



Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale
Servizi Avanzati per la Terza Età



Carta dei Servizi

Carta dei Servizi

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per averci scelto, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella RSA Villa Linda, dove Lei potrà godere in qualunque momento, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero elenco di prestazioni, si offre come testimonianza della mission della RSA Villa Linda. Un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità dell'Ospite, dell'importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare. In una parola la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

La RSA Villa Linda ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;*
- la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;*
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali per una rete di sostegno più efficace;*
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;*
- la valutazione costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.*

In questo senso la RSA Villa Linda abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission aziendale. Fa inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, di cui si allega il testo, per confermare e condividerne il valore dei contenuti.

La Direzione

Presentazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Villa Linda ubicata in via Zaccaria Negroni a Nettuno, a due passi dal mare, autorizzata con Determinazione Regione Lazio n° G13436 del 15 novembre 2016, è costruita su 5 piani e dispone complessivamente di 80 posti letto per Persone non autosufficienti distinte in:

Regime residenziale

- Trattamento Estensivo per persone non autosufficienti, anche anziane (28 posti residenza)
- Trattamento Estensivo per disturbi cognitivo-comportamentali gravi (40 posti residenza)

Regime semiresidenziale

- Trattamento Estensivo per disturbi cognitivo-comportamentali gravi (12 posti)

Villa Linda si trova a Colle Paradiso, nella zona collinare di Nettuno, a 200 metri dal mare e a soli 50 km da Roma. Adiacente alla splendida residenza estiva dei Borghese, la Struttura, dalla caratteristica forma a stella, è oggi completamente rinnovata e ristrutturata secondo i più elevati standard qualitativi e tecnologici.

All'esterno della Villa una splendida area attrezzata di circa 4000 mq consente agli Ospiti di passeggiare nel verde, in un ambiente tranquillo e protetto, tra l'ombra degli alberi ad alto fusto e i profumi delle piante di mirto e rosmarino, immersi in una vegetazione mediterranea temperata, di giorno, dalla naturale e gradevole ventilazione marina, ed esaltata, di sera, da una suggestiva illuminazione che favorisce una piacevole sensazione di serenità e benessere.

Antistante la Struttura il Giardino d'inverno consente agli ospiti e ai caregiver di sostare in un ambiente familiare e accogliente, completamente coperto e chiuso da vetrate dalle quali è possibile vedere l'ambiente verde circostante, alla presenza di uno splendido camino protetto, piante e fiori dai colori e profumi intensi e un soffitto ad onda con illuminazione a fibre ottiche e luci cromatiche, con effetto rilassante e stimolante.

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico Aziendale, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Ogni piano è organizzato in nuclei, rispettivamente composti da stanze a due letti.

Per ogni Ospite è garantito uno standard assistenziale di almeno 180 minuti medi giornalieri distribuiti fra le diverse figure professionali (Medico, Infermiere, OSS, Educatore Professionale, Fisioterapista) come da normativa regionale vigente.

All'interno della Struttura non esistono barriere architettoniche e gli spazi comuni sono fruibili da tutti gli Ospiti e dai loro cari, così da facilitare le occasioni di socializzazione.

Particolare attenzione è stata posta all'allestimento degli spazi comuni e all'arredo delle camere.

È presente un giardino attrezzato all'ingresso della Residenza.

FINALITÀ

La RSA Villa Linda è una struttura residenziale per Anziani finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di Persone anziane non autosufficienti che necessitano di assistenza residenziale per periodi di lunga degenza o anche per periodi programmati e limitati nel tempo ancorati ad obiettivi di tutela del benessere della Persona, insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

VALORI

I nostri principi e valori sono:

- la centralità dell'Anziano;
- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la rilevanza sociale dell'Anziano, ancorché istituzionalizzato.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata e nel caso di pazienti stranieri coinvolgimento di personale specializzato;
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- mantenimento, dov'è possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano non autosufficiente;
- interventi mirati e personalizzati (P.A.I.), anche grazie al contributo dei familiari;
- formazione continua del Personale.

Obiettivi Generali

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il Servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti, indistintamente.

CONTINUITÀ

L'organizzazione della Residenza garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali che sanitarie).

DIRITTO DI SCELTA

Tale principio è alla base dell'attività della Struttura, che asseconda sempre il diritto alla scelta tra più soluzioni modali.

PARTECIPAZIONE

Osservazioni e suggerimenti degli Ospiti e/o dei loro familiari vengono accolti e considerati come un'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.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ

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 dai singoli Servizi.

Struttura Organizzativa

All'interno della RSA operano in stretta collaborazione Direttore Amministrativo di Struttura, Responsabile Sanitario e Responsabile Assistenziale.

Essi, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della Struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della Residenza.

Alla Direzione è possibile accedere, sia per gli Ospiti che per i loro familiari, previo appuntamento.

DIREZIONE DI STRUTTURA

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità complessiva della Struttura;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'ammissione degli Ospiti;
- la presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
- il controllo sui Servizi appaltati all'esterno;
- le relazioni con le istituzioni: Regione, Provincia, Comune, ASL;
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del Personale;
- la valutazione/disanima delle richieste e delle segnalazioni dei Clienti, sia direttamente che attraverso il Responsabile del Servizio Accoglienza e il Coordinatore dei Servizi alla Persona.

DIREZIONE SANITARIA

Il ruolo è svolto dal Medico Responsabile

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni sanitarie;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- con i suoi collaboratori medici, la gestione clinica e la presa in carico dell'Ospite;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- la responsabilità e supervisione della gestione di farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- la responsabilità dell'igiene della Struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- la supervisione ed il controllo della ristorazione;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e Operatori.

DIREZIONE INFERMIERISTICA E CARE MANAGER

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- il coordinamento del progetto di accoglienza ed inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e controllo dei Servizi socio-assistenziali ed infermieristici;
- la stesura e controllo dei piani di lavoro ed elaborazione della turnistica;
- l'organizzazione e coordinamento dei Nuclei;
- la verifica della corretta stesura ed applicazione dei P.A.I.;
- la direzione infermieristica è il **Care Manager** di struttura.;
- la gestione delle visite specialistiche all'esterno della Residenza;
- il mantenimento dei rapporti con i familiari;
- la raccolta da parte dei Responsabili di Piano delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione.

SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA E RIABILITAZIONE

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- intervento sistematico per gli interventi riabilitativi, sia individuali che di gruppo;
- la valutazione dell'ambiente di vita dell'Ospite;
- la responsabilità degli ausili;

- la prevenzione delle cadute, attraverso l'attuazione di interventi mirati e posture corrette.

SERVIZIO ACCOGLIENZA

È aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00;

È disponibile per fornire informazioni ed orientare attraverso i molteplici Servizi offerti.

Il Servizio Accoglienza è responsabile di:

- accoglienza e relazioni con il pubblico;
- visite guidate alla Struttura da parte delle Persone interessate;
- liste di attesa;
- pratiche amministrative (procedure di ingresso, contratto, dimissioni);
- richieste, rilievi e suggerimenti dei Clienti per i diversi settori di attività;
- statistiche di competenza;
- rilascio dei certificati amministrativi;
- fatturazione ai Clienti;
- pagamenti e rimborsi;

rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ASL).

Per conto dei Clienti si fa carico delle pratiche burocratiche per l'ottenimento di documenti, assegni, agevolazioni attraverso l'attivazione del Servizio Sociale.

RECEPTION

Il primo incontro con la Residenza avviene attraverso la Reception, attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.00 ed il sabato, la domenica e i giorni festivi dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

Tra i vari compiti, segnaliamo quelli più utili al Cliente, quali:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla Struttura e alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla Struttura;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione podologo e parrucchiere;
- modalità e rilascio dei buoni-pasto, necessari per il ristorante.

Ingresso

INFORMAZIONI

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla RSA anche telefonicamente e ritirare la modulistica per la domanda di ingresso presso la Reception/Servizio Accoglienza, entrambi ubicati in Nettuno via Zaccaria Negroni 4c; è possibile, inoltre, visitare il nostro sito internet: www.villalinda.it

Il Personale del Servizio Accoglienza è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura.

MODALITA' DI ACCESSO

L'ammissione degli ospiti alla RSA, è richiesto direttamente dalla famiglia/amministratore di sostegno/caregiver e, la struttura, non ancora accreditata con il SSR, sostituisce l'Unità Valutativa Territoriale con le proprie risorse interne. L'Equipe Multidisciplinare composta da Medico Responsabile, Direzione Infermieristica, Assistente Sociale e Neuropsicologa valutano i requisiti per l'inserimento in struttura. L'utente viene contattato direttamente dal Servizio Accoglienza per l'ingresso in struttura. La RSA si impegna al rispetto di procedure trasparenti per la gestione delle liste di attesa qualora ne emergesse l'esigenza.

PRESTAZIONI EROGATE

L'attività assistenziale si articola nelle seguenti funzioni, che si svolgono per tutto l'anno e nel rispetto degli standard gestionali stabiliti dalla regione Lazio.

Ospiti che ricevono cure estensive, affetti ulcere, ulcere da decubito di III e IV grado, alimentazione enterale e/o parenterale anche tramite con SNG o PICC, ecc.

Ospiti a persone con decadimento cognitivo anche severo e con disturbi del comportamento e che necessitano una continua stimolazione cognitiva e orientamento e che manifestano disturbi come il vagabondaggio, aggressività fisica e verbale o persone socialmente inadeguate, oppure ospiti che sono soggetti ad allucinazioni e deliri.

Ospiti affetti da patologie oncologiche, neurologiche, pneumologiche, cardiologiche, che necessitano di cure palliative di livello base.

Al momento dell'ingresso in struttura, l'anziano dovrà fornire un documento d'identità e il Codice Fiscale. Inoltre l'anziano e/o familiare dovrà fornire i sottoelencati documenti:

- tessera sanitaria;
- eventuale esenzione ticket;
- certificazione medica con specificata la diagnosi e la terapia farmacologica in atto;
- copia referti di analisi cliniche e di visite mediche recenti
- copia verbale di invalidità (o certificazione rilasciata dalla Commissione per l'accertamento delle condizioni di invalidità)

Il Garante dell'ospite, sia esso familiare, delegato, amministratore di sostegno si impegna a:
fungere da tramite tra la Struttura e l'ospite in caso di necessità
pagare la retta e gli extra
farsi carico di tutte le incombenze esterne, non di pertinenza della Struttura.

ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del regolamento interno.

Il Contratto con la RSA stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assume la qualità di Garante e diventa il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy, che per quanto attiene agli aspetti economico-finanziari.

Il Coordinatore infermieristico ed il Personale socio-assistenziale accolgono l'Ospite e i suoi familiari all'ingresso nella Struttura e li presentano ai residenti, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- mostrare l'ubicazione dei vari Servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza;

DIMISSIONI/TRASFERIMENTI

Trasferimenti temporanei: possono avvenire per eventi che necessitano il trasferimento in una struttura sanitaria per trattamenti sanitari specialistici (ospedale, casa di cura) urgenti, attraverso l'attivazione del 118, o programmati. Il Medico della RSA con il Medico Curante, hanno il compito di inviare tutti i dati sanitari necessari per attivare un corretto percorso di cure. Il trasferimento temporaneo può durare fino a 3 giorni con la conservazione del posto in RSA, successivamente la richiesta della conservazione del posto dovrà essere richiesta dal garante con il pagamento del 50% della tariffa assegnata.

Trasferimenti o dimissioni definitive: Al termine del soggiorno, l'Ospite riceve una scheda per le dimissioni che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-sanitari, riabilitativi, sanitari e infermieristici.

Vengono restituiti i documenti personali originali eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

Dimissioni per Decesso: Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche.

In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal Medico.

La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (carta d'identità, codice fiscale, tesserino sanitario, ecc.).

Modalità specifiche per ogni singolo caso sono descritte nel contratto sottoscritto all'ingresso.

Servizi rivolti alla Persona

La RSA Villa Linda garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socioassistenziale, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale compilato dopo l'ingresso in Struttura.

Ad ogni piano della Struttura prestano servizio infermieri, operatori socio-sanitari, educatori professionali e fisioterapisti, organizzati e diretti dal Coordinatore Infermieristico e dal medico responsabile di Struttura. L'alta professionalità dell'assistenza si coniuga perfettamente con quello che è un grande punto di forza di Villa Linda: la tecnologia. L'informatica applicata ai servizi assistenziali consente agli operatori di Villa Linda di monitorare elettronicamente e gestire quotidianamente l'alimentazione, la cura, la terapia e la sicurezza del paziente 24 ore su 24. La RSA Villa Linda, dietro richiesta dell'ospite o del familiare, autorizza la presenza di personale di assistenza non sanitaria (ANS) ai fini di garantire il miglior benessere psicologico durante il processo di inserimento o, per un periodo più lungo nel rispetto del regolamento aziendale che verrà sottoscritto all'ingresso. Presso la Reception sono esposti gli orari di ricevimento dei familiari da parte del Medico Responsabile, Servizio Psicologico e Sociale.

ASSISTENZA SANITARIA

Ad ogni Ospite è garantita attraverso la prescrizione del Medico di Medicina Generale con il SSR la fornitura di farmaci, ossigenoterapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale. Viene garantita la fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); i pazienti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozine, deambulatori) forniti dall'ASL su prescrizione dei Medici di Medicina Generale.

La Residenza dispone comunque di un consistente numero di ausili, a disposizione degli Ospiti. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Struttura, vengono richiesti dal Medico di Medicina Generale carico del SSN; ove possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare ovvero a pagamento con servizio fornito dalla struttura. A totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche effettuate direttamente in Struttura e richieste dal paziente o suoi familiari.

ASSISTENZA MEDICA

Nella Residenza Villa Linda operano il Responsabile Sanitario ed un'équipe medica. L'assistenza medica è sempre garantita e si articola attraverso un piano di presenza attiva con pronto intervento in caso di urgenze.

I principali compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione di documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.A.I. e alle unità operative interne, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Psicologo, Educatore Professionale ed Assistente Sociale) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

La Residenza si avvale della consulenza di un Medico Fisiatra in supporto al Servizio riabilitativo, al fine di impostare in modo sempre più adeguato e puntuale un protocollo terapeutico per l'Ospite.

La Residenza si avvale anche della consulenza di un Broncopneumologo. Villa Linda si avvale di Medici Specialisti il cui intervento (totalmente a carico dell'Ospite) può essere richiesto direttamente al Coordinatore Infermieristico o presso la Reception.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.A.I.)

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, Ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune.

Il PAI viene redatto dopo la Valutazione Multidimensionale con scale validate dal mondo scientifico internazionale, inclusa la scala di valutazione del dolore. Villa Linda applica protocolli di rilevazione e gestione del dolore e adotta integralmente la Carta dei diritti delle Persone con Dolore.

La presenza dei familiari ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, viene accolto e tenuto in grande considerazione dall'équipe di lavoro, in modo da delineare un quadro il più completo possibile dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere. Il P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La R.S.A. garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite Infermieri.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

SERVIZIO DI TUTOR (Case-Manager)

Il servizio di Tutor, svolto dall'operatore sanitario (infermiere, fisioterapista, educatore) si occupa principalmente delle esigenze degli ospiti a partire da un momento dell'accoglimento e poi durante tutta la vita in RSA.

L'ospite e il proprio familiare trovano nella figura del Tutor un punto di riferimento in qualsiasi momento dell'orario di lavoro, che a volte può essere personalizzato, senza per questo dover attenersi ad orari

rigidi o dover prendere appuntamenti, dove le esigenze e i bisogni dell'anziano trovano un punto di ascolto, al fine di soddisfarli. .

L'ospite per i suoi problemi si rivolgerà direttamente al Tutor che avrà il compito di risolvere il problema o quantomeno di dare delle risposte.

Il tutor si coordina e collabora con tutte le figure professionali che sono all'interno della RSA mantenendo come centralità del proprio intervento l'Ospite anziano.

PRESTAZIONI DEGLI OPERATORI SOCIO SANITARI

Gli Operatori Socio-Sanitari (OSS) svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta agli Ospiti, riguardanti l'igiene e la vestizione, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito (con schema di posizionamento diurno e notturno), la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione, la stimolazione e la protezione nella deambulazione.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella R.S.A. si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'équipe ed ai familiari.

Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di Terapisti della Riabilitazione, che effettuano interventi specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo.

I Terapisti intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione delle sindromi da allettamento e delle lesioni da pressione attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

CARTELLA SOCIO-SANITARIA

Villa Linda utilizza la cartella Socio-sanitaria elettronica per gli ospiti della residenza. Copia della cartella socio-sanitaria potrà essere richiesta dagli interessati al termine del periodo di ricovero e sarà rilasciata in formato cartaceo o su supporto elettronico entro giorni 30 dalla richiesta.

FORNITURA AUSILI

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza.

Il Servizio di Riabilitazione e l'équipe medica hanno cura di richiedere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA

Al centro dell'intervento psicologico è la Persona, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'Ospite che, indirettamente, attraverso il lavoro in équipe e la relazione con i familiari. Lo Psicologo supervisiona il momento dell'inserimento e dell'accoglienza e offre un contributo fondamentale alla stesura del Piano di Assistenza Individuale.

E' responsabile dei Piani di Assistenza Individuali dei pazienti affetti da disturbi cognitivi comportamentali. si occupa della valutazione neuro-psicologica e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione cognitiva.

È disponibile per il supporto psicologico degli Ospiti e dei familiari (care-giver)

SERVIZIO SOCIALE

Si occupa del coordinamento con i servizi sociali e sanitari territoriali.

Riceve ospiti e familiari per attività di counseling ed orientamento. Partecipa al PAI e coordina eventuali attività di follow up dopo le dimissioni attivando se necessario la rete socio-sanitaria territoriale o del luogo di residenza dell'ospite. Attiva, dove necessario tutte le procedure di mediazione culturale inclusa la garanzia del diritto di culto.

Nello specifico, il mediatore culturale, in qualità di fondamentale anello di congiunzione e di contatto tra utente-familiari e operatori, viene inserito nel team di assistenza qualora le differenze culturali e linguistiche lo richiedano. Villa Linda si avvale, pertanto, per specifiche situazioni, di mediatori culturali esterni professionalmente formati.

SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE

È presente nella Struttura un Servizio di animazione giornaliero garantito da Educatori Professionali. L'Educatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite. Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività utili per innescare processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; per quei pazienti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale; una attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è garantita dalla collaborazione con il cappellano di zona

Settimanalmente viene celebrata la Santa Messa.

Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, facendone richiesta attraverso il personale del Servizio Accoglienza.

E' a disposizione un locale multifunzionale per i culti.

Servizi alberghieri

RISTORAZIONE

Presso la Residenza è attivo il Servizio Ristorazione con i pasti preparati direttamente dalla cucina interna alla struttura.

Il menù, predisposto dalla Nutrizionista in collaborazione con il Medico Responsabile, varia a seconda delle stagioni (estivo - invernale) e ruota su quattro settimane. Nella Reception è esposto il menù giornaliero, che consente all'Ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. È assicurato dagli Operatori l'assistenza al pasto per gli Ospiti che lo necessitano.

MENÙ TIPO

- **Colazione:** latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele.
- **Pranzo:** Primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro; pasta in bianco/pomodoro); frutta Secondo piatto del giorno (alternative: affettato/formaggio). Contorno (verdura cotta o verdura cruda). Frutta fresca o cotta.
- **Merenda:** the con biscotti o yogurt o dessert.
- **Cena:** Primo piatto del giorno (alternative: pasta/riso); Secondo piatto del giorno (alternative: affettato/formaggio). Contorno (verdura cotta o verdura cruda; purea). Frutta fresca o cotta.

Se necessario, a fronte di prescrizione medica, vengono elaborate diete per diabetici, ipercolesterolemie ed altre intolleranze alimentari.

BAR

La Struttura è dotata di macchinette erogatrici di bevande (caldo/freddo) e snack, facilmente accessibile da Ospiti e familiari.

PULIZIA AMBIENTI

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita da Personale specializzato, sollevando gli addetti all'assistenza da tale compito.

LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è a pagamento e viene gestito da ditta specializzata esterna. Presso il Servizio Accoglienza è possibile avere informazioni su come richiedere il servizio e sulle modalità con cui viene effettuato.

BARBIERE PARRUCCHIERE, PODOLOGO

Nella R.S.A. Villa Linda è attivo settimanalmente il servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari. È inoltre possibile accedere al servizio di pedicure e manicure, regolato sul bisogno degli Ospiti. Per entrambi i servizi è necessaria la prenotazione presso la Reception. Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite.

Informazioni utili

COMFORT DELLE STANZE

La RSA è organizzata in 4 nuclei residenziali ed 1 nucleo semiresidenziale. Ogni nucleo è dotato dei servizi previsti dalla normativa vigente nonché da una sala polivalente con vista mare riservabile per cene e feste di compleanno. Ogni camera ha il bagno attrezzato per disabili, aria climatizzata caldo/freddo, televisore e collegamento wireless, chiamata di soccorso, pavimentazioni in PVC sanitario con colori morbidi ed accoglienti, arredi moderni e letti elettrici telecomandati di ultima generazione che permettono ogni tipo di regolazione autonomamente.

ORARI DI VISITA

La Struttura è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 19.00. Al fine di non arrecare disturbo agli Ospiti nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo, si consiglia il rispetto degli orari indicati. Si invita, peraltro, ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti.

In caso di situazioni critiche e o particolari esigenze è consentita la presenza diurna e notturna del familiare, previa autorizzazione del Responsabile Sanitario.

LUOGHI DI INCONTRO

All'interno della Struttura sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, familiari ed amici.

Un'efficace segnaletica consente di muoversi con libertà e di recarsi alle macchinette ristoro, alla palestra e in giardino.

TELEFONO

È possibile ricevere telefonate direttamente nel nucleo o nella stanza dell'Ospite ed effettuarne, a pagamento, verso l'esterno.

POSTA

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente alla Reception; sempre attraverso il Personale della Reception verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

TRASFERIMENTI E USCITE

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari.

L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, viene autorizzata dal Medico e deve essere segnalata preventivamente all'infermiere del Nucleo. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo.

Presso la Reception è necessario compilare la modulistica predisposta.

LA GIORNATA TIPO

- La giornata per l'Ospite inizia alle ore 07.00 con la sveglia e le operazioni di igiene personale e vestizione.
- Dalle ore 07.30 alle ore 08.00 viene servita la colazione.
- Dalle ore 8.00 alle ore 12.00 viene eseguita attività di Riabilitazione Motoria
- Alle ore 10.00 viene servita una merenda.
- Dalle ore 09.00 alle ore 12.00 è possibile partecipare alle attività presenti nel salone di piano o nel salone polifunzionale.
- Alle ore 12.00 si pranza e verso le ore 13.00 chi lo desidera o ne ha necessità può coricarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.
- Dalle ore 14.30 alle ore 18.00 è possibile partecipare alle attività presenti nel salone di piano o nel salone polifunzionale.
- Nel pomeriggio, dalle ore 16.00 viene servita la merenda.
- Alle ore 18.00 viene servita la cena.
- Verso le ore 20.00 si prepara il riposo notturno.

COME RAGGIUNGERCI

- Mezzi Propri:
Da Roma attraverso la strada statale Pontina (SS148) Uscita Velletri-Nettuno e proseguire fino a Nettuno Via Zaccaria Negrone, 4/c
- Autobus :
Servizio autolinee ATAC (extraurbane Roma) da Roma Anagnina o da Roma Eur
- Treno:
Partenze da Roma Termini, (ogni ora circa) per la stazione di Nettuno che dista 1,4 Km da Villa Linda

RETTA, TARIFFE E DEPOSITO CAUZIONALE

Le rette della RSA sono stabilite in tre diverse tariffe legale al livello di assistenza necessario all'ospite può essere valutato con necessità di alto, medio e basso impegno assistenziale.

Le rette sono definite dalla RSA in apposito tariffario.

La retta di degenza, nella Residenza, include:

Servizi alberghieri

- Colazione, pranzo, merenda e cena. Menù con bevande e ausilio all'alimentazione compresi;
- Servizio pulizia e sanificazione ambientale. Lavanderia piana;
- Ogni camera è dotata di: servizi igienici privati, telefono, televisore, climatizzatore caldo/freddo.

Servizi assistenziali e sanitari

- Servizio Sanitario Medico e Infermieristico;
- Servizio Medico Specialistico (Fisiatra e Broncopneumologo);
- Servizio Socio-Assistenziale;
- Servizio Riabilitativo (escluso dalla retta a basso impegno assistenziale);
- Servizio di Animazione Culturale;
- Servizio Psicologico;
- Servizio Sociale
- Fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza (prescritti dal Medico di Medicina Generale e fornito dal SSR).

Servizi accessori (a pagamento)

- Barbiere Parrucchiere, Podologo (secondo tariffe del Professionista che effettua il Servizio);
- Servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti.
- Telefonate dalla camera (addebito degli scatti effettuati in base alle tariffe vigenti);
- Trasporti in ambulanza per visite e interventi specialistici richiesti dal Parente o dal Garante (come da fattura di chi effettua il servizio) o con il bus navetta della Struttura;
- Interventi Medici Specialistici ed odontoiatrici richiesti dal Parente o dal Garante (secondo compenso del Professionista).

Versamento deposito cauzionale

Il Garante e/o Ospite firmatario del contratto versa al momento dell'accoglimento dell'Ospite nella Residenza un deposito fruttifero a garanzia, pari alla tariffa sottoscritta all'ingresso, mediante assegno o bonifico bancario.

Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro 30 giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto da parte del Garante dell'ospite al Servizio Accoglienza.

Tutela della Privacy

La RSA Villa Linda garantisce che la raccolta dei dati personali, nonché quelli relativi allo stato di salute (ex dati sensibili) richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o tutori, avvenga nel rispetto del Codice della Privacy RUE 2016/679.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- cura dell'Ospite.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- Al personale sanitario della R.S.A., che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione;
- alla ASL competente territorialmente;
- al singolo interessato, su richiesta.
- Responsabile del trattamento dei dati è il Responsabile Sanitario. Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

CONSENSO INFORMATO

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso Villa Linda
Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al Garante da parte del Medico il consenso scritto a procedere.

POLIZZA ASSICURATIVA

Il Gestore della R.S.A. Villa Linda ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.

Garanzie di Qualità

La RSA Villa Linda, ha ottenuto la **Certificazione di Qualità ISO 9001** del proprio sistema organizzativo interno da parte dell'Istituto Italiana del Marchio di Qualità (IMQ).

Villa Linda ha fatto della Qualità e degli strumenti utilizzabili per erogarla e controllarla uno dei punti di forza della propria mission.

Sono stati individuati alcuni Indicatori di Qualità tra gli aspetti rilevanti del Servizio che elenchiamo in quanto parametri del nostro standard qualitativo.

Indicatori di Qualità

OBIETTIVI

STANDARD

INDICATORI

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche.

Ampia possibilità di accedere al Servizio Accoglienza e alla Reception da parte degli Ospiti e dei loro familiari.

Servizio Accoglienza: aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle ore 18.00
Reception: aperta tutti i giorni feriali dalle 9.00 alle 19.00 e festivi dalle 09.00 alle 18.00.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il Personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al Servizio offerto.

Tutto il Personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome e la qualifica.

Per verificare la soddisfazione dell'Ospite e dei loro familiari viene realizzata una indagine specifica. Una volta elaborati i dati e i risultati ne viene data comunicazione agli Ospiti e ai loro familiari.

Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino identificativo.

Somministrazione periodica (almeno una volta all'anno) ai familiari e/o agli Ospiti del Questionario di Gradimento.

INTERVENTI PERSONALIZZATI

Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni sanitari e socio-assistenziali.

Dopo l'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.

Numero Piani di Assistenza Individuali: 100%.
Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente ed ogni volta che si verifica un evento particolarmente significativo per l'Ospite.

FORMAZIONE E MOTIVAZIONE

Sono previsti corsi dedicati alla

Numero ore complessive annue di

OPERATORI

È ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.

formazione ed aggiornamento degli Operatori.
Per ogni Operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione.

formazione per tutti gli Operatori della struttura = 300 ore

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.

Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino.

Numero Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%.

Tutti gli Ospiti sono sottoposti a un bagno completo o spugnatura completa (con capelli). Gli Operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati.

1 bagno completo e/o spugnatura a settimana su un totale degli Ospiti = 100%.

La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione.

Sono presenti Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti bisognosi.

Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda.

Numero programmi per la gestione dell'incontinenza sul totale degli Ospiti incontinenti: 100%.

Supervisione e controllo del Servizio.

Il controllo è affidato al Coordinatore dei Servizi alla Persona e ai Responsabili di Piano.

Assistenza continua garantita da OSS assegnati ai piani.

Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni piano da OSS

SERVIZIO SANITARIO

Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.

Assistenza infermieristica.

Garantita 24 ore su 24 da Infermieri.

Assistenza medica.

Presenza diurna dei Medici di Medicina Generale Presenza diurna di Medici di Guardia con reperibilità notturna.

Assistenza farmacologica.

La struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite e l'ossigenoterapia secondo le modalità previste dal SSR

Elettrocardiogrammi.

Esecuzione di elettrocardiogrammi in struttura all'ingresso e per le situazioni di emergenza.

Prelievi ematochimici.

Servizio garantito dal personale infermieristico interno e inviato a cura della Struttura al laboratorio di analisi convenzionato.

Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito.

La Struttura è dotata di cuscini e materassi antidecubito, fornisce materassini ad aria e medicazioni avanzate secondo le modalità previste da S.S.R.

Prescrizione di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori...) forniti dall'ASL.

Garantita dalla Struttura attraverso I Medici di Medicina Generale e FKT.

SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO

La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.

Servizio riabilitativo.

Cicli di interventi specifici individuali o di gruppo per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo con prescrizione specialistica (Fisiatra).

Attività di mobilizzazione passiva per gli Ospiti allettati.

Servizio di Animazione.
Viene predisposto annualmente un programma di animazione e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività di animazione.

Momenti di animazione quotidiana rivolti a tutti gli Ospiti interessati.
Nel corso della settimana sono previsti laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero.
È organizzata una festa collettiva per tutti i compleanni del mese.
Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno.

Servizio Psicologico.

Supervisiona l'accoglienza e l'inserimento.
Contribuisce alla stesura del PAI.
Disponibile a colloqui con Ospiti e familiari che lo desiderano e su indicazione medica.

SERVIZIO SOCIALE

Assistente Sociale

La struttura ha a disposizione personale presente almeno 12 ore a settimana dedicate al servizio

E' presente in tutte quelle situazioni in cui è necessario supportare le attività dei familiari o in assenza di essi.
Contribuisce alle relazioni esterne della struttura con le istituzioni presenti sul territorio

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Ogni Ospite ha il diritto di usufruire di prestazioni alberghiere di elevato livello qualitativo. I Servizi di lavanderia, cucina, pulizie ambienti e parrucchiere puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente.

Camere di degenza.

Le camere sono a due letti con servizio igienico.

Climatizzazione.

Aria primaria in tutta la Struttura.

Televisore.

Presente in tutte le camere di degenza, oltre che nelle aree comuni.

Servizio telefonico.

I telefoni sono presenti in tutte le stanze. Le chiamate vengono attivate su richiesta

Parrucchiere, Barbiere e Podologo (servizio a pagamento)

Presenza plurisettimanale

Macchinette erogatrici "servizio bar"

Aperto tutti i giorni.

Servizio lavanderia vestiario personale. (a pagamento)

Garantito da una Società specializzata esterna a tutti gli Ospiti che lo richiedono.

Servizio pulizia degli ambienti.

Gestito dal Personale specializzato.

Possibilità di scelta del menù.

Per ogni pasto è garantita la scelta tra due primi, due contorni, frutta o dessert.
È garantita una dieta personalizzata per gli Ospiti con patologie specifiche definite nel fascicolo socio-sanitario.

Miglioramento e partecipazione

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione a Ospiti e Parenti.

I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. In ogni momento è possibile accedere al questionario semplificato sul sito aziendale www.villalinda.it

SUGGERIMENTI E RECLAMI

La scheda per la raccolta di reclami, segnalazione ed apprezzamenti è ritirabile presso la Reception e il Servizio Accoglienza. All'interno della struttura è presente una cassetta di raccolta anche in forma anonima.

La Direzione o delegato (Responsabile Relazioni con il Pubblico) provvederà a prenderne visione ed a fornire una risposta entro 10 giorni dalla riconsegna delle stesse secondo le modalità previste dall'apposita procedura.

Carta dei Diritti dei più Anziani

La RSA Villa Linda adotta integralmente la carta dei diritti della Persona Anziana.

LA PERSONA HA IL DIRITTO

- di sviluppare e di conservare la propria individualità di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti
- 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
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa
- di vivere con chi desidera
- di avere una vita di relazione
- di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- 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 e 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 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
- 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 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