Carta dei Servizi

Gestione GRUPPO GHERON S.R.L.
Sede Legale: Via Archimede, 57 Milano

Edizione n. 15 del 01 Gennaio 2026

La carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i. Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

TITOLO I - PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

2. Principio di imparzialità

La RSA si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti.
La RSA si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

3. Principio di semplificazione

La RSA, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

4. Principio di continuità

La RSA si impegna ad assicurare all'ospite la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

5. Principio di efficienza/efficacia

La RSA si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

6. Principio di Partecipazione

Gli operatori della RSA, gli ospiti, i loro famigliari e i volontari che operano all'interno della RSA devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine la RSA si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

7. Riservatezza

La RSA assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il D. Lgs. GDPR 2016/679 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

TITOLO II - CHI SIAMO

Nel 1990 nasce a Voghera (PV) per volere della famiglia Bariani uno studio associato di professionisti che operano nel campo sanitario e socio assistenziale, in particolare: fisioterapisti, massoterapisti, infermieri professionali, ausiliari socio assistenziali e medici specialisti in campo geriatrico. I servizi del gruppo sono rivolti in particolare a strutture sociosanitarie pubbliche e private per anziani oltre a sviluppare servizi domiciliari per varie patologie. Sono anni importanti che consentono di maturare esperienze professionali, unite ad una sempre più approfondita conoscenza del territorio della provincia di Pavia. Proprio dai contatti e dalle richieste delle varie strutture dove opera lo studio nasce la necessità di formare Società in grado di dare risposte più complete ed integrate in campo sanitario, presso strutture assistenziali di Enti Pubblici e privati, che hanno sempre più necessità di personale specialistico e di appoggiarsi a società per la gestione completa di servizi. Da queste esigenze la famiglia Bariani costituisce società che si occupano della gestione diretta di strutture socio-sanitarie e che si sviluppano in breve tempo sul territorio delle regioni: Lombardia, Piemonte e Liguria, grazie all'esperienza acquisita in 20 anni di attività in campo sanitario specializzandosi nel settore delle Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA). Gruppo Gheron, fondata nel 2010, forte dell'esperienza acquisita nel settore sociosanitario, fornisce una risposta professionale completa nei confronti delle problematiche socio-assistenziali, con personale qualificato e grande flessibilità, per soddisfare le esigenze delle diverse realtà. La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando l'ambito di intervento e in particolare l'area anziani dove è sempre più importante rispondere in termini qualitativi.

TITOLO III - LA MISSION AZIENDALE

Il nostro obiettivo principale è quello di assistere anziani di ambo i sessi non autosufficienti garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affetti.

Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni puramente sanitari, ma anche ai bisogni di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale, e riabilitativo dell'anziano.
Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come una particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.
Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo e ha come principi generali:

- Aiutare l'Anziano a mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- Organizzare momenti di incontro con realtà esterne alla struttura per un proficuo scambio di esperienze.

TITOLO IV - PREMESSE GENERALI

Casa SS. Concezione è una residenza sanitaria assistenziale (RSA) che accoglie anziani non autosufficienti di ambo i sessi, di età uguale o superiore a 65 anni, che in linea con la "Mission" aziendale e nel rispetto dei Principi Fondamentali sopranominati, offre loro tutti i servizi necessari al loro benessere come descritti nel successivo Titolo V.
La residenza si trova in una zona riparata, silenziosa, nel cuore del quartiere di RIGHI. Operante sino dal 1994, offre camere luminose, spazi comuni confortevoli, attrezzature ed impianti a norma, il tutto unito ad una estrema pulizia ed attenzione alle esigenze degli ospiti.
I piani sono collegati mediante un ascensore ed un montalettighe, coadiuvati lì dove necessario da appositi salvascale.
All'esterno è presente un giardino completamente fruibile da parte di tutti i nostri ospiti.
La RSA è facilmente raggiungibile con la funicolare Zecca - Righi oppure con i mezzi privati. Un ampio parcheggio si trova nelle immediate vicinanze.

Posti Letto / Unità di offerta

POSTI LETTO / Unità di Offerta . La struttura ha una capienza massima di **70 posti letto**. Dei 70 posti letto, **43 posti letto sono convenzionati / accreditati con il SSN**, i rimanenti **27 sono "a libero mercato" per pazienti solventi.**
Nella classificazione regionale troviamo per i 43 posti "accreditati" l'ulteriore seguente differenziazione: NAT (Non Autosufficienti Totali): 32 p.l. e NAP (Parzialmente Non Autosufficienti) 11 p.l.

Accreditamento

La RSA Casa SS. Concezione è accreditata presso la Regione Liguria con Delibera n. 1624 del 21/12/2012 e con Decreto di Rinnovo n° 4625 del 10/07/2023.

Organigramma

Direttore di Struttura: Dott.ssa Erika Chiavacci

Direttore Sanitario e Medico: Dott.ssa Aicardi Ilaria

Medico: Dott.ssa Parraga Liceth

Coordinatore infermieristico: Dott.ssa Diana Popescu

Responsabile Amministrativa: Sig.ra Valeria Grandi

Personale in servizio:

- Medici
- Infermieri
- Terapisti della riabilitazione
- Animatori
- Operatori socio sanitari
- Addetti alla cucina
- Addetti alla lavanderia
- Addetti alle pulizie
- Manutentore

Responsabile della Carta dei Servizi: Dott.ssa Erika Chiavacci

Personale in servizio:

Ente Gestore

Gruppo Gheron s.r.l.
Sede legale: Via Archimede 57, Milano
Tel.: 02 92853920
Sede Amministrativa: Via A. Cagnoni 23 Voghera
tel.: 0383 369494
fax: 0383 49825
E-mail: info@gheron.it
www.gruppogheron.it

Declaratorie ulteriori

L'Ente gestore si impegna a prendere in considerazione ogni osservazione e/o suggerimento proveniente dalle associazioni dei consumatori e degli utenti interessate all'oggetto della presente Carta dei Servizi.
Quanto esposto nella presente Carta è parte integrante del contratto di servizio che verrà sottoscritto al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura.
La presente Carta dei servizi verrà consegnata a tutti coloro che faranno richiesta di informazioni presso la reception della struttura.

TITOLO V - PRESTAZIONI PRINCIPALI ED ACCESSORIE

a) **Prestazioni principali:**

Accettazione

La Reception è funzionante tutti i giorni feriali nei seguenti orari:
da lunedì a venerdì: 8.30-12.30 / 14.30-18.30
sabato e domenica: 09.30-12.30 / 14.30-17.30

Assistenza medica

L'assistenza medica degli ospiti è affidata a due medici con dimostrata esperienza nel settore geriatrico, con presenza dal lunedi al venerdi.
E' inoltre possibile usufruire di visite specialistiche presso centri convenzionati.
È possibile scrivere email direttamente ai medici tramite indirizzo: **dir.san.rsaconcezione@gruppogheron.it**

Assistenza infermieristica

Gli infermieri professionali, in collaborazione con gli Operatori Socio Sanitari, garantiscono la valutazione dei bisogni assistenziali e l'erogazione di tutte le prestazioni infermieristiche necessarie (somministrazione dei farmaci, medicazioni, controlli periodici della pressione arteriosa, frequenza cardiaca, frequenza respiro, temperatura, e peso corporeo, esecuzione di prelievi ematici, alimentazione parenterale ed enterale, assistenza alle neostomie (tracheotomia, urostomia, colostomia, ecc.).

Assistenza fisioterapica

Il fisioterapista fornisce prestazioni indirizzate al miglioramento dell'autonomia fisica e psichica o, in caso di esiti stabilizzati, al mantenimento delle funzioni residue mediante la rieducazione motoria, la terapia fisica e la chinesiterapia.

Assistenza alla persona

E' compito degli operatori socio sanitari, presenti 24 ore al giorno, assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, per il bagno o per la doccia settimanale, per gli spostamenti all'interno della struttura e, se necessario, per l'alimentazione.

Attività di animazione

Le attività di animazione quotidiana comprendono sia momenti collettivi come quelli destinati all'ascolto della musica, all'effettuazione di attività ludiche o al festeggiamento delle diverse ricorrenze, che momenti riservati allo svolgimento di programmi individuali di recupero delle funzioni compromesse o di mantenimento delle capacità residue.

Attività di PetTherapy

Da alcuni anni abbiamo introdotto l'attività di PetTherapy per i nostri ospiti. La collaborazione è stata creata con l'Associazione Aps Anima Mundi- Fattoria Casa Borromeo, che almeno una volta al mese garantisce ai nostri ospiti l'incontro e l'avvicinamento con animali addestrati e certificati.

Sportello d'ascolto rivolto ai caregiver

Lo Sportello di Ascolto è aperto a coloro che si prendono cura di un proprio caro ed è un luogo dove le domande, i dubbi, le emozioni ed i pensieri possono trovare forme di espressione. Lo scopo è quello di offrire la possibilità di

riattivare le proprie risorse personali, individuando gli strumenti necessari per far fronte alle difficoltà, al carico di stress, alla contrapposizione di emozioni che la continua assistenza ad un anziano fragile comporta. La struttura offre la possibilità ad ogni famiglia che avesse necessità di usufruire di 5 colloqui gratuiti con un professionista. Nel caso in cui ci fosse il bisogno di ulteriori colloqui, il costo della seduta avrà un importo agevolato di 45 euro lordi all'ora.

Convenzioni scuole

Da alcuni anni sono state istituite due convenzioni con scuole di psicoterapia, l'Istituto Miller e la scuola di Eteropoiesi. Durante tutto l'arco dell'anno tirocinanti delle scuole daranno supporto sia ai nostri ospiti con colloqui individuali, ma anche con attività di gruppo. Inoltre viene offerto anche un servizio ai parenti dei nostri ospiti sia individuale che di gruppo.

Servizio ECG in struttura

A partire da questo anno Gruppo Gheron ha dotato tutte le strutture di un sistema di ECG. I pazienti secondo prescrizione medica e come monitoraggio verranno controllati a cadenza annuale, se necessario potranno essere eseguiti con più frequenza. Inoltre se il parente lo richiede, o fosse necessario per qualche visita specialistica, con necessità di refertazione, verrà refertato da un medico cardiologo il dott. Raisaro. Il costo della refertazione verrà segnato in fattura con l'ammontare di € 10,00.

L'assistenza agli ospiti viene erogata secondo protocolli redatti sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale da parte della letteratura internazionale specializzata.
E' possibile prendere visione di tutti i suddetti protocolli presso gli uffici della Direzione

ANIMAZIONE IN SS.CONCEZIONE Planning settimanale

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
ATTIVITA' DEL MATTINO	ATTIVITA' LUDICA TOMBOLA	STIMOLAZIONE UDITIVA (Musica e Canto)		ATTIVITA' DI STIMOLAZIONE COGNITIVA	ATTIVITA' LUDICA TOMBOLA
DOVE?		SALA PRANZO		SALA PRANZO	SALA PRANZO
		ATTIVITA' INDIVIDUALE (o di piccolo gruppo)		ATTIVITA' INDIVIDUALE (o di piccolo gruppo)	ATTIVITA' INDIVIDUALE (o di piccolo gruppo)
DOVE?		- (stanze/nuclei)		- (stanze/nuclei)	
ATTIVITA' DEL POMERIGGIO	Stimolazione delle Prassie (es. disegno, lab.cucina)	ATTIVITA' DI STIMOLAZIONE COGNITIVA	Stimolazione della Memoria o dell'Attenzione (es. cruciverba)	Valutazione e colloqui individuali	Lettura del Giornale e Attività di vita quotidiana
DOVE?	SALA PRANZO	Nuclei	SALA PRANZO	Nuclei	SALONE

Servizio ristorazione

Particolare attenzione abbiamo voluto dedicare alla qualità dell'alimentazione dei nostri ospiti.
Abbiamo scelto con particolare cura i fornitori delle materie prime e nella preparazione dei pasti applichiamo in maniera rigorosa la normativa sull'autocontrollo (HACCP).
Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta dal medico e dal cuoco provvede a definire il menù, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile ed adatta anche a persone con problemi di masticazione.
Il menù è composto da:

N.2 primi piatti,
N.2 secondi piatti,
N.2 contorni
Frutta di stagione
In caso di bisogno la cucina fornisce diete speciali per le necessità alimentari derivanti da particolari patologie (diabetici, nefropatici, etc.).

Esempio di menù estivo

GIORNO		PRANZO			CENA	
	PRIMO	SECONDO	CONTORNO	PRIMO	SECONDO	CONTORNO
LUNEDI'	SPAGHETTI INTEGRALI BURRO E SALVIA	SVIZZERE AL FORNO	INSALATA	CREMA DI ZUCCHINE	CAPRESE	PURE'
MARTEDI'	FARFALLE CON LE ZUCCHINE	PETTO DI POLLO AI FERRI	PURE'	CREMA DI POMODORI	OMELETTE	BIETOLE
MERCODI'	RISOTTO GIALLO	BIRBE DI POLLO	POMODORI IN INSALATA	CREMA DI CAROTE	FRITTATA DI CIPOLLE	FAGIOLINI
GIOVEDI'	FUSILLI AL PESTO	ROTOLO DI CARNE AL FORNO	CAROTE	CREMA DI ASPARAGI	TORTA DI CARCIOFI	VERDURE COTTE
VENERDI'	MINESTRONE MISTO	PESCE AL VERDE	PATATE BOLLITE	CREMA DI ZUCCA	PIZZA	
SABATO	PASTA CON LA RICOTTA	SCALOPPE	INSALATA MISTA	CREMA DI ASPARAGI	SALUMI MISTI	BROCCOLI
DOMENICA	RISOTTO CON LE VERDURE	VITELLO	PATATE AL FORNO	VELLUTATA DI LATTUGA	RIPENI	FINOCCHI

Esempio di menù invernale

GIORNO		PRANZO			CENA	
	PRIMO	SECONDO	CONTORNO	PRIMO	SECONDO	CONTORNO
LUNEDI'	PASTA CON POMODORO	COSCE DI POLLO AL FORNO	VERDURE MISTE DI STAGIONE	CREMA DI ZUCCA CON RICOTTA	ROTOLO DI SPINACI	VERDURA COTTA DI STAGIONE
MARTEDI'	FUSILLI AL PESTO	MEDAGLIONI DI CARNE ALLA PIZZAIOLA	ZUCCHINE TRIFOLATE	CREMA DI PORRI CON RICOTTA	RIPIENI DI VERDURE	VERDURA COTTA DI STAGIONE
MERCOLEDI'	RISOTTO CON SUGO DI FUNGHI	ROROLO DI CARNE AL FORNO	PURE'	CREMA DI CAROTE CON RICOTTA	OMELETTE	PURE'
GIOVEDI'	POLENTA AL SUGO	SPEZZATINO DI CARNE	PISELLI	CREMA DI ZUCCHINE CON RICOTTA	MORTADELLA	VERDURA COTTA DI STAGIONE
VENERDI'	PASTA CON ZUCCHINE	PESCE BOLLITO O AL FORNO	PATATE BOLLITE O AL FORNO	PASSATO DI VERDURE	PIZZA	
SABATO	RISOTTO CON ZUCCA	BOLLITO	PURE'	CREMA DI PISELLI CON RICOTTA	PROSCIUTTO COTTO	VERDURE COTTE DI STAGIONE
DOMENICA	TORTELLINI AL POMODORO	ARISTA AL LATTE	CAROTE AL VERDE	CREMA DI ASPARAGI CON RICOTTA	MIX FORMAGGI	PURE'

L'accoglienza del nuovo ospite

Particolare attenzione viene data al momento dell'inserimento di un nuovo ospite nella nostra struttura. La Direttrice si prenderà cura di accogliere l'anziano e di presentarlo agli altri ospiti, di fargli conoscere il personale che si occuperà della sua assistenza e di illustrargli la struttura e le attività che vi si svolgono nonché di favorirne l'inserimento sociale coinvolgendolo nelle attività in corso.

La giornata tipo

Dalle ore 7,00 alle ore 8,00 - Il risveglio: L' inizio della giornata è dedicato alla igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.

Ore 8.00 - la prima colazione: Servita nel bar. Agli ospiti allettati il servizio viene fornito in camera.

Dalle 10,00 alle 12,00 - Le attività: Durante la mattina si svolgono nei soggiorni diverse attività che vanno dalla lettura e commento delle notizie pubblicate dai quotidiani, all'ascolto di musica o a diverse attività manuali gradite agli ospiti utilizzando materiali vari come lana cotone, carta, ecc. alle attività di gruppo organizzate dai nostri animatori (giochi vari, tombolate, canti, ecc.).
Nel frattempo chi ha particolari problemi di salute potrà usufruire dei nostri servizi sanitari. Personale medico, infermieristico e fisioterapico è a disposizione degli ospiti per vigilare sul loro stato di salute.

Attività di fisioterapia
Nell'ultimo anno sono stati eseguiti lavori di riorganizzazione degli spazi interni alla struttura, a questo proposito al piano 1 rialzato è stata creata la nuova palestra, in cui tutti gli ospiti seguiti dai fisioterapisti usufruiscono del servizio di riabilitazione.

Ore 11.50 - Il pranzo: Viene servito nelle sale da pranzo o, per gli ospiti allettati, in camera. Terminato il pranzo, gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere.

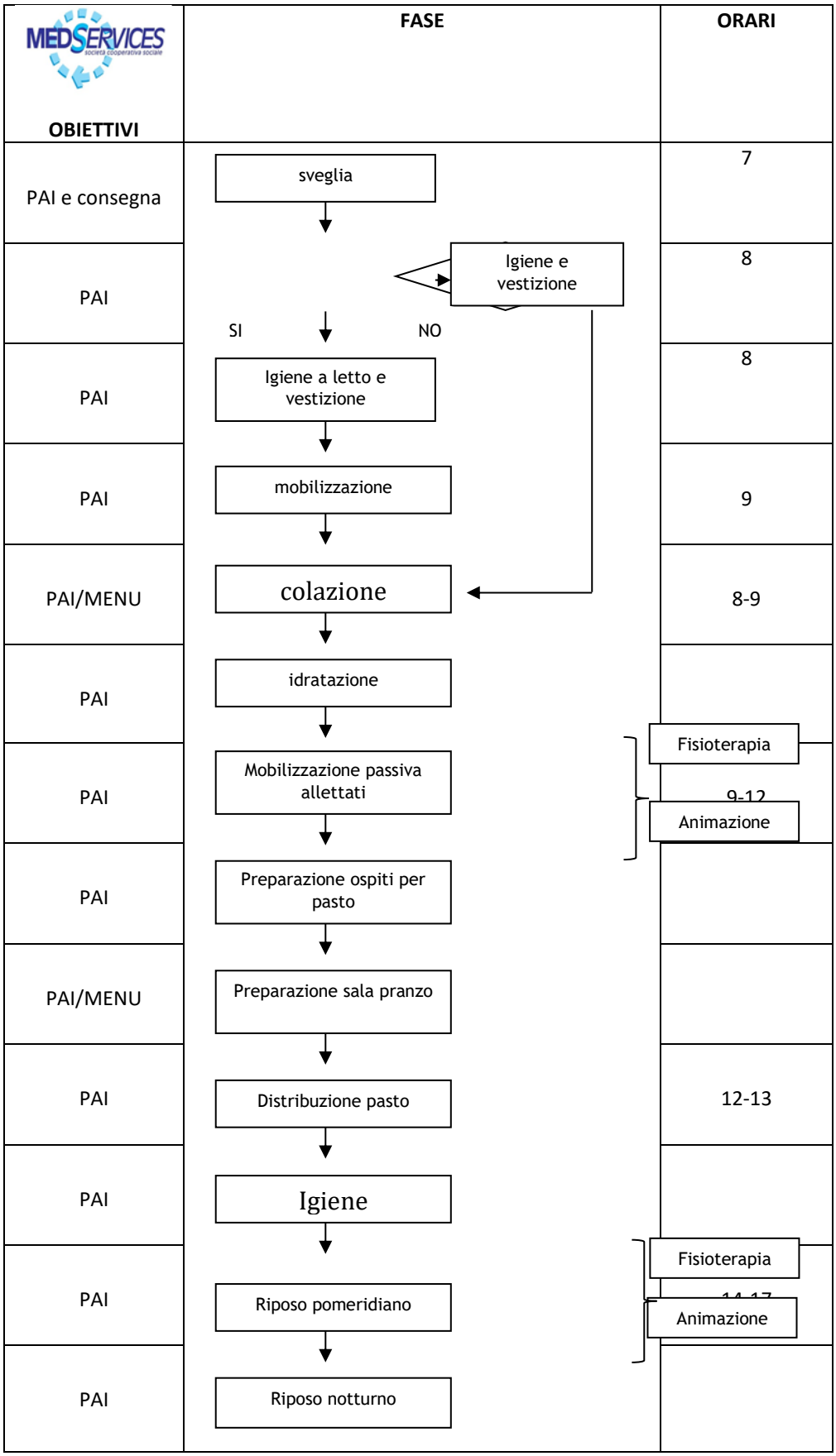
Dalle 15,00 alle 16,00 - Le attività: Musica, giochi di società, animazione, terapia occupazionale, fisioterapia.

Alle 16,00 - la merenda

Alle 18.45 - la cena

A disposizione degli ospiti vi sono inoltre spazi per la lettura, per guardare la televisione, sia in compagnia che da soli (ogni stanza è infatti dotata di presa per l'antenna).
Durante la bella stagione è inoltre a disposizione dei nostri anziani un giardino attrezzato dove è possibile passeggiare, chiacchierare o sostare a prendere il fresco.

Giornata tipo



Servizio di parrucchiera donna e uomo
Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare lavaggio dei capelli.

Servizio di manicure e pedicure
Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare taglio delle unghie delle mani e dei piedi.

Assistenza spirituale
L'assistenza spirituale è garantita da un sacerdote presente in struttura il Sabato o la Domenica pomeriggio.

Servizio telefonico
E' possibile ricevere telefonate dall'esterno, l'addetto provvederà a dirottare la chiamata al piano in cui è accolta la persona.

Servizio di culto
Il servizio di culto è reso nella Cappella ubicata al piano terra. Gli orari delle funzioni saranno comunicati ogni settimana.

Onoranze funebri
In caso di decesso di un ospite il nostro personale provvederà al trasporto della salma in camera mortuaria ed alla sua composizione. La famiglia o chi ne fa le veci dovrà scegliere in autonomia il servizio di onoranze funebri a cui affidare il proprio caro.
Qualora intervenissero in questa fase persone non autorizzate col fine di indicare o suggerire imprese di onoranze funebri, si rende noto che presso la reception sono presenti i moduli di reclamo per produrne debita segnalazione.

b) Prestazioni accessorie:

Parrucchiere
E' presente una volta al mese una parrucchiera convenzionata per il servizio di taglio, messa in piega, permanente e colore il cui tariffario è esposto in struttura.

Podologo
E' possibile usufruire delle prestazioni podologiche di un professionista laureato convenzionato con la struttura il cui tariffario è esposto in struttura.

Lavanderia e guardaroba
La struttura è convenzionata con una ditta di lavanderia esterna, l'ospite o il parente può richiedere l'adesione alla lavanderia presso la Reception.

TITOLO VI - COSTI E CONDIZIONI GENERALI

La presentazione della domanda

Tutti i giorni feriali dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30 è possibile ricevere tutte le informazioni necessarie; è possibile visitare la struttura dal lunedì al sabato previo appuntamento.
Alla domanda redatta su apposito modulo andrà allegata la scheda sanitaria compilata dal medico curante contenente in forma sintetica tutte le informazioni necessarie ad una valutazione dei bisogni assistenziali ed ad un primo inquadramento diagnostico e terapeutico.
Le richieste di ricovero, complete della documentazione richiesta, verranno valutate dal direttore e dal medico della struttura che verificherà il possesso dei requisiti previsti: età uguale o superiore a 65 anni, condizione di non autosufficienza, assenza di patologie che controindichino la vita in comunità, presenza di bisogni assistenziali compatibili con la nostra disponibilità di tecnologie e di personale specialistico.

La lista d'attesa

Quando la richiesta di posti letto è superiore alle nostre disponibilità viene creata una lista d'attesa utilizzando come criteri, l'ordine di priorità e a parità di condizioni, la data di presentazione della domanda.
La direzione provvederà ad informare tempestivamente l'interessato o il familiare di riferimento sulla data in cui sarà possibile effettuare l'inserimento ed a concordarne le modalità.

La Continuità Assistenziale

Casa SS. Concezione garantisce ai suoi ospiti e alle loro famiglie la **CONTINUITA' ASSISTENZIALE** nel percorso **Casa <-> RSA <-> Ospedale <-> altra struttura RSA**

- Nel caso trasferimento temporaneo in struttura ospedaliera (per accertamenti clinici, ricoveri in PS, interventi e operazioni) SS. Concezione ne segue tutto il "percorso di "ricovero": comunicazioni e aggiornamenti bollettini sanitari tra nostra direzione sanitaria e i medici della struttura ospedaliera di ricovero, informazioni alla famiglia, trasporti A e R in ambulanza.

- Nel caso di trasferimento ad altra struttura socio sanitaria assistenziale RSA , si occupa di tutta la "procedura di dimissione", della consegna della copia della documentazione sanitaria, della compilazione di schede e moduli (scheda farmaci), della presa di contatto con la nuova struttura (medico, direzione e DS), del trasporto con ambulanza.

- Nel caso di dimissione e rientro a casa, oltre alla consegna di tutta la documentazione, come nel caso precedente e alla organizzazione dell'eventuale trasporto con auto, taxi o ambulanza, SS. Concezione si occupa di mantenere un *continuo contatto e monitoraggio dell'ospite a casa* tramite telefonate e mail. La dimissione a casa rappresenta certamente un *successo delle cure e del percorso di riabilitazione* post operatorio o post traumatico, evento molto raro in una RSA di mantenimento ed è per questo motivo che va monitorato costantemente per favorire un buon rientro a casa, per offrire servizi a domicilio (su modello "RSA aperta" della Lombardia) e per garantire una reale continuità e mantenere un contatto con ospite e sua famiglia nel caso si ripresentasse nuovamente in futuro la necessità di un ricovero in RSA temporaneo o definitivo.

Il Corredo necessario

Al ingresso l'ospite dovrà disporre di un corredo personale necessario al suo decoro: a titolo indicativo ma non esaustivo:

- Mutande (4-7)
- Maglie pelle (4-7)
- Calze/collant (4-7)
- Pigiami /camicie da notte (3-5)
- Vestaglia da camera (se autosufficiente)
- Pantofole (se autosufficiente)
- Pantaloni/gonne (3-5)
- Camicie/polo/ …/ (3-5)
- Tute (3-5)
- Giacca pesante (1)
- Scarpe chiuse -chiusura a velcro- (1 paio per stagione)

- Busta contenente il necessario per la toilette: pettine, spazzolino da denti, il dentifricio, necessario per protesi, lamette, schiuma da barba, …,

Il corredo dovrà essere tutto siglato a filo, tenuto in ordine e revisionato periodicamente.

Retta

Prima dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale fruttifero di € 1.000,00 che verrà restituito al momento delle dimissioni.
Dal momento dell'accettazione l'Ospite dispone di due giorni per effettuare l'ingresso. La retta decorre dal giorno fissato per l'ingresso.
Nel caso l'ospite dovesse posticipare l'ingresso dovrà versare per la prenotazione del posto la retta giornaliera a carico dell'utente per un importo pari alle giornate di ritardo nell'ingresso.
Il pagamento anticipato della retta mensile di ricovero dovrà essere assolto entro i primi dieci giorni del mese. Insieme agli eventuali spese sanitarie non comprese nella retta giornaliera (visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR) e delle spese personali (abbigliamento, generi voluttuari) effettuate nel mese precedente.

- La retta giornaliera comprende i servizi precedentemente descritti:
  - assistenza medica generica sulle 24 ore;
  - servizio prenotazioni visite specialistiche presso strutture convenzionate con il SSN;
  - fornitura gratuita dei farmaci, del materiale sanitario occorrente e degli ausili per l'incontinenza solo per gli ospiti convenzionati ASL
  - assistenza infermieristica sulle 24 ore
  - assistenza fisioterapica finalizzata al mantenimento e al recupero delle funzionalità residue;
  - assistenza alla persona da parte di personale OSS sulle 24 ore per assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, per il bagno o per la doccia settimanale, per gli spostamenti all'interno della struttura e, se necessario, per l'alimentazione;
  - attività di animazione che comprende sia momenti collettivi che momenti riservati allo svolgimento di programmi individuali;
  - servizio di ristorazione (colazione, pranzo e cena) anche con la preparazione di diete speciali;

CAMERA SINGOLA TRATT. PRIVATA	€ 97,40 AL GIORNO
CAMERA DOPPIA / TRIPLA TRATT. PRIVATA	€ 90,80 AL GIORNO
CAMERA DOPPIA / TRIPLA CONVENZIONATA ASL	€ 63,80 AL GIORNO

Sono **esclusi** dalla retta, ma presenti in struttura e forniti da aziende, professionisti ed operatori a tuti gli ospiti sia convenzionati con l'ASL che privati:

- servizio lavanderia (biancheria personale),
- servizio parrucchiera,
- servizio podologo

SERVIZI EXTRA

Servizio	Prezzo
Lavanderia	90 €
Parrucchiera	Taglio uomo 15,00 € Taglio e piega 45,00 € Piega 20,00 € Colore 35,00 €
Podologo	35,00 €
Farmaci, presidi e materiale sanitario (oltre fornitura ASL)	
Trasporto in ambulanza non convenzionato Asl	A pagamento a seconda della P.A.
Referto ECG	10,00 €

Tipologia dei Servizi e tariffe potranno essere variati a discrezione della Residenza.

Oltre ai suddetti servizi, per i soli ospiti privati, sono esclusi dalla retta anche:

- eventuali spese sostenute dalla Residenza riferite a farmaci, presidi e materiale sanitario (oltre fornitura ASL)
- servizio trasporto in ambulanza

Gli ospiti convenzionati con l'ASL possono assentarsi dalla Residenza, previa autorizzazione del medico o dell'infermiere responsabile, sia per alcune ore, che per alcuni giorni.
Gli ospiti privati possono assentarsi dalla Residenza, previa autorizzazione del medico o dell'infermiere responsabile, sia per alcune ore, che per alcuni giorni.
Va sempre data comunicazione scritta su apposito modulo, reperibile presso la reception, e da consegnare all'infermiera del nucleo abitativo.
Le assenze per vacanza o per eventuali ricoveri ospedalieri non danno diritto a sconti sulla retta giornaliera.

In caso di dimissioni volontarie si richiede un preavviso di 15 giorni. In caso contrario verranno trattenuti 15 giorni di retta. Al momento della dimissione dell'Ospite, la parte di retta mensile non goduta ed il deposito cauzionale in assenza di crediti nei suoi confronti verrà restituita entro 60 giorni dalle dimissioni.

In caso di decesso viene restituita la parte rimanente della retta mensile versata, ma verranno trattenuti tre giorni dal momento in cui viene liberata la camera di degenza. Resta fermo l'obbligo da parte dell'ospite di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.
In caso di visite specialistiche, di accertamenti diagnostici strumentali ed in caso di dimissioni ospedaliere, il trasporto sarà a carico dell'ospite.

Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite si modifichino in modo da diventare incompatibili con le caratteristiche assistenziali di questa residenza, la Direzione provvederà a darne comunicazione al famigliare di riferimento affinché disponga per il suo trasferimento in idonea struttura.

E' prerogativa del Direttore Sanitario, previa adeguata informazione alla famiglia dell'ospite, la possibilità di spostamenti interni alla struttura qualora se ne ritenga l'opportunità per mutate condizioni cliniche dell'ospite onde assicurare una più adeguata assistenza.

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa fiscale entro il 28 febbraio di ogni anno verrà rilasciato a tutti coloro che ne faranno richiesta un documento attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, da utilizzare in sede di dichiarazione dei redditi.

La Direzione si riserva di adeguare la retta giornaliera agli eventuali aumenti dell'indice ISTAT del costo della vita dandone comunicazione all'ospite.

La Direzione declina ogni responsabilità su oggetti preziosi o denaro lasciato in consegna all'ospite. Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

- 1) quando le cose dell'ospite gli sono state consegnate in custodia;
- 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare.

In conformità a quanto previsto nei suddetti articoli dal Codice Civile, la Direzione risponde del valore dei Beni di proprietà dell'Ospite che siano stati regolarmente consegnati e registrati al momento dell'ingresso dell'ospite e comunque al momento dell'introduzione degli stessi ne sia stata fatta corretta comunicazione scritta presso l'ufficio di segreteria della Residenza, comunicazione per la quale sarà rilasciata copia per conoscenza e ricevuta. La Residenza risponderà per un importo non superiore a 2000 euro.

Orari visite

I parenti e gli amici degli ospiti sono sempre benvenuti. Per loro la struttura è sempre aperta durante le ore diurne. Solo dalle ore 18 alle ore 10, per salvaguardare la tranquillità e la privacy dei nostri ospiti, l'accesso alla residenza è permesso esclusivamente ai parenti di ospiti con particolari esigenze assistenziali e deve essere autorizzato dalla Direzione Sanitaria. Per una migliore organizzazione e per questione di spazi chiediamo di non rimanere durante la somministrazione dei pasti nelle sale da pranzo, ma i visitatori possono attendere nelle sale comuni.

Tutela della Privacy

La RSA S.S. CONCEZIONE assicura la raccolta dei dati personali comprendenti quelli anagrafici, telefonici, ai propri ospiti e ai loro garanti o tutori nel rispetto della legge sulla Privacy D. Lgs. GDPR 2016/679.
Le principali finalità della raccolta dei dati sono relativi alla:
gestione amministrativa;
cura dell'ospite in R.S.A.

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della R.S.A. al personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione. Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite.
Titolare del trattamento della banca dati delle R.S.A. è il Direttore Gestionale.
Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

REGOLAMENTO PER IL RILASCIO DELLE COPIE DI CARTELLE CLINICHE E DI ALTRI DOCUMENTI SANITARI

La cartella clinica appartiene alla RSA, come bene patrimoniale indisponibile. E' un documento sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (D. Lgs. GDPR 2016/679). La copia della documentazione clinica può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La modalità d'elezione per la trasmissione elettronica di copia del Dossier sociosanitario al richiedente titolato in questo momento adottata da Gheron prevede l'utilizzo dell'area Riservata Utente sul portale www.gruppogheron.it (ove l'Utente o il familiare/caregiver può trovare e scaricare con semplicità il documento). La cartella dell'Ospite va depositata nell'area riservata che viene generata automaticamente e attribuita all'ingresso all'utente, familiare/caregiver, il quale può accedervi con login e password personali in qualsiasi momento. Una email automatica viene generata per informare il destinatario della disponibilità del documento nella propria area riservata. La email automatica viene prodotta dal portale Gheron verso gli indirizzi comunicati dall'utente, familiare/caregiver, amministratore.

Gli Ospiti/Utenti/Famiglie possono accedere in qualsiasi momento all'area riservata e scaricare copia della documentazione sociosanitaria nel rispetto delle condizioni riportate sulla carta dei Servizi:

- Aver effettuato domanda scritta su apposito modulo o comunque con modalità formale (anche via email).
- Ne abbiano diritto giuridico
- Provvedano a solvere alla RSA quanto dovuto prima di accedere alla documentazione:
    - € 0,50 a pagina in caso di copia cartacea (con un massimo di € 500,00)
    - € 50,00 per l'intero Dossier in caso di formato digitale

Note:

o Non è stata prevista la modalità di invio come Raccomandata A/R che potrà tuttavia essere eccezionalmente valutata con costo pari alla produzione cartacea.

o Non è stata prevista consegna su diverso supporto digitale (chiavetta USB / CD / DVD) che potrà essere eccezionalmente valutata rammentando che i file dovranno essere protetti con password che andrà consegnata a parte. Il costo per l'eccezionale invio mediante diversi supporti digitali resta pari ad € 50,00.

o Anche l'invio con email (Pec) non è stata considerata ma è possibile avendo cura di proteggere i file con password che va inviata a parte con altra comunicazione o modalità. Il costo per l'eccezionale invio mediante email resta pari ad € 50,00.

La copia della cartella clinica può essere rilasciata ai seguenti aventi diritto:

1 - Al paziente che la richiede e ritira personalmente previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità i cui estremi saranno annotati dall'incaricato.
2 - A persona diversa dal titolare del documento (cartella clinica) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore. La firma del delegato dovrà essere autenticata dall'addetto all'archivio annotando scrupolosamente il numero del documento di identificazione (carta di identità, patente, passaporto, libretto pensione, tessere varie di riconoscimento) e controfirmata.
La delega verrà allegata al modulo di richiesta da firmare da parte del delegato, la cui identità dovrà essere accertata nel modo già descritto da parte dell'addetto ed inserita nel fascicolo d'ufficio.
3 - Al paziente stesso qualora la richiesta sia stata inoltrata da persona diversa.
4 - Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.
Ad ognuno di essi è consentito il rilascio di copia della cartella clinica con le stesse modalità sopra indicate e previo accertamento del loro diritto, anche per mezzo di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà fatta al momento in sede di sottoscrizione della richiesta, dalla quale risulti lo stato di erede legittimo e secondo la seguente gerarchia:
- il coniuge e i figli;
- in mancanza dei suddetti, i fratelli;
- in mancanza di tutti costoro gli ascendenti ed i discendenti fino al 4° grado.
In ogni caso deve essere rispettata la contraria volontà del defunto, quando risulti espressa in forma scritta.
5 - Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.
6 - Al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al legale rappresentante di altra RSA diversa da quella presso la quale la documentazione sanitaria è conservata, qualora il paziente si trovi in esso ricoverato e sia necessario acquisire dati utili al trattamento dello stato morboso in atto, quindi per finalità di tutela della salute e dell'incolumità fisica del paziente, dietro richiesta su carta intestata con firma del medico di reparto richiedente che dichiari anche le generalità di chi ritira la documentazione.
7 - All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).
8 - Al medico di base, che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare", ai sensi dell'art. 28 D. Lgs.196/03), dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente e mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato salvo autorizzazione generale del Garante.
9 - Agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.
10 - Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.
11 - Al patrocinatore legale dell'avente diritto alla documentazione, che esibisca procura scritta.

Le richieste, le copie delle deleghe e le dichiarazioni sostitutive degli atti di notorietà dovranno essere conservate nel Dossier dell'Ospite.
La copia degli atti e dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi previsti che si trovano esposti presso gli Uffici ammnistrativi e riportati sulla Carte dei Servizi.

TITOLO VII – GLI STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

Ufficio relazioni con il pubblico

Presso la reception è possibile presentare reclami, osservazioni e suggerimenti.
La Direzione avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di tre giorni.
E' inoltre possibile comunicare con questo ufficio utilizzando il questionario che viene consegnato a tutti gli ospiti al momento dell'ingresso e che può essere depositato nella apposita cassetta presente preso il bancone della reception.

La soddisfazione dell'ospite

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri clienti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai

loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno.
I risultati della indagine vengono successivamente comunicati mediante lettera a tutti gli ospiti ed ai loro famigliari con l'indicazione delle iniziative che questa Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.
Quelli elencati nella presente tabella sono gli indicatori e i relativi standard considerati indispensabili per monitorare con sufficiente precisione la qualità delle prestazioni erogate.
Tali indicatori e relativi standard vengono annualmente sottoposti a revisione in base ai risultati raggiunti ed alle evidenze scientifiche in un'ottica di miglioramento continuo della qualità.
Gli standard di qualità potranno essere aggiornati o riformulati anche su richiesta delle associazioni dei consumatori, in relazione a circostanze eccezionali ed imprevedibili.
Questo compito è demandato ad una commissione composta da: Direttore Generale, Direttore Sanitario, Coordinatore.

PROCESSO	INDICATORE	STANDARD
Pianificazione e gestione dell'assistenza	N. PAI	100% ospiti
	N. valutazioni AGED	100% ospiti
	N. lesioni da compressione insorte in residenza	< 6% utenza a rischio medio-alto
	Catetere vescicale a permanenza	Solo ospiti con ritenzione cronica dopo tre tentate rimozioni
	N. ospiti inseriti in trattamento riabilitativo/occupazionale	>60% ospiti NAT
	N. cadute analizzate con protocollo cadute	100% ospiti caduti
	N. ospiti inseriti in attività di animazione	>60% ospiti NAT
	Intervallo massimo bagni	7 gg.
	Aggiornamento della procedura di contenimento	< 30 gg.
	Revisione del contenimento farmacologico con neurolettici	< 30 gg.
Tutela degli ospiti	N. reclami sui servizi di assistenza	< 6% degli ospiti/anno
	N. reclami sui servizi alberghieri	< 6% degli ospiti/anno
	Tempo risposta ai reclami	< 15 gg.

TITOLO VIII – DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito dell'ente gestore all'indirizzo: www.ghuppogheron.it
Inoltre una sua copia viene consegnata insieme ai documenti necessari per la presentazione della domanda.
I contenuti della Carta dei Servizi sono richiamati nel contratto di ospitalità che viene sottoscritto al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura.
Un suo estratto è affisso nella reception e comunque una copia integrale della carta verrà fornita a richiesta.

TITOLO IX – CLAUSOLE PENALI, INDENNIZZI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORNO

Nel rispetto della legislazione vigente (in particolare dell'art. 8 del D.L. n. 1/2012), qualora il gestore accerti la fondatezza di quanto reclamato dall'utente e, quindi, la sussistenza di una violazione degli standard qualitativi e/o quantitativi previsti dalla presente Carta dei Servizi, riconoscerà all'utente un ristoro per il disservizio lamentato secondo le seguenti modalità, ritenendo preferibile il risarcimento in forma specifica in quanto maggiormente conforme alle finalità di qualità del servizio cui è ispirata la presente carta:

- in forma specifica, ovvero, il gestore si impegna a corrispondere la prestazione non fornita o fornita in modo non conforme ai parametri previsti dalla carta, entro 15 giorni dal reclamo;
- per equivalente, ovvero, il gestore riconoscerà all'utente un rimborso/ristoro che:
    - per la mancata somministrazione del servizio è pari al costo del servizio non erogato;
    - nel caso in cui il servizio, pur se erogato, non risponda agli standard previsti dalla carta il ristoro all'utente è pari al 50% del costo del servizio. Si intende che in ogni caso il rimborso/ristoro non potrà essere superiore al costo dell'intera prestazione.
    - Il risarcimento riconosciuto verrà scontato dalla retta del mese successivo alla definizione della procedura conciliativa.

TITOLO X – I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI; CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

A – Partecipazione dell'utenza
(d. lgs. 206/2005 Art. 101 Codice del Consumo)
Gli utenti possono formulare richieste, proposte, segnalazioni od osservazioni al fine di valutare la conformità dei servizi erogati agli standard di qualità previsti dalle leggi e dalla Carta dei servizi.
Ciò nel rispetto del principio di partecipazione, inserito tra i principi ispiratori della presente Carta dei servizi. Le richieste devono essere formulate per iscritto, mediante lettera raccomandata a/r, ovvero, consegnate alla segreteria della struttura che ne rilascia ricevuta ed indirizzate al Direttore della RSA il quale ha l'obbligo di rispondere nel termine di 15 giorni dal loro ricevimento.

B – Procedura conciliativa. Legge 69/2000 (art. 30 Tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici).
Gli ospiti, qualora ritengano che si sia verificata una violazione degli standard qualitativi presenti nella Carta dei Servizi o la violazione dei suoi principi fondamentali, hanno diritto di attivare la procedura conciliativa con le seguenti modalità, a pena di irricevibilità:

- la Struttura, nel rispetto dei principi di semplificazione ed efficienza ha predisposto dei moduli, depositati presso la segreteria, al fine di facilitare l'ospite nell'avvio della procedura non giurisdizionale.

- I moduli, compilati ed indirizzati al Direttore della RSA, vanno consegnati all'ufficio segreteria della struttura che rilascia ricevuta della consegna.

- Il reclamo deve essere presentato entro il termine di 7 giorni dal momento in cui si siano verificati i fatti esposti, ovvero dal momento in cui il reclamante ne abbia avuto conoscenza.

- La domanda dovrà indicare, anche per sommi capi, la descrizione dell'evento/i lesivo/i dei diritti garantiti nella presente Carta e nel contratto, l'indicazione del diritto che si ritiene violato ed, eventualmente, il danno economico subito.

- Nel termine di 15 giorni dalla ricezione del reclamo, il responsabile dovrà comunicare, in forma scritta, se le doglianze sono fondate o se al contrario devono essere respinte, fornendo una sintetica spiegazione delle ragioni del rigetto.

- Se il responsabile accoglie il reclamo egli, contestualmente, dovrà elencare le possibili disposizioni per il risarcimento in forma specifica o per equivalente, di cui al titolo IX.

- In ogni caso, non sono ammessi risarcimenti danno per fatto del terzo, forza maggiore, caso fortuito o fatto dovuto al comportamento dell'utente, secondo i principi di legge in merito alla responsabilità civile.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Ogni persona anziana ha diritto:

- ad un'**assistenza fisica**, che implica: la sicurezza fisica e la salvaguardia in tempo di pace e di guerra ed in particolare nei casi di calamità naturali e catastrofi sociali; il mantenimento della salute mediante l'assistenza e le misure più appropriate (alloggi e servizi adatti all'igiene, alle cure e all'assistenza geriatrica); il diritto a condurre una vita normale e la possibilità di avere un contatto con la natura;

- ad un'**assistenza economica**, che presuppone: la possibilità di godere di una pensione superiore al minimo indispensabile alla vita che consenta di partecipare ad una vita sociale e culturale; un alloggio confortevole ed adeguato alle esigenze della persona anziana ubicato nell'ambiente più idoneo; la possibilità di svolgere un'attività utile ed un lavoro produttivo commisurato alle condizioni fisiche e psichiche individuali;

- ad un'**esistenza sociale**, che comprende: la possibilità di vivere con dignità e sicurezza conservando la propria personalità, di frequentare i propri simili per evitare la solitudine e di relazionarsi in modo cordiale con tutte le altre classi sociali; un'accoglienza cortese e premurosa ad opera delle autorità senza alcuna distinzione di razza, di classe sociale, di religione o di altre ideologie qualunque sia il proprio stato fisico o mentale; una presenza politica efficace ed efficiente e la possibilità di collaborare all'elaborazione di leggi in materia;

- ad un'**esistenza culturale**, che consente: la possibilità di accedere liberamente ai mezzi di informazione e di diffusione delle notizie; la possibilità di aderire ad attività di studio, corsi didattici, seminari culturali, lavori di formazione con possibilità di perfezionamento; la possibilità di esercitare un'attività culturale e di trasmettere alle generazioni future il proprio ingegno, la propria esperienza e saggezza;

- di disporre di sé stessa, che attribuisce: il diritto ad essere esonerata da quei lavori che richiedono uno sforzo fisico o intellettuale; la libertà di formarsi una propria opinione e di poterla esprimere; la libertà di avere un proprio concetto del mondo e di organizzare una propria **spiritualità interiore**