



CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA

**Fondazione Le Rondini
Città di Lumezzane Onlus**



CARTA DEI SERVIZI

RSA APERTA

Edizione n°2



CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA

INFORMAZIONI GENERALI

Cenni storici

Nel 1993 è stata inaugurata la “Residenza Le Rondini”, frutto della generosità e dell’impegno dei cittadini lumezzanesi.

Essa è stata concepita e vissuta come un bene di tutta la Comunità, come un luogo da tutelare, in quanto “casa” degli anziani fragili del paese.

La gestione dei servizi fu allora assegnata all’Azienda Speciale del Comune.

L’Azienda Speciale è stata operativa fino al febbraio 2010 e poi è subentrata la Fondazione le Rondini Città di Lumezzane – ONLUS.

La Fondazione le Rondini Città di Lumezzane- Onlus costituisce una virtuosa attuazione del principio di sussidiarietà, sancito dall’articolo 118 della Costituzione.

Esso impegna le amministrazioni locali a favorire l’autonoma iniziativa dei cittadini per lo svolgimento di attività di interesse generale, lasciando loro spazio ogni qual volta esse trovino concretizzazione in strutture operative adeguatamente organizzate ed in grado di garantire buona gestione, professionalità ed approccio universalistico ed imparziale ai bisogni dei cittadini.

La Fondazione nasce quale espressione dello spirito di solidarietà e del senso civico della gente di Lumezzane da sempre impegnata a fronteggiare i bisogni della propria comunità ed in particolare delle persone che al suo interno risultano più deboli e bisognose. Ha quindi lo scopo di riunire e integrare le risorse presenti nel territorio, per impegnarle in risposte solidali, organizzate ed efficienti.

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nei settori dell’assistenza sociale e sociosanitaria a persone svantaggiate con particolare riguardo alle persone anziane del territorio di Lumezzane.

Il Servizio Misura 4 – RSA Aperta è stato attivato in una fase sperimentale dall’agosto del 2014 è successivamente proseguito consolidandosi nelle richieste e nelle risposte ai differenti bisogni ed esigenze dell’utenza. È un servizio gratuito e condizionato da una serie di requisiti necessari per poterne usufruire.



CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA

La Fondazione svolge la propria attività nel rispetto di alcuni principi fondamentali, tali principi sono comuni a tutti i Servizi offerti, nello specifico:

Eguaglianza

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio economiche. Agli ospiti viene garantita la parità di trattamento.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia imparzialità.

Continuità

La RSA le Rondini assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

La RSA Le Rondini garantisce all'utente la partecipazione alle prestazioni erogate attraverso un'informazione corretta, chiara e completa

L'ospite e la famiglia partecipano alla costruzione del PAI o ne sono ampiamente informati

Osservazioni e suggerimenti degli ospiti e/o dei familiari vengono accolti e considerati come opportunità in ordine al miglioramento del Servizio. In tal senso, si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere le segnalazioni di eventuali disservizi o suggerimenti, al fine di ottimizzare l'organizzazione.

Approccio olistico

L'organizzazione della RSA è orientata al soddisfacimento dei bisogni soggettivi mediante l'erogazione di interventi sanitari e sociali in una dimensione umana e personalizzata.

Trasparenza

L'organizzazione della Residenza intende assicurare agli Ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sulle possibilità offerte dalla struttura organizzativa e dei singoli Servizi.

Inoltre nella gestione del servizio è garantita la massima trasparenza sia a livello economico che gestionale.

Ogni anno la Fondazione elabora un bilancio che è reso pubblico mentre tutte le riunioni sono verbalizzate.

Efficienza ed Efficacia

Ogni attività è tesa al miglioramento dell'efficienza e viene effettuata con puntuale attenzione a non compromettere l'efficacia del Servizio reso.

Qualità della vita

L'organizzazione attua tale valore attraverso un processo di erogazione del servizio definito e controllato da procedure e protocolli, grazie anche ad interventi educativi a integrazione con la vita del territorio, che mirano a mantenere un ruolo sociale anche quando l'anziano è istituzionalizzato.



CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA

Strumenti

Lavoro per obiettivi

La Fondazione ha conseguito il certificato di qualità ISO 9001: 2008 ed ha attivato i processi lavorativi considerando obiettivi e risultati.

Valutazione e controllo

La qualità dei servizi erogati è costantemente monitorata grazie al sistema delle verifiche interne e alla raccolta e analisi degli indicatori di qualità.

Il piano di assistenza individualizzato (PAI)

Il punto di riferimento per tutta l'organizzazione della Fondazione è il Piano di Assistenza Individualizzato, progetto specifico redatto per ogni ospite, in collaborazione con la famiglia, che tutela altresì la privacy, la dignità e l'identità individuale dell'anziano.

Qualità delle prestazioni

Sul piano del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, dalla Fondazione Le Rondini concentra i propri sforzi sui seguenti obiettivi:

- Rafforzare la personalizzazione degli interventi sull'Ospite;
- Sviluppare maggiormente l'integrazione fra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
- Migliorare i livelli di comunicazione interna e con l'utenza esterna;
-

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della Qualità.

Tutte le funzioni presenti nella Fondazione Le Rondini sono coinvolte nei processi formativi finalizzati a:

- Migliorare i processi di comunicazione Operatori/Ospiti/Familiari;
- Favorire lo sviluppo del lavoro d'equipe e la personalizzazione degli interventi;
- Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

Strumenti di verifica e di informazione

Sono previsti:

- Somministrazione di questionari di gradimento;
- L'esito dei questionari viene affisso nella bacheca qualità della struttura;
- Incontri periodici con i familiari per la presentazione dei programmi e di progetti per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni;



CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA

Documento di politica per la Qualità

La Fondazione Le Rondini pone al centro della propria attività sociale e imprenditoriale una costante attenzione alla qualità nel raggiungimento dei suoi scopi e nella produzione dei servizi.

La politica per la qualità costituisce una strategia fondamentale della Fondazione per il miglioramento continuo dei servizi. Tale politica si fonda su alcuni orientamenti valoriali:

a) **la centralità dell'utente,**

Questo valore è stato dichiarato *primario* dall'intera organizzazione.

L'attenzione degli operatori deve infatti essere focalizzata sull'ospite e i suoi bisogni.

Questo non è un fatto automatico e immediato, è un fatto di cultura aziendale e personale; gli operatori vanno formati pertanto tutta la strategia aziendale deve mirare a raggiungere questo primo valore/obiettivo;

b) **la condivisione**

La condivisione dei valori, degli obiettivi e dei processi richiede tempo e fatica, ma è l'unica strada percorribile per la realizzazione dei valori. La condivisione dà dignità e riconoscimento al lavoro di tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione. Questa scelta strategica comporta un forte impegno da parte di tutti, ma consente all'organizzazione, e ai singoli operatori, di crescere e di trovare una più forte identità e senso di appartenenza.

c) ***la consapevolezza**

La Fondazione mette in campo risorse continue per favorire e mantenere livelli alti di consapevolezza negli operatori, perché il successo dell'azienda prende forza dal successo personale dei dipendenti. Questa scelta strategica comporta un forte impegno da parte di tutti, per divenire consapevoli del proprio agire, delle proprie capacità, del valore di ognuno ed edotti che la consapevolezza condivisa rende possibile un agire comune.

d) **il rapporto con il territorio:**

Da sempre la Residenza Le Rondini si caratterizza per il suo forte legame con il territorio.

La strategia aziendale mira a fortificare sempre più questo legame attraverso la realizzazione di eventi che mirano a portare al centro dell'attenzione della Comunità la vita e gli ospiti della Residenza.

Numerosi i volontari che operano all'interno della Residenza. Ad essi e alle loro sollecitazioni o richieste viene posta particolare attenzione; le loro iniziative sono raccolte e sono incoraggiate. Grazie ad essi il legame con il territorio è potenziato e mantenuto vivo.

e) **l'innovazione**

I servizi alla persona, apparentemente ripetitivi e uguali a sé stessi, richiedono un forte orientamento innovativo

che si realizza attraverso: la sperimentazione e la messa a punto di modelli organizzativi nuovi, pensati per i costanti nuovi bisogni degli utenti; la sperimentazione di nuove metodologie, di nuovi prodotti.

Innovare in questo contesto significa soprattutto pensare, avere sempre nuovi obiettivi, mantenere un atteggiamento positivo e costruttivo.

f) ***l'etica**

L'etica nell'attività imprenditoriale, soprattutto per la Fondazione le Rondini Città di Lumezzane Onlus che opera in assenza di lucro, è di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità nei confronti di cittadini, clienti/utenti, fornitori, partner e più in generale verso l'intero contesto socio economico nel quale la stessa opera.

La Fondazione le Rondini Città di Lumezzane Onlus intende trasformare in un vantaggio competitivo la conoscenza e l'apprezzamento dei valori etici che la animano.



CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA

RSA APERTA

Definizione di RSA Aperta

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza. Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assicurate, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.).

La Fondazione le Rondini Città di Lumezzane ONLUS da anni opera in questo settore e gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), un Centro Diurno Integrato nell'ambito territoriale del Comune di Lumezzane (BS).

Destinatari

La misura si rivolge a:

- **Persone con demenza:** presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD;
- **Anziani non autosufficienti:** età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Presentazione della richiesta e verifica dei requisiti di accesso

Per accedere alla Misura il cittadino interessato deve presentare la richiesta su apposito modulo all'ufficio Servizio Sociale della Fondazione, completa di tutta la documentazione richiesta.

La verifica dei requisiti di accesso, svolta dal Servizio Sociale della Fondazione verrà effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda.

Verifica positiva dei requisiti di accesso e percorso

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, l'equipe multidisciplinare della Fondazione effettua la valutazione al domicilio della persona, assicurando anche i necessari raccordi territoriali (MMG, Comune, ecc.). La valutazione multidimensionale al domicilio sarà effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

La valutazione multidimensionale

La valutazione sarà effettuata dal medico geriatra, e dall'Assistente Sociale.

La valutazione prenderà in considerazione i seguenti aspetti: di natura clinico – sanitaria, di natura socio - ambientale e relazionale, comprese le risorse attivabili (familiari e non) oltre all'anamnesi clinica, la rilevazione degli eventuali interventi sanitari, socio sanitari e sociali già in atto, anche finalizzata a escludere eventuali incompatibilità con l'erogazione della misura e la somministrazione di scale validate.

A seguito della valutazione accedono alla misura:



CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA

- le persone con demenza certificata a prescindere dal livello di gravità della malattia e di stress del caregiver;
- gli anziani non autosufficienti ultra 75 anni, invalidi civili al 100%, che riportano un punteggio alla scala di Barthel modificata compreso tra 0 – 24 e indipendentemente dal livello di stress del caregiver.

Incompatibilità

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di RSA aperta e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI.

La Fondazione contatterà il cittadino per comunicare l'incompatibilità se rilevata.

Verifica positiva della valutazione

In caso di esito positivo della valutazione, il soggetto erogatore, elaborerà un PI ed il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), che viene condiviso e sottoscritto con i beneficiari della misura, indicante la data prevista per l'attivazione degli interventi che, dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

E' anche possibile erogare alcune prestazioni previste nel progetto individuale e nel PAI presso la Residenza previo accordo con la famiglia.

Prestazioni previste:

Al fine di rispondere in maniera specifica ai bisogni differenziati dei due gruppi di cittadini ritenuti idonei per la misura, e qualificare le prestazioni erogabili attraverso la stessa, sono state previste dal Dgr.n.X/7769 del 17/01/2018, due diverse aree di interventi: una prima area rivolta in via esclusiva a persone affette da demenza certificata e una seconda riferita ad anziani di età pari o superiore ai 75 anni non autosufficienti.

Interventi per persone affette da demenza certificata

Gli interventi che si rivolgono alle persone affette da demenza sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia. La differenziazione riguarda sia la tipologia degli interventi che gli ambiti, la durata e le modalità di erogazione.

- **Valutazione Multidimensionale per l'accesso alla misura.**
- **Interventi di stimolazione cognitiva:** si tratta di interventi specifici e individualizzati per ogni singolo soggetto, basati su tecniche mirate e differenziate. L'obiettivo è massimizzare le funzioni residue, attraverso l'utilizzo di tutte le risorse interne ed esterne disponibili, per mantenere il più a lungo possibile l'autonomia individuale.
- **Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento:** si tratta di interventi consulenziali rivolti alla famiglia e finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento della persona affetta da demenza.
- **Interventi di supporto psicologico al caregiver** si tratta di interventi finalizzati a sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente affetto da demenza.
- **Ricoveri di sollievo:** si tratta di interventi erogabili in RSA, finalizzati a dare sollievo alla famiglia o in risposta a bisogni specifici. Rivestono un carattere di temporaneità e prevedono pertanto sempre il rientro al domicilio.
- **Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie:** si tratta di interventi erogabili al domicilio e finalizzati alla stimolazione e al mantenimento delle capacità motorie.



CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA

- **Igiene personale completa:** è un intervento atto a garantire il benessere della persona affetta da demenza e che prevede il supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa.
- **Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi:** si tratta di interventi volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze della persona affetta da demenza. Hanno l'obiettivo di favorire l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio, garantire la sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano.
- **Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento:** si tratta di interventi di sostegno erogabili al domicilio o in struttura (RSA/CDI) in presenza di disturbi del comportamento della persona.
- **Interventi di riabilitazione motoria:** si tratta di interventi erogabili al domicilio o in struttura finalizzati alla riabilitazione motoria.
- **Nursing:** sono interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana.
- **Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia** si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate alla malnutrizione/disfagia.
- **Interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari:** si tratta di interventi erogabili al domicilio finalizzati al mantenimento capacità residue e prevenzione danni terziari.

Interventi rivolti ad anziani non autosufficienti

- **Valutazione Multidimensionale per accesso a misura.**
- **Interventi per il mantenimento delle abilità residue:** si tratta di interventi che possono avere anche una valenza preventiva, diversificati in ambito educativo, psicomotorio, animativo, di arte terapia, danza e musicoterapia, finalizzati al conservare il più a lungo possibile le capacità/abilità personali.
- **Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi:** si tratta di interventi volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze dell'anziano.
- **Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione:** si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate alla nutrizione/alimentazione.
- **Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale:** sono interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate all'igiene.
- **Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver:** sono interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate all'igiene.
- **Accoglienza al CDI per supporto a caregiver:** si tratta di interventi a carattere semi residenziale per persone con bisogni che presuppongono una frequenza non compatibile con le regole in vigore per i servizi della rete consolidata. Sono finalizzati a supportare la famiglia/caregiver, con valenza di sollievo, volti a favorire la permanenza delle persone al domicilio, ritardandone l'istituzionalizzazione.

Nel caso venga attivato questo intervento, il beneficiario è tenuto a versare una quota di compartecipazione pari a €10 al giorno per una permanenza di 4 ore comprensiva di pranzo, e €15 giornalieri per una permanenza superiore alle 4 ore comprensiva di pranzo e merenda.



CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA

Ricoveri di sollievo

Si tratta di interventi erogabili in RSA, su posti letto accreditati non a contratto, finalizzati a dare sollievo alla famiglia o in risposta a bisogni specifici. Nell'ambito della progettualità complessiva, tali interventi vanno programmati in risposta ai bisogni specifici dei caregiver, tenuto conto della disponibilità di posti letto a livello territoriale. Rivestono un carattere di temporaneità e prevedono pertanto il rientro al domicilio.

La durata dei ricoveri è modulata in relazione alle aree di intervento definite dal Dgr.n.X/7769 del 17/01/2018.

Nel caso venga attivato quest'ultimo intervento, il beneficiario è tenuto a versare una quota di partecipazione pari a €22 giornalieri.

L'organizzazione del Servizio

Il servizio viene reso attraverso un gruppo di lavoro composto da: medici, assistente sociale, infermieri, terapisti della riabilitazione, ASA, OSS, psicologo, educatore professionale etc.

La Fondazione garantisce che il personale preposto al servizio è in possesso dei requisiti di qualificazione professionale richiesti dalla legge; garantisce altresì che è applicato il D.Lgs. n.81/2008 e che l'Ente ha stipulato idonee polizze assicurative R.C.T./R.C.O.

La tutela della Privacy

Tutti gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti l'Utente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'accettazione viene richiesto all'Utente o al Terzo Responsabile il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Fondazione.

La Fondazione è titolare del trattamento dei dati raccolti.

Modalità di erogazione del Servizio

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate verrà concordata con l'Utente del servizio e/o con il Terzo Responsabile.

Per eventuali comunicazioni è disponibile il recapito telefonico della Fondazione chiamando il numero del centralino 030/8920348.

Verifica delle Prestazioni

- L'ATS, attraverso le equipe di vigilanza e controllo, assicura le funzioni di competenza in ordine alle verifiche del mantenimento dei requisiti generali e specifici strutturali, tecnologici, organizzativo – gestionali, nonché soggettivi del legale rappresentante e del soggetto gestore, richiesti dalle normative di riferimento e dal presente provvedimento.
- Assicura inoltre il controllo di appropriatezza sia sulla presa in carico che sulle prestazioni erogate attraverso la verifica dei fascicoli socio sanitari secondo le indicazioni del Piano dei Controlli e dei Protocolli predisposto dall'ACSS.

Modalità di inoltro delle segnalazioni

Viene consegnato al momento del colloquio iniziale con il familiare un apposito modulo segnalazioni. Tutto il personale della Fondazione opera all'interno dell'organizzazione con il massimo impegno al fine di garantire il miglior servizio.

Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che potranno essere segnalate, così che diventino fonte di miglioramento.



CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA

Il modulo compilato dovrà essere consegnato presso l'ufficio qualità della Fondazione, oppure inviato per posta o tramite fax al n. 030/8259645.

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni.

Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.

Carta dei diritti dell'anziano

La Fondazione Le Rondini ha assunto quale riferimento ideale del proprio operato il Codice Etico e la CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO. Tali documenti vengono distribuiti a tutto il personale che opera nella struttura ed affisso in ogni suo nucleo abitativo.

La persona ha il diritto

a sviluppare e a conservare la propria individualità e libertà.

a conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

a 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.

a conservare la libertà di scegliere dove vivere

ad essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

a vivere con chi desidera

ad avere una vita di relazione

ad essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

ad essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale

ad essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni 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.

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

di 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.

di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

di operare perchè, 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.