitali. L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze biopsicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie. Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni

elemento utile alla diagnostica medica, collabora con i medici e con le altre figure professionali: fisioterapista, psicologa e animatore.

- **Le attività motorie e riabilitative**

si svolgono ad opera di fisioterapisti sia interni che del distretto territoriale di competenza, che intervengono anche per prescrivere ausili o presidi necessari al miglioramento della qualità della vita dell'ospite. La fornitura di ausili per la deambulazione (bastoni, deambulatori,) è di pertinenza dell'Azienda sanitaria. La procedura per l'acquisizione di tali ausili può essere svolta anche all'interno della struttura con la collaborazione del fisioterapista dell'Azienda sanitaria.

- **Servizio di animazione**

così come disposto dalle disposizioni legislative della Regione Friuli Venezia Giulia, all'interno di Strutture per Anziani, è prevista la presenza dell'animatore che, nel caso della Fondazione Colledani, opera dal lunedì al sabato per un totale di 13 ore settimanali. Le attività educative, di animazione e di relazione, sono componenti fondamentali del modo di vivere all'interno della Casa Albergo Colledani Bulian. Le attività ricreativo-culturali vogliono offrire tutte le possibilità di stimolo alla promozione del benessere psicofisico della persona. Il programma settimanale, esposto in bacheca, permette agli Ospiti e ai loro familiari di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: visione di film e documentari, giochi di società, teatro, lettura e dialoghi, lettura dei giornali, laboratorio occupazionale, conferenze, presentazione di libri, festeggiamenti personalizzati, spettacoli, uscite sia per il mercato settimanale, ma anche per visite a mostre, musei o anche solo per essere accompagnati a fare degli acquisti.

- **Servizio centro diurno**

La Struttura offre un servizio di centro diurno che usufruisce degli stessi servizi offerti agli Ospiti residenti.

- **Lo psicologo**

all'interno della Residenza compie valutazioni neuropsicologiche atte a fornire informazioni sullo stato cognitivo dell'anziano. Offre sostegno psicologico all'ospite, accompagnandolo nell'affrontare eventuali esperienze difficili e dolorose e, dove possibile, aumentando la tolleranza verso le difficoltà incontrate, in modo da favorire un miglior adattamento all'ambiente circostante. Supporta, inoltre, la famiglia dell'anziano, considerata come fonte e risorsa fondamentale di supporto affettivo, relazionale e di aiuto nei confronti dell'Ospite stesso.

- **Barbiere/parrucchiere e Podologa**

La Struttura offre il servizio di podologia. Il podologo si occupa delle patologie del piede e della loro cura, in particolare tratta le callosità, le unghie ipertrofiche, deformi ed incarnite, intervenendo su disfunzioni specifiche. Al 1° piano è presente un locale attrezzato anche per la parrucchiera.

- **Assistenza religiosa**

Tra i servizi offerti c'è l'assistenza religiosa. Solo per gli Ospiti che lo desiderino è celebrata la Santa Messa Cattolica il sabato pomeriggio alle ore 16.30. Le Messe solenni inerenti le festività sono comunicate di volta in volta. Nel caso di religione diversa dalla Cattolica la Struttura si impegna a contattare un Ministro del culto dell'Ospite

## **I servizi alberghieri**

- **Il servizio di ristorazione**

il cibo viene confezionato internamente alla struttura nell'apposita cucina e i pasti vengono serviti presso la sala da pranzo, salvo nel caso di residenti ammalati, per i quali è previsto il servizio in camera. Il menù proposto è stagionale, risponde alle linee guida dell'alimentazione per l'anziano, è validato dalla competente Azienda Sanitaria ed è esposto sia all'ingresso della struttura sia nella bacheca in sala da pranzo. Il vitto consiste in prima colazione, pranzo, merenda e cena. Il pranzo e la cena, serviti a tavola, sono composti da primo piatto, secondo piatto e contorno, dolce o frutta, acqua e caffè. È prevista la scelta di menù diversi per ogni portata. Le diete particolari devono essere proposte dal medico curante (che dovrà rilasciare idonea dichiarazione scritta) e dovranno essere comunicate alla Coordinatrice dei servizi.

- **Il servizio lavanderia e stireria**

della biancheria personale degli ospiti è affidato al personale di servizio che provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita e alla successiva sistemazione negli armadi degli Ospiti. Il ritiro viene effettuato quotidianamente. La biancheria personale è riconosciuta attraverso un codice numerico che deve essere applicato, a cura dell'Ospite, su ogni capo.

- **Il servizio di pulizia e sanificazione**

degli ambienti è svolto da personale interno adeguatamente preparato e prevede sia interventi di pulizia giornalieri, che sono svolti al mattino per non essere di intralcio alle attività quotidiane degli Ospiti, sia interventi di pulizia periodici. La qualità dei materiali e dei prodotti utilizzati garantiscono un livello adeguato di igiene e sanificazione degli ambienti;

## **Altri servizi**

La Fondazione provvede anche ad altri servizi, meno essenziali ma egualmente utili ed indispensabili ad una buona qualità di vita e ad un soggiorno confortevole. La struttura, dislocata in prossimità del centro storico di Valvasone, consente un accesso agevole ai servizi disponibili sul territorio

- **Telefono**

è disponibile un apparecchio telefonico completamente gratuito e sempre accessibile, per ricevere ed eseguire le chiamate. Il telefono si trova al piano terra nella zona soggiorno, accuratamente isolato per consentire una privacy adeguata.

- **Trasporto**

è un servizio che intende concorrere alle necessità di mobilità degli ospiti privi di autovettura, assecondando le loro esigenze di carattere privato e personale, svolto con un automezzo di proprietà della Fondazione. I costi del servizio, calcolati forfettariamente, sono a carico degli ospiti.

- **Giornali**

la struttura dispone di abbonamenti a vari tipi di quotidiani e riviste di cui gli ospiti possono liberamente usufruire.

- **Servizi bancari e postali**

lo sportello bancomat di prossimità è di Friulovest Banca, situato di fronte alla Struttura. L'ufficio postale più vicino è situato in Via Fiolina 1 a ridosso del centro storico di Valvasone. La segreteria provvede alla distribuzione della posta in arrivo.



# ACCESSO IN STRUTTURA

## Modalità di accesso

La struttura dispone di camere singole e doppie, dotate di servizi. L'inserimento in struttura, di norma, avviene nel rispetto di una lista d'attesa interna. I residenti nel comune di Valvasone hanno una priorità stabilita dallo Statuto della Fondazione Opera Colledani Bulian. Ogni inserimento tiene conto della disponibilità dei posti letto e dell'opportunità, in caso di scelta di camera doppia, di abbinare Ospiti dello stesso sesso. Alla lista si accede a seguito di un contatto telefonico con i nostri uffici che provvedono a fornire tutte le informazioni necessarie (tempi di attesa, servizi offerti, costi, documentazione da produrre, ecc.). È possibile fissare un appuntamento per visitare la struttura, nel giorno e all'ora ritenuti più comodi, compatibilmente con le attività giornaliere previste.

I documenti richiesti all'ingresso, in linea di massima, sono:

- documento d'identità (in corso di validità)
- codice fiscale e tessera sanitaria
- fotocopia del libretto della pensione
- fotocopia quietanza di avvenuto versamento del deposito cauzionale
- dichiarazione dei propri dati anagrafici
- certificazione Valgraff
- eventuale relazione del servizio sanitario di base di appartenenza
- documentazione clinica (cartelle cliniche, prescrizioni terapeutiche, ...)
- obbligazione sottoscritta dall'ospite o da personale che si obbliga al pagamento della retta
- eventuale delibera di impegno di spesa da parte del Comune avente il domicilio di soccorso

Al momento dell'ingresso è richiesta la sottoscrizione del contratto e del consenso al trattamento dei dati personali. L'ospite sarà accolto ed accompagnato dal responsabile dei servizi che, insieme all'operatore OSS della struttura, si occuperanno di seguirne inserimento e ambientamento.

## Modalità di uscita

La decisione va comunicata all'Amministrazione per iscritto con preavviso di dieci giorni; per i dettagli si rimanda al Regolamento sottoscritto al momento dell'ingresso.

# LA VITA NELLA RESIDENZA

## La giornata

Le attività nella Casa Albergo sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

- dalle 07:00 alle 08:00 alzata e, dove necessario, sorveglianza igiene
- dalle 08:00 alle 08:30 colazione
- dalle 09:00 alle 10:00 attività di intrattenimento
- dalle 10:00 alle 10:30 pausa caffè
- dalle 10:00 alle 11:00 attività di intrattenimento
- dalle 12:00 alle 13:00 pranzo
- dalle 13:00 alle 15:00 riposo pomeridiano
- dalle 16:00 alle 16:30 pausa caffè
- dalle 16:30 alle 17:30 attività di intrattenimento
- dalle 19:00 alle 20:00 cena
- Riposo degli ospiti

## Programma alimentare

In struttura vengono preparati i pasti con una particolare attenzione alle materie prime utilizzate, in particolare carne, pesce e frutta sono fresche e provenienti da fornitori locali. Il menù è concordato e vidimato dall'Azienda Sanitaria nel rispetto delle grammature.

## L'idratazione

Ogni giorno, al mattino dalle ore 10 alle ore 10.30 e al pomeriggio dalle ore 16.00 alle 16.30 un operatore addetto all'assistenza distribuisce liquidi idratanti (the, succo di frutta, ecc.). Diventa, nella vita quotidiana, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri ed è contemporaneamente un'attenzione rivolta alla sua salute è l'occasione di socializzazione tra residenti.

## Visite di parenti e amici

Gli ospiti possono ricevere visite liberamente e senza orari da rispettare. Familiari, amici e conoscenti, di norma prenotandosi in anticipo, possono trattenersi a pranzo o cena. Semplicemente informando il personale di servizio, gli Ospiti possono allontanarsi liberamente dalla struttura, sia per poche ore sia per trascorrere la giornata o i fine settimana con la famiglia.

## **Sicurezza**

Il personale di servizio è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli Ospiti. Nelle camere e nei corridoi della struttura sono a disposizione degli Ospiti, visitatori e del personale in servizio le indicazioni da seguire per l'evacuazione.

## **Riconoscimento degli operatori**

Il personale indossa casacca e pantaloni di differente colore; a seconda del tipo di servizio che svolge:

- servizi pulizie: casacca azzurra
- servizi assistenziali: casacca viola
- servizio fisioterapico: camice bianco
- servizi di animazione: maglietta azzurra o bianca

Tutti gli addetti indossano cartellino di riconoscimento con nome, foto, iniziale del cognome e qualifica.

## **Divieto di fumo**

In tutti i locali della Residenza vige il divieto di fumo, non sono presenti locali attrezzati per fumatori.

## **Tutela della privacy**

All'atto dell'ingresso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto dell'art. 13 del d.gs n. 196/2003. Inoltre, il personale della fondazione è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i nostri Ospiti.

# TARIFFARIO E SERVIZI RESI A PAGAMENTO

## La cauzione

L'inserimento nella Casa Albergo è subordinato al pagamento di un deposito cauzionale che deve essere effettuato al momento della conferma della disponibilità all'accoglimento in Struttura. La cauzione è restituita alla dimissione dell'Ospite.

## La retta

Le rette, stabilite dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, differiscono per la tipologia di stanza scelta dall'Ospite:

Il pagamento della retta consente all'Ospite di accedere a tutti i servizi offerti dalla Casa Albergo ad eccezione di quanto non sia attinente al soggiorno, in particolare:

- i pasti consumati da famigliari o visitatori ;
- le visite specialistiche;
- il trasporto per le visite o motivi personali;

## Modalità di pagamento

Il pagamento della retta o dei servizi forniti a pagamento avvengono, di norma, attraverso un bonifico sul conto corrente bancario intestato alla Fondazione. Eccezionalmente il pagamento può essere effettuato con assegno o in contanti, nel rispetto delle normative di legge in materia. Al momento del pagamento della retta o dei servizi forniti a pagamento è rilasciata regolare fattura.

# LA RICERCA DELLA QUALITA'

## Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità delle strutture riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo familiare possa personalmente sperimentare negli ambienti e nei rapporti con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, di "qualità percepita".

Nella Carta dei Servizi non vengono invece considerati gli standard della qualità tecnico-professionale delle prestazioni e della efficienza dei processi lavorativi, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

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

La Qualità, infatti, è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite, che si attende dalla Struttura particolare attenzione alla propria persona e alle proprie necessità, e quelle degli operatori, che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti, con le risorse di cui dispongono.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità percepita direttamente dalle persone, la qualità tecnico-professionale, e la qualità erogata nei processi lavorativi.

Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti in casa albergo, in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone.

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

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

## **Impegni e programmi di miglioramento**

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione: sia in coerenza con l'orientamento riguardo il costante miglioramento dei Servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

Per definizione degli standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte in struttura, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile. Le rilevazioni sono effettuate mensilmente.

## **Gli indicatori standard di qualità adottati**

### **AREA DELL'ASSISTENZA**

#### **▪ Accoglienza in Struttura**

##### **○ Accesso**

#### **▪ Tipo di rilevazione**

1. Ingresso in residenza entro 1 giorno dalla presentazione della Valgraf
2. Ingresso in residenza entro 3 giorni dalla presentazione della Valgraf
3. Ingresso in residenza oltre 3 giorni dalla presentazione della Valgraf

#### **▪ Valore della rilevazione**

1. -1 per l'ingresso in residenza entro 1 giorno
2. 0 per l'ingresso in residenza entro 3 giorni
3. +1 per l'ingresso in residenza oltre 3 giorni ed incremento di 0.25 ogni ulteriore giorno

- **Assistenza tutelare**

- Cura della persona

- Tipo di rilevazione

- 4. cadute dell'ospite
      - 5. ordine del vestiario
      - 6. ordine nel vestire
      - 7. odore poco gradevole della persona

- Valore della rilevazione

- 4. nr. cadute su nr. controlli effettuati
      - 5. nr. esiti insoddisfacenti su nr. controlli effettuati
      - 6. nr. esiti insoddisfacenti su nr. controlli effettuati
      - 7. nr. esiti insoddisfacenti su nr. controlli effettuati

- Cura degli spazi personali

- Tipo di rilevazione

- 8. Pulizia e ordine del letto
      - 9. pulizia e ordine del comodino
      - 10. pulizia e ordine degli armadi

- Valore della rilevazione

- 8. nr. esiti insoddisfacenti su nr. controlli effettuati
      - 9. nr. esiti insoddisfacenti su nr. controlli effettuati
      - 10. nr. esiti insoddisfacenti su nr. controlli effettuati

- Nutrizione/alimentazione

- Tipo di rilevazione

- 11. condizione della nutrizione
      - 12. condizione dell'idratazione
      - 13. aumenti ponderali o cali ponderali (escluse le situazioni giustificate da patologie specifiche)

- Valore della rilevazione

- 11. insufficiente o eccessivo (val.1) - normale (val.0);
      - 12. insufficiente o eccessivo (val.1) - normale (val.0);
      - 13. aumento o calo (val.1) - stabile (val.0);

- Animazione
  - Tipo di rilevazione
    14. Numero di eventi organizzati oltre le normali attività
    15. Numero di Ospiti partecipanti alle singole attività
  - Valore della rilevazione
    14. Insufficiente (< 3 al mese val. 1) sufficiente  $\geq$  3 al mese val. 0)
    15. Insufficiente (< 50% degli Ospiti val. 1) sufficiente ( $\geq$  50% degli Ospiti val. 0)

## **AREA ALBERGHIERA**

- **Ristorazione**
  - Somministrazione dei pasti
    - Tipo di rilevazione
      16. presentazione del cibo
      17. quantità
      18. sapore,
      19. gradimento dell'Ospite
    - Valore della rilevazione
      16. Insufficiente (val. 1) sufficiente (val. 0)
      17. Insufficiente (val. 1) sufficiente (val. 0)
      18. Insufficiente (val. 1) sufficiente (val. 0)
      19. Insufficiente (val. 1) sufficiente (val. 0)  
(rilevazione a campione intervistando 5 ospiti)



- Igiene del cibo, della sala da pranzo e della cucina
  - Tipo di rilevazione
    - 20. ordine e pulizia della sala da pranzo e dei tavoli
    - 21. controlli microbiologici superfici e stoviglie
    - 22. igiene pavimenti
    - 23. igiene della cappa aspirante
    - 24. igiene dei fornelli
  - Valore della rilevazione
    - 20. Insufficiente (val. 1) sufficiente (val. 0)
    - 21. Insufficiente (val. 1) sufficiente (val. 0)
    - 22. Insufficiente (val. 1) sufficiente (val. 0)
    - 23. Insufficiente (val. 1) sufficiente (val. 0)
    - 24. Insufficiente (val. 1) sufficiente (val. 0)
- **Pulizie**
  - Pulizie degli ambienti
    - Tipo di rilevazione
      - 25. Condizione di pulizia accurata di tutti gli spazi
      - 26. presenza di odore non adeguato nell'ambiente
    - Valore della rilevazione
      - 25. Insufficiente (val. 1) sufficiente (val. 0)
      - 26. Insufficiente (val. 1) sufficiente (val. 0)
  - Lavanderia
    - Tipo di rilevazione
      - 27. Resa degli indumenti personali entro 2 giorni dalla consegna
      - 28. Resa degli indumenti personali entro 4 giorni dalla consegna
      - 29. Resa degli indumenti personali oltre 4 giorni dalla consegna
    - Valore della rilevazione
      - 27. -1 ogni criticità rilevata e risolta entro 2 giorni
      - 28. +1 ogni criticità rilevata e risolta entro 4 giorni
      - 29. +2 ogni criticità rilevata e risolta oltre 4 giorni ed incremento di 0.25 ogni ulteriore giorno

## AREA INFRASTRUTTURALE

- Risoluzione dei guasti e delle anomalie riscontrate
  - Tipo di rilevazione
    - 30. numero criticità segnalate e risolte entro 7 giorni
    - 31. numero criticità segnalate e risolte entro 15 giorni
    - 32. numero criticità segnalate e risolte oltre 15 giorni
  - Valore della rilevazione
    - 30. -1 ogni criticità rilevata e risolta entro 2 giorni
    - 31. +1 ogni criticità rilevata e risolta entro 5 giorni
    - 32. +2 ogni criticità rilevata e risolta oltre 5 giorni ed incremento di 0.25 ogni ulteriore giorno

## AREA DI SISTEMA

- **Eventi sentinella**
  - Tipo di rilevazione
    - 33. casi rilevati dalla psicologa
  - Valore della rilevazione
    - 33. Insufficiente ( $\geq 3$  al mese val. 1) sufficiente ( $< 3$  al mese val. 0)
- **Reclami**
  - Tipo di rilevazione
    - 34. numero reclami scritti presentati
    - 35. numero reclami scritti risolti entro due giorni
    - 36. numero reclami scritti NON risolti entro sette giorni
  - Valore della rilevazione
    - 34. Insufficiente ( $\geq 3$  al mese val. 1) sufficiente ( $< 3$  al mese val. 0)
    - 35. -1 ogni reclamo risolto positivamente
    - 36. +1 ogni reclamo NON risolto entro sette giorni ed incremento di 0.25 ogni ulteriore giorno

- **Criticità segnalate da verifiche ispettive condotte da organismi esterni**
  - Tipo di rilevazione
    - 37. numero criticità segnalate
    - 38. numero criticità segnalate e risolte entro 7 giorni
    - 39. numero criticità segnalate e risolte entro 15 giorni
    - 40. numero criticità segnalate e risolte oltre 15 giorni
  - Valore della rilevazione
    - 37. +1 ogni criticità rilevata
    - 38. -1 ogni criticità rilevata e risolta entro 7 giorni
    - 39. +1 ogni criticità rilevata e risolta entro 15 giorni
    - 40. +2 ogni criticità rilevata e risolta oltre 15 giorni ed incremento di 0.25 ogni ulteriore giorno

I valori mensilmente rilevati e riportati in una opportuna rappresentazione grafica indicheranno l'andamento tendenziale dello standard di qualità erogato.

## **Tempi di erogazione delle prestazioni**

Rappresentano il fattore di qualità che può essere quantificato con maggiore precisione, controllando il loro andamento e valutandolo in modo oggettivo.

Parte degli indicatori del sistema di rilevamento degli “standard di qualità adottati”, già illustrati nella precedente sezione, misurano puntualmente quali sono i tempi di erogazione delle prestazioni che la struttura si prefigge di raggiungere o di mantenere. In particolare:

### **AREA DELL'ASSISTENZA**

- Accesso

Ingresso in residenza entro 1 giorno dalla presentazione della Valgraf

### **AREA ALBERGHIERA**

- Lavanderia

Resa degli indumenti personali, lavati e stirati, entro 2 giorni dalla consegna

### **AREA INFRASTRUTTURALE**

- Risoluzione dei guasti e delle anomalie riscontrate

Criticità segnalate e risolte entro 7 giorni

### **AREA DI SISTEMA**

- Reclami

Numero reclami scritti risolti entro due giorni

## **Strumenti di verifica**

Gli standard di qualità dichiarati, come già sufficientemente illustrato nelle precedenti sezioni, sono sottoposti a costante verifica, utilizzando i seguenti strumenti:

- gestione dei reclami ricevuti (forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione)
- osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale)
- questionari somministrati annualmente sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata)
- controllo attraverso un rilevamento scritto a scadenza fissa, delle varie aree interessate

## **Tutela e partecipazione dell'Ospite**

La tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso, la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute, il monitoraggio della qualità percepita;
- i suggerimenti alla Direzione, per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite;

Di questi aspetti si occupa il personale di coordinamento, con il compito di curare:

- l'accoglienza dei nuovi Ospiti e la relazione con loro durante tutto il periodo di soggiorno nella Residenza;
- la corretta informazione di base sui servizi erogati dalla Residenza;
- la rilevazione del livello di soddisfazione dell'Ospite;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione dell'Ospite;

- la rappresentazione di proposte alla Direzione sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

La Struttura, a tutela e partecipazione dell'Ospite, attua normalmente azioni di "controllo qualità" (questionari, interviste, monitoraggio interno, ecc.) in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale. In ogni caso, gli Ospiti o i familiari che ritengono di aver subito dei torti da parte di qualche operatore o di essere stati danneggiati da disservizi, possono immediatamente segnalare i motivi del malcontento tramite:

- colloquio con il coordinatore dei servizi o in sua assenza con l'amministrazione.
- segnalazione telefonica o via fax.

# DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

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

## I Diritti

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

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

In particolare, richiamiamo i seguenti diritti della persona:

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

## **I Doveri**

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

In particolare segnaliamo i seguenti doveri:

1. Chi entra nella casa Albergo è invitato ad avere un comportamento rispettoso delle persone e delle cose: Ospiti, personale, ambienti.
2. E' dovere di ciascun Ospite rispettare la tranquillità degli altri residenti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
3. E' dovere dell'Ospite rispettare gli orari che regolano l'attività della Struttura.
4. E' dovere dell'Ospite agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza o i servizi ausiliari.

E' sconsigliato introdurre nella Residenza valori di qualsiasi tipo quali ad esempio soprammobili, denaro, titoli, gioielli, pellicce, o altri capi di abbigliamento di valore. La Fondazione non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti. E' consigliato il deposito presso la cassaforte presente in segreteria, di piccoli oggetti di valore e denaro contante.



# **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

In occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, é stata prodotta la seguente Carta dei Diritti della Persona Anziana.

## **La persona anziana ha il diritto:**

1. Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
2. Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
3. 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;
4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
5. Di essere accudita e curata, nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;

## **La società e le Istituzioni hanno il dovere**

1. Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
2. 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 significato nel corso della storia della popolazione;
3. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;
4. 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;

5. Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna;
6. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
7. Di vivere con chi desidera;
8. Di avere una vita di relazione;
9. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
10. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e morale;
11. 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;
12. Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
13. 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;
14. 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;
15. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
16. 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.