



Carta dei Servizi & Regolamento

RSA “BELLOSGUARDO”

Centro Cardiologico Romano - Sanimedica C.C.R. srl
Via Tagliamento,45 - 00198 - Roma
P. IVA - 01554521003 - sanimedica@unisan.it

RSA “Bellosguardo” - Carta dei Servizi & Regolamento - edizione del 2 dicembre 2010

Sommario

| | |
|---------------------------------------------------------|----|
| Sommario..... | 2 |
| Introduzione..... | 3 |
| Sulla Carta dei Servizi | 3 |
| ed il Regolamento | 3 |
| Presentazione | 6 |
| Chi siamo..... | 6 |
| Sanimedica | 6 |
| Residenza Sanitaria Assistenziale “Bellosguardo” | 6 |
| La Carta..... | 8 |
| Servizi e Regole..... | 8 |
| ART. 1 – INFORMAZIONI GENERALI..... | 8 |
| ART. 2 - AMMISSIONE | 8 |
| ART. 3 - INGRESSO | 8 |
| ART. 4 - SOGGIORNO | 9 |
| ART. 5 – I SERVIZI DELLA RESIDENZA..... | 11 |
| ART. 6 - CORRISPETTIVI..... | 14 |
| ART. 7 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO | 15 |
| ART. 8 – INFORMAZIONI VARIE | 15 |
| ART. 9 - TARIFFARIO PRESTAZIONI EXTRA | 16 |
| ART. 11 – INDICATORI E STANDARD QUALITATIVI..... | 19 |
| ART. 12 – CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA | 20 |

Introduzione

Sulla Carta dei Servizi ed il Regolamento

CHE COSA È

La “Carta dei Servizi e Regolamento” è il documento che Sanimedica ha redatto - sulla base di quanto stabilito dal DPCM 19 maggio 1995 - per far conoscere ai suoi utenti tutto ciò che può essere di loro interesse circa l'organizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) “Bellosguardo” di Civitavecchia, e dunque facilitare il loro accesso ai servizi offerti.

In particolare, la Carta contiene informazioni circa:

- la RSA;
- la modalità di accesso;
- i servizi presenti in struttura;
- gli orari di apertura della struttura;
- le modalità con cui Sanimedica assicura il rispetto dei diritti del cittadino/paziente, anche in termini di verifica qualitativa dei servizi prestati dall'organizzazione.

La Carta viene distribuita nella Residenza, dove è messa a disposizione dell'utenza negli appositi spazi individuati nelle aree comuni, ed è consegnata, insieme alla Guida ai Servizi, all'utente/familiare al momento dell'accettazione al ricovero.

La Carta dei Servizi viene rivista annualmente. Questa edizione è stata aggiornata al dicembre 2010.

PRINCIPI GENERALI

La presente “Carta dei Servizi e Regolamento” ha come fondamento i 6 principi fondamentali sull'erogazione dei servizi sanitari sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che ha recepito e fatto propri. Questi sono:

Eguaglianza - L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità – Sanimedica ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità - L'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Anche i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono espressamente regolati dalla normativa di settore, fatto salvo il dovere per l'azienda di adottare, in tali casi, misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta – L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione – Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, e favorire la collaborazione nei confronti degli operatori, è garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. In particolare, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Sanimedica provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Efficienza ed efficacia – I servizi offerti dalla RSA vengono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Carta tende ad assicurare la qualità dei servizi erogati, l'efficacia degli interventi e la soddisfazione degli utenti/pazienti.

Per raggiungere questi obiettivi si impegna a :

- ☛ promuovere e sostenere tutte le sinergie disponibili sul territorio attraverso una messa “ in rete” delle attività dei diversi soggetti che operano con finalità analoghe;
- ☛ ridurre lo spazio tra chi eroga e chi usufruisce di un servizio, individuando percorsi volti a migliorare gli interventi sanitari e ponendo al centro del suo operato i destinatari del servizio;
- ☛ rendere le prestazioni efficaci e misurabili;
- ☛ garantire ad ogni paziente in situazione di handicap, di malattia o di disagio, e ad ogni nucleo familiare che ruota intorno ad esso, di poter contare non solo sulla professionalità del singolo operatore ma sull'intera struttura che, attenta ai bisogni, dovrà intervenire in ogni momento per migliorare il servizio e garantire i risultati attesi.

Per raggiungere tali obiettivi, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- ☛ presentazione della struttura alla famiglia del paziente, per facilitare il rapporto professionale e personale e per attivare un efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso;
- ☛ monitoraggio continuo della qualità del servizio erogato (controllo di qualità) attraverso: telefonate e incontri periodici con la famiglia, effettuate da personale qualificato previo appuntamento;
- ☛ miglioramento continuo dei rapporti con gli utenti per valutarne e comprendere al meglio le esigenze, i bisogni, le aspettative;
- ☛ adozione di metodologie specifiche per rispondere in modo efficace alle diverse esigenze, rispettando gli standard qualitativi del servizio di assistenza;
- ☛ ottimizzazione degli interventi attraverso il coinvolgimento continuo del personale, appositamente aggiornato con corsi di perfezionamento organizzati dall'azienda;
- ☛ promozione del continuo miglioramento della propria organizzazione, in sintonia con gli indirizzi programmatici della Regione Lazio.

Presentazione

Chi siamo

Sanimedica

Il “Centro Cardiologico Romano - Sanimedica – CCR s.r.l.” (d’ora in poi Sanimedica) è una società nata nel 1984 come studio polispecialistico, impegnato soprattutto nei settori della cardiologia, della geriatria, della riabilitazione funzionale, della medicina dello sport e del lavoro.

A completamento di tali attività, dal 2005 Sanimedica gestisce la Residenza Sanitaria Assistenziale “Bellosguardo” di Civitavecchia, in regime di accreditamento con la Regione Lazio.

Residenza Sanitaria Assistenziale “Bellosguardo”

Questa struttura viene aperta nel 2005, a compimento di un progetto che scaturiva dalle esperienze e dalle competenze acquisite dalla Sanimedica nella gestione di servizi sanitari e dall’analisi delle esigenze della Regione Lazio, che indicano una notevole carenza di strutture assistenziali dedicate all’area della senescenza e della disabilità.

Gli obiettivi cui risponde l’organizzazione della Residenza sono quelli fissati dalla Società Italiana di Gerontologia e Geriatria, e riprese dalla normativa nazionale e regionale del settore :

- a) riabilitazione globale (occupazionale, neuro-motoria ed urologica, ecc.)
- b) riabilitazione di mantenimento, al fine di impedire, il peggioramento
- c) riattivazione psico-sociale, con lo scopo di impedire l'emarginazione e l'isolamento
- d) prevenzione della sindrome da immobilizzazione

La RSA, oltre a fornire prestazioni sanitarie, per lo meno pari a quelle erogabili dalle lungodegenze, assicura un ambiente di vita e possibilità di socializzazione migliori.

Il lavoro con gli ospiti ha pertanto come obiettivi prioritari:

- la socializzazione, l'integrazione, le relazioni interpersonali;
- la valorizzazione del passato e delle esperienze;

- la stimolazione dell'autonomia fisica e psicologica;
- la stimolazione dell'espressività.

I metodi e le tecniche utilizzati per raggiungere gli obiettivi possono essere raggruppati in tre fondamentali categorie :

- 1 - ricreativi (gioco, fantasia, espressività)
- 2 - culturali (letture, mass-media, teatro)
- 3 - aggregativi (socialità, comunità, cooperazione)

La struttura, inoltre, offre diversi approcci per garantire la salute : all'interno della residenza è presente una équipe multidisciplinare, composta da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Terapisti occupazionali, Animatori geriatrici, Dietista.

L'equipe valuta il paziente all'ingresso, prendendo in considerazione i bisogni assistenziali (Infermiere), il percorso clinico-diagnostico-terapeutico (Medico), le possibilità di recupero (Fisioterapista, Terapista Occupazionale), le esigenze nutrizionali (Dietista) e le ipotesi di reinserimento sociale (Animatore). Sulla base della valutazione effettuata, viene formulato un Piano di Assistenza Individuale (PAI) che, a partire dai bisogni, problemi e propensioni degli Ospiti, programma gli interventi terapeutici, assistenziali, di recupero della motilità, di riabilitazione funzionale e di animazione e socializzazione necessari al raggiungimento degli obiettivi individuati.

L'equipe ha fra l'altro il compito di rivalutare periodicamente il paziente per verificare il raggiungimento degli obiettivi assistenziali e confermare/modificare il PAI.

Da un punto di vista degli standard assistenziali previsti, la Residenza garantisce il pieno rispetto di quanto stabilito dalla normativa Regionale:

- Presenza quotidiana del medico per l'erogazione del servizio di Medicina Generale.
- Collocazione residenziale con connotazione il più possibile domestica, organizzata in modo da promuovere la socializzazione tra gli Ospiti, pur nel rispetto del bisogno individuale di privacy.
- Interventi medico-infermieristici e riabilitativi necessari a curare le malattie croniche, a prevenire le loro riacutizzazioni e a mantenere o migliorare le competenze funzionali.
- Assistenza individualizzata di recupero delle attività di base della vita quotidiana.

La Carta

Servizi e Regole

ART. 1 – INFORMAZIONI GENERALI

1.1 La Residenza Sanitaria Assistenziale Bellosguardo accoglie persone anziane, di ambo i sessi, autosufficienti e non, garantendone l'assistenza sanitaria, l'alimentazione, la mobilità, l'igiene personale e ambientale, le attività ricreative, culturali e in genere i rapporti sociali.

1.2 Non e' un Ospedale né una Clinica, e non è abilitata ad effettuare prestazioni ospedaliere o simili.

1.3 La Carta dei Servizi illustra tutte le possibilità offerte dalla Residenza avendo coscienza che i servizi offerti non possono sostituire i rapporti socio-affettivi della famiglia e della realtà territoriale da cui l'Ospite proviene. I familiari e il Delegato dell'Ospite devono impegnarsi pertanto a collaborare fattivamente per garantire all'Ospite una permanenza il più possibile serena.

ART. 2 - AMMISSIONE

2.1 La Residenza darà accoglienza alle persone che rispondono ai requisiti richiesti dalle disposizioni della Regione Lazio.

2.2 L'aspirante Ospite e/o il suo Garante devono:

- rispettare la Procedura di Accoglienza Ospiti, parte integrante del Regolamento.
- versare alla Residenza, con cadenza mensile e nei tempi di seguito indicati, l'importo della retta di soggiorno a carico dell'ospite, fissata dalla Regione Lazio.
- visitare la Residenza dichiarando con la firma del presente Regolamento il gradimento di detta Residenza e il gradimento anche per quanto riguarda le strutture, gli arredi, gli impianti e le apparecchiature di ogni tipo;
- il Garante dell'Ospite deve aver sottoscritto l'apposita Dichiarazione presso il CAD;
- sottoscrivere il presente Regolamento per accettazione incondizionata;

2.3 La Residenza, valutata la documentazione prodotta, sentito il parere del proprio Direttore Sanitario, comunica all'Ospite e al Garante l'accettazione della richiesta.

2.4 La Residenza consegnerà all'Ospite e/o al Garante la sigla o il numero con il quale etichettare il corredo personale.

2.5 Nel caso non vi sia l'immediata disponibilità, e l'aspirante Ospite e/o il suo Garante diano il loro assenso, la domanda viene inserita nella lista d'attesa in ordine cronologico. Sarà cura della Residenza comunicare all'Ospite e/o al Garante l'intervenuta disponibilità alla accettazione, sempre condizionata alla preventiva approvazione del competente servizio ricoveri della ASL Roma F, distretto 1.

ART. 3 - INGRESSO

3.1 L'ingresso nella Residenza dovrà avvenire preferibilmente dalle ore 9,30 alle ore 11,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00 tutti i giorni dal lunedì al sabato, concordando l'orario di arrivo con la direzione sanitaria.

3.2 All'atto dell'ingresso l'Ospite deve:

- essere in possesso di : carta di identità non scaduta, tessera sanitaria, eventuali esenzioni dal ticket, documentazione sanitaria recente, Scheda Sanitaria fornita dalla Residenza debitamente compilata in ogni sua parte dal medico di base, tesserino del codice fiscale, altra documentazione specifica richiesta dalla Direzione o volontariamente presentata e copia del verbale di invalidità se in possesso;
- essere accompagnato di preferenza dal Garante e/o da un familiare responsabile;
- sottoporsi ai controlli medici che saranno disposti dalla Residenza;

3.3 Si consiglia un corredo costituito da:

pigiama o camicie da notte, calze e slip, maglieria intima, camicie, pantaloni, golf e maglie pesanti, tute per attività fisica, effetti personali per toilette ponendo estrema attenzione alla non pericolosità degli stessi, scarpe comode, pantofole da camera.

ART. 4 - SOGGIORNO

4.1 L'Ospite può usare le parti e i servizi comuni della Residenza a suo piacimento nel rispetto dell'uso cui gli stessi sono adibiti con i limiti dei diritti altrui, della normale diligenza e del presente Regolamento.

4.2 Resta inteso che l'Ospite sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a persone o a cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

4.3 Per le visite, la Residenza e' aperta tutti i giorni ai parenti ed gli amici degli Ospiti che hanno libero accesso alla struttura e possono far visita negli orari appositamente predisposti dalla Direzione sanitaria.

Per evitare di ostacolare le attività di assistenza, gli ingressi al di fuori dell'orario previsto dovranno essere concordati con la Direzione. Per i casi particolari, valutati dal Medico Responsabile, sarà possibile concedere permessi ai familiari per assistenza notturna.

Orario visite : dalle ore 11.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00.

4.4 Uscite ed assenze dalla Residenza

L'uscita dalla Residenza è libera. Tuttavia, poiché nella RSA sono presenti ospiti con disabilità e deterioramento cognitivo e ciò rende necessaria un'attenta e rispettosa custodia, per uscire dalla Residenza è necessario per tutti gli ospiti un'autorizzazione, rilasciata dalla Direzione, da presentare al personale assistenziale al momento dell'uscita, previa assunzione di responsabilità da parte di un parente accompagnatore. Nella dichiarazione saranno inoltre indicati gli orari previsti per l'uscita e per il rientro.

L'Ospite e' sempre tenuto a comunicare alla Direzione i propri allontanamenti, anche temporanei, dalla Residenza, che saranno annotati su apposito registro.

Per periodi di assenza superiori ad un giorno serve un preavviso di almeno 5 giorni; per le visite mediche e ricoveri non serve il preavviso.

4.5 La Residenza non assume alcuna responsabilità per gli oggetti di qualsiasi tipo ivi compresi oggetti di valore, denaro, titoli, documenti personali e altro, di proprietà dell'Ospite, salvo che detti oggetti siano depositati formalmente presso la Direzione.

4.6 Sono a carico dell'Ospite le spese telefoniche, del parrucchiere, del podologo, della pulizia degli indumenti con esclusione della biancheria alberghiera di uso corrente, di altre eventuali prestazioni extra su richiesta, dei medicinali, delle visite mediche specialistiche, degli accertamenti diagnostici, per quanto non a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

4.7 Divieti:

Poiché la residenza è abitata anche da persone non in grado di discernere il pericolo, gli ospiti non possono possedere oggetti pericolosi: recipienti sotto pressione, lame di alcun genere (forbicine...), sostanze chimiche di alcun genere (saponi, creme, etc. che potrebbero essere ingeriti). Al personale infermieristico, cui tali sostanze ed oggetti devono essere consegnati per la custodia, spetta il controllo, al momento dell'ingresso e permanentemente, di tutto il materiale che l'ospite porta con sé: non sono ammessi contenitori personali il cui contenuto non sia permanentemente controllabile. Gli ospiti che desiderino avere un contenitore chiuso (cassetto, scatola...) devono consentirne, a richiesta del personale, l'immediato controllo, sia pure con modalità che tutelino la propria riservatezza.

A tutela della salute degli ospiti con deterioramento cognitivo, la gestione di tutte le sostanze farmacologicamente attive all'interno della RSA è di esclusiva competenza degli Infermieri e dei Medici. Gli ospiti non potranno, pertanto, detenere e/o assumere personalmente farmaci di alcun tipo (compresi quelli per uso locale: pomate, colliri, ecc).

Gli alimenti, alla stregua dei farmaci, possono essere pericolosi per la salute di chi, non potendoli assumere, li ingerisca per incapacità di valutarne la pericolosità.

Gli ospiti potranno, quindi, avere degli alimenti per uso personale purché:

- la quantità sia modesta
- gli alimenti siano non deteriorabili e conservabili (confezionati in monoporzioni multiple o richiudibili efficacemente)
- gli alimenti siano consegnati al personale di assistenza che si occuperà della successiva distribuzione: gli ospiti non possono conservare personalmente alimenti di alcun tipo (compreso caramelle, ecc).

Familiari ed amici che intendano consumare alimenti insieme agli ospiti devono sempre segnalarlo ed effettuare le consumazioni degli stessi esclusivamente nelle proprie camere, riferendo anche i quantitativi consumati, in modo che il personale assistenziale ne tenga conto durante la somministrazione del pasto successivo.

Gli infermieri, coadiuvati da tutto il personale, devono sorvegliare sull'osservanza di queste disposizioni.

Familiari ed amici che dovessero deliberatamente e ripetutamente lasciare alimenti o farmaci agli ospiti senza segnalarlo saranno considerati come persone pericolose per la salute dei residenti e, come tali, allontanati dalla struttura.

Inoltre è vietato:

- portare animali nella Residenza ove non espressamente autorizzati;
- lavare indumenti nei bagni;
- stendere capi di biancheria in qualsiasi luogo della Residenza;
- porre vasi di fiori o altri oggetti ove non espressamente autorizzati;
- utilizzare apparecchi rumorosi;
- installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- versare negli apparecchi sanitari materiali non attinenti che possono nuocere al buono stato delle condutture;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- fumare all'interno di tutta la struttura, compresi i luoghi di soggiorno esterni (verande e terrazzi) poiché di libero utilizzo dei pazienti.

4.8 La RSA fornisce la necessaria integrazione con le famiglie degli ospiti nel rispetto delle esigenze degli stessi con l'osservanza del piano di lavoro attivato dalla struttura. Nell'erogazione delle prestazioni previste potrà essere utilizzata la collaborazione dei familiari degli ospiti quale risorsa tesa a favorire una maggiore conoscenza dei bisogni dell'anziano e per mantenere vivi i legami affettivi e relazionali.

4.9 In caso di decesso di un ospite, la struttura ne dà immediata comunicazione ai familiari, che si attiveranno per l'esecuzione delle onoranze funebri. In caso di irreperibilità degli stessi, o situazioni per cui siano previste precise norme di comportamento, la RSA provvederà attivando l'Ufficio comunale preposto. La richiesta di restituzione agli uffici competenti degli eventuali ausili e/o presidi è a cura del familiare o di chi per esso.

ART. 5 – I SERVIZI DELLA RESIDENZA

5.1 La residenza Bellosguardo accoglie i propri ospiti nello spirito di una presa in carico globale della persona. L'ospite è al centro dei processi assistenziali, riabilitativi e ricreativi offerti.

I professionisti della sanità ed il personale, attraverso la metodologia del lavoro in equipe, offrono una assistenza personalizzata per ogni ospite, secondo un progetto individuale.

5.2 Servizi per la salute:

All'interno della residenza è presente una equipe multidisciplinare, composta da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Terapisti occupazionali, Animatori geriatrici, Dietista.

L'equipe valuta il paziente all'ingresso, prendendo in considerazione i bisogni assistenziali (Infermiere), il percorso clinico diagnostico - terapeutico (Medico) le possibilità di recupero (Fisioterapista, Terapista Occupazionale), le esigenze nutrizionali (Dietista) e le ipotesi di reinserimento sociale (Animatore). Sulla base della valutazione effettuata, viene formulato un Piano di Assistenza Individuale (PAI) che, a partire dai bisogni, problemi e propensioni degli Ospiti, programma gli interventi terapeutici, assistenziali, di recupero della motilità, di riabilitazione funzionale e di animazione e socializzazione necessari al raggiungimento degli obiettivi individuati.

L'equipe ha fra l'altro il compito di rivalutare periodicamente il paziente per verificare il raggiungimento degli obiettivi assistenziali e confermare/modificare il PAI.

Da un punto di vista degli standard assistenziali previsti, la Residenza garantisce il pieno rispetto di quanto stabilito dalla normativa Regionale:

- Presenza quotidiana del medico per l'erogazione del servizio di Medicina Generale.
- Collocazione residenziale con connotazione il più possibile domestica, organizzata in modo da promuovere la socializzazione tra gli Ospiti, pur nel rispetto del bisogno individuale di privacy.
- Interventi medico-infermieristici e riabilitativi necessari a curare le malattie croniche, a prevenire le loro riacutizzazioni e a mantenere o migliorare le competenze funzionali.
- Assistenza individualizzata di recupero delle attività di base della vita quotidiana.

5.3 Attività diagnostico terapeutica:

E' svolta quotidianamente, nei giorni feriali, dai Medici di Medicina Generale. Le visite mediche avvengono in funzione della sorveglianza clinica stabilita dal PAI e su segnalazione degli Infermieri o degli ospiti stessi.

I prelievi di sangue e di altri campioni biologici sono eseguiti, in caso di bisogno, da personale interno della Residenza ed inviati al laboratorio analisi.

Gli esami di laboratorio più complessi e di diagnostica per immagini vengono effettuati presso i servizi diagnostici dell'ASL di Civitavecchia o presso altre strutture convenzionate, previo consenso dei degenti e/o del Garante. In questi casi, la Residenza garantisce il trasporto dell'ospite.

L'attività di medicina specialistica prevede la possibilità, per i Medici di Base, di consultare, attraverso i servizi della ASL Roma F, e quindi gratuitamente per l'ospite, Medici Specialisti in:

- Medicina Interna
- Oncologia
- Geriatria
- Cardiologia
- Neurologia
- Urologia
- Diabetologia
- Ortopedia (Fisiatria)

5.4 Gestione delle emergenze

Il medico è presente quotidianamente.

Nelle ore di assenza del Medico è garantita una reperibilità su chiamata.

Nelle ore notturne e nei giorni festivi gli Infermieri (presenti 24 ore su 24) possono, valutata la gravità del caso, chiamare la Guardia Medica territoriale che, grazie ad una apposita convenzione, garantisce l'intervento presso la Residenza.

Per eventi clinici acuti che richiedano indagini e interventi sanitari non effettuabili presso la Residenza, o per urgenze indifferibili, il paziente viene inviato agli ospedali limitrofi.

La famiglia è avvisata contestualmente e l'ospite trasportato dall'ambulanza del servizio 118.

5.5 Personale

Nel rispetto delle direttive regionali in materia, presso la R.S.A. opera personale socio-assistenziale e sanitario specificamente qualificato.

La dotazione complessiva di personale è quella prevista dalla normativa regionale vigente in materia.

L'assistenza sanitaria all'interno della struttura è garantita dal medico responsabile in possesso dei requisiti previsti dalla normativa regionale.

L'attività socio-assistenziale della RSA fa capo al Responsabile di Struttura.

L'attività medica di diagnosi e cura diurna e feriale è garantita dal personale medico fornito dalla RSA.

L'assistenza infermieristica è garantita da Infermieri regolarmente iscritti al Collegio Professionale, presenti 24h al giorno.

Le prestazioni socio-assistenziali vengono garantite dagli addetti all'assistenza di base.

Le prestazioni sanitarie di urgenza-emergenza vengono garantite dalla rete di emergenza 118.

Sono assicurate prestazioni da parte dello psicologo e dell'assistente sociale messo a disposizione dalla RSA medesima.

La RSA è dotata di personale amministrativo nonché di personale adibito ai servizi generali in rapporto al numero degli ospiti e al sistema organizzativo della struttura.

I turni di attività del personale e l'orario di lavoro sono stabiliti nel rispetto del CCNL di riferimento e sono direttamente correlati ai livelli assistenziali degli ospiti.

5.6 Fisioterapia e Terapia Occupazionale

L'attività fisioterapica e riabilitativa viene svolta da un' équipe di Fisioterapisti, in possesso dello specifico Diploma di Laurea triennale, individualmente o in piccoli gruppi, ed ha luogo presso la palestra e nei vari nuclei. Scopo del servizio è il mantenimento delle capacità residue ed il raggiungimento di una maggiore autonomia fisica. La stesura e la revisione dei piani riabilitativi individuali per i singoli Ospiti è il risultato di una valutazione multidimensionale a cura dell'équipe valutativa della RSA.

La verifica periodica degli obiettivi e la raccolta dei dati permette un monitoraggio continuo dell'attività prestata.

Anche la terapia occupazionale ha valenza riabilitativa ed è fondamentale perché il soggetto possa attivare tutte le sue potenzialità di autonomia, comunicazione e socializzazione.

Il Terapista occupazionale-educatore professionale, in possesso dello specifico Diploma di Laurea triennale, organizza a favore degli Ospiti numerose attività occupazionali, espressive e di potenziamento cognitivo. Tali attività vengono impostate nell'ambito della programmazione riabilitativa individuale, sono supervisionate dal Fisioterapista coordinatore e vengono finalizzate a:

- Mantenere le competenze residue e recuperare le abilità perdute.
- Sviluppare la capacità di socializzazione e di integrazione.
- Prevenire un possibile deterioramento cognitivo.

5.7 Servizio di animazione

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali per promuovere e mantenere nell'ospite l'interesse per una socialità viva e positiva.

Il principio guida del servizio è quello di interessare, impegnare e stimolare l'Ospite offrendogli diverse opportunità alle quali possa partecipare o assistere, tra le quali: animazione corale, animazione motoria, stimolazione culturale, attività espressive, momenti ricreativi, partecipazione a spettacoli, ecc.

Inoltre vi sono attività rivolte a tutti (feste di compleanno, ricorrenze, spettacoli) e attività che coinvolgono un numero minore di Ospiti che devono essere seguiti e spronati singolarmente (laboratori di manipolazione, pittura, decorazione, cucito).

La disponibilità di ampi spazi esterni consente l'utilizzo di percorsi per riabilitazione motoria e cognitiva (giardino Alzheimer), attività di giardinaggio ed ortoterapia.

5.8 Servizio religioso

Un Sacerdote garantisce la presenza almeno settimanale per la celebrazione della Santa Messa, l'amministrazione dell'Eucaristia agli Ospiti che non possono partecipare alla Messa, le confessioni e l'amministrazione del sacramento agli infermi.

Gli Ospiti aderenti ad altre religioni vengono facilitati nel richiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

5.9 Servizio ristorazione

Il servizio ristorazione è centralizzato ed i pasti sono forniti da ditta esterna specializzata ed autorizzata. Il menù è stabilito, così come le diete speciali, da una dietista in collaborazione con il Responsabile Sanitario ed esposto mensilmente nei locali comuni. Per consentire agli ospiti il rispetto delle prescrizioni di fede, è tutelata la possibilità di scelta dei pasti in base al credo religioso del paziente, previa segnalazione di questa esigenza all'Amministrazione.

Il sistema di autocontrollo HACCP garantisce che i pasti siano preparati e serviti secondo le corrette norme igienico - sanitarie.

I pasti vengono serviti in camera agli Ospiti allettati e nella sala da pranzo a tutti gli altri, negli orari disposti dalla Direzione sanitaria.

5.10 Servizio di pulizia

La pulizia degli ambienti è effettuata quotidianamente con scrupolosa attenzione e con prodotti a norma che garantiscono un'igiene ed una sanificazione accurata.

Il servizio è effettuato da personale dedicato, diverso da quello impiegato per l'assistenza di base dell'Ospite.

5.11 Servizi accessori

- **Lavanderia:** il servizio include il lavaggio della sola biancheria di servizio di camera della residenza. La biancheria personale ed i capi di particolare pregio o di valore affettivo devono essere trattati privatamente. Presso la Direzione amministrativa può essere sottoscritto apposito contratto per il servizio, a prezzo fisso e garantito. Qualora i familiari siano in condizione di garantire il lavaggio della biancheria personale al loro domicilio, dovranno ritirare e riconsegnare gli indumenti con frequenza di tre volte a settimana. Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà consegnare agli Uffici un elenco quantitativo e descrittivo dei capi di abbigliamento di cui è dotato, che verrà aggiornato ogni qualvolta vengano introdotti capi nuovi.
- **Parrucchiere, estetista e podologo:** il servizio, a pagamento, è realizzato per consentire agli Ospiti di conservare le proprie abitudini e di avere cura della propria persona. Presso la reception si possono prenotare i servizi di parrucchiere, estetista (manicure e pedicure) e podologo, garantiti da professionisti esterni ed a pagamento, secondo un tariffario concordato.
- **Bar:** all'interno della Struttura è a disposizione degli Ospiti, dei loro familiari e degli operatori un servizio bar con erogatori automatici di bevande calde e fredde, snack, ecc. (piano seminterrato, presso la palestra).

ART. 6 - CORRISPETTIVI

6.1 L'Ospite e/o il Garante sono tenuti a pagare la retta mensile nella misura indicata dal Contratto di Soggiorno a fronte delle prestazioni ordinarie fornite dalla Residenza.

6.2 Detto corrispettivo dovrà essere pagato presso la Direzione, con cadenza mensile entro il giorno 5 di ogni mese.

6.3 Le spese e i servizi extra andranno pagati con le stesse modalità e scadenza dei corrispettivi dovuti per la retta mensile.

6.4 Nel caso di ritardato pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Ospite e/o dal Garante la Direzione addebiterà gli interessi pari al tasso legale maggiorati di cinque punti percentuali.

6.5 Per ciascun Ospite la Direzione predisporrà fattura con cadenza mensile con indicazione del corrispettivo dovuto per retta di soggiorno e degli ulteriori corrispettivi per extra ed altro se dovuti.

6.6 Per i periodi di assenza degli ospiti relativi a visite presso parenti o per periodi di "ferie", per le visite mediche all'esterno o per ricoveri ospedalieri la retta alberghiera è comunque integralmente dovuta. Per le visite ai parenti e per i periodi di ferie serve un preavviso di almeno 7 giorni; per le visite mediche e i ricoveri non serve il preavviso. In caso non venga rispettato il preavviso si applicherà una penale pari al 30% della tariffa per ogni giorno di ritardo.

6.7 All'atto dell'ingresso dovrà essere versato, a titolo di deposito infruttifero, un importo, la cui consistenza è disposta dalla direzione amministrativa, da utilizzare a garanzia delle spese sostenute per conto dell'ospite e del puntuale adempimento degli obblighi di cui al presente articolo, e comunque non imputabile in conto canoni mensili.

6.8 Il corrispettivo per la retta di competenza dell'ospite è fissato dalla Regione Lazio e potrà dalla stessa essere variato.

ART. 7 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

7.1 La Residenza avrà la facoltà di risolvere con effetto immediato il rapporto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 codice civile, in caso di inadempimento anche parziale da parte dell'Ospite e/o del Garante di uno qualsiasi degli obblighi previsti a loro carico dal presente Regolamento e che qui di seguito vengono elencati:

- art. 2 - Norme per l'ammissione;
- art. 3 - Norme per l'ingresso;
- art. 4.2 - Risarcimento dei danni
- art. 4.4 - Abbandono della residenza
- art. 4.13 - Azioni non consentite;
- artt. 6.1, 6.2 e 6.7 - Mancato pagamento dei corrispettivi.

7.2 In caso di cessazione del rapporto per qualunque causa l'Ospite e/o il Garante sono tenuti a liberare la Residenza entro la data di scadenza del rapporto.

7.3 L'Ospite e/o il Garante riconoscono espressamente che, in caso di mancato rilascio della Residenza, sussiste pregiudizio grave ed irreparabile per la Residenza stessa e quindi sussistono i presupposti per la richiesta di un provvedimento d'urgenza in via cautelare per ottenere l'immediato allontanamento dell'Ospite.

7.4 In caso di decesso dell'Ospite il corrispettivo sarà dovuto fino all'effettiva liberazione di tutti gli effetti personali, e sarà cura del Garante provvedere ad ogni pratica connessa al decesso dell'Ospite e alla liberazione della stanza.

ART. 8 – INFORMAZIONI VARIE

Servizio di centralino

Attivo negli orari di ufficio. Ogni ospite ha la possibilità di avere presso la propria camera un apparecchio con numero telefonico. Si sconsiglia di favorire l'uso di cellulari da parte degli utenti.

Visite

I parenti e gli amici degli Ospiti hanno libero accesso alla struttura e possono far visita negli orari stabiliti dalla direzione sanitaria.

Orario : dalle ore 11.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00.

Per evitare di ostacolare le attività di assistenza gli ingressi al di fuori dell'orario previsto dovranno essere concordati con la Direzione. Per i casi particolari, valutati dal Medico Responsabile, sarà possibile concedere permessi ai familiari per assistenza notturna.

Corrispondenza

La Segreteria della Residenza provvederà al recapito della corrispondenza in arrivo ai destinatari e all'inoltro di quella in partenza.

Effetti personali

La Residenza promuove la personalizzazione dell'ambiente da parte dell'Ospite.

L'Amministrazione declina ogni responsabilità in caso di furto o smarrimento di oggetti personali, pertanto consiglia e raccomanda agli Ospiti di non tenere oggetti di valore o denaro in camera.

La Direzione è disponibile per la loro custodia previo affidamento formale.

All'Ospite è lasciata la possibilità di inserire nella propria camera oggetti e complementi d'arredo personali compatibili con il design dell'ambiente e le norme di sicurezza.

Oggetti pregiati o di particolare valore, devono essere adeguatamente assicurati contro il furto, l'incendio ed altri danni a cura e spese dell'Ospite o di chi per Esso.

Di tali oggetti deve essere subito consegnata alla Direzione una relazione descrittiva e circostanziata assieme ad una copia della polizza assicurativa con relativa quietanza dell'avvenuto pagamento del premio.

I giornali

Ogni giorno è disponibile per la lettura comunitaria un quotidiano fornito dall'Istituto.

I degenti possono far acquistare o abbonarsi a riviste o quotidiani.

La televisione

Apparecchi televisivi sono disponibili nelle tre sale comuni dedicate. Ogni camera può, su richiesta, essere dotata di apparecchio televisivo autonomo, con esclusivo rimborso delle spese.

Fumo

In ottemperanza alle normative vigenti sono esposti avvisi limitanti il fumo.

E' vietato fumare in tutto il fabbricato.

ART. 9 - TARIFFARIO PRESTAZIONI EXTRA

Servizio di lavanderia effetti personali : costo del servizio € 60,00 mensili + iva

(in caso di lavaggio garantito dai familiari, si deve provvedere al ritiro ed alla sostituzione della biancheria personale almeno tre volte a settimana)

Parrucchiere, manicure, podologo : servizio mensile onnicomprensivo € 50,00

Televisione in camera: rimborso spese energia elettrica di € 10,00 mensili

Telefono diretto in stanza

- Abilitazione solo ricevente: € 5,00 mensili
- Abilitazione completa: tariffazione delle conversazioni a tempo con consegna del tabulato del traffico mensile dell'apparecchio abilitato

Visite mediche specialistiche : secondo accordi con i singoli medici consulenti e complessità delle prestazioni richieste.

In caso di consulti da parte di specialisti esterni di fiducia del paziente o della famiglia è necessario concordare un appuntamento con la direzione sanitaria onde garantire l'accesso in presenza dei medici della struttura.

ART. 10 - INFORMAZIONE E TUTELA

Informazione

Informazioni sull'attività della RSA Bellosguardo vengono fornite non solo attraverso questa Carta dei Servizi, ma anche attraverso il sito internet e depliant illustrativi.

Fotocopia della cartella personale

Viene rilasciata dalla Direzione Sanitaria, su richiesta scritta di persone aventi diritto (l'Ospite, persona con delega, esercente patria potestà, tutore), previo rimborso delle spese di riproduzione.

Certificati

Per il rilascio di certificazioni a carattere sanitario e amministrativo-fiscale bisogna inoltrare richiesta all'Amministrazione.

Consenso informato

Il medico della struttura informa l'Ospite o il legale rappresentante sull'iter diagnostico-terapeutico e acquisisce per iscritto su apposito modulo il consenso informato del degente o del legale rappresentante, sia per le prestazioni mediche diagnostiche e terapeutiche di routine, sia in occasione di esami diagnostici invasivi e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

Trattamento dei dati personali: tutela della privacy (L. 196/03)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite, fornendole solo a lui stesso o ai suoi legali rappresentanti e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento dell'ingresso in Residenza viene richiesto al paziente o al suo legale rappresentante il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

Riconoscimento operatori

Il personale è riconoscibile attraverso apposito cartellino di identificazione.

Gli ambienti e la sicurezza

L'Istituto è stato completamente ristrutturato nel 2004, con messa a norma degli edifici. La ristrutturazione è stata volta a creare ambienti funzionali, gradevoli, confortevoli e nello stesso tempo sicuri. Per quanto riguarda la sicurezza, è stato predisposto il Documento di valutazione dei rischi richiesto dalla normativa, e tutto il personale viene formato in materia di prevenzione antincendio.

È stato inoltre predisposto un Piano di Emergenza, con specifiche procedure operative, finalizzato a ridurre al minimo i pericoli per le persone in caso di eventi calamitosi.

La struttura è fornita di Certificato di Prevenzione Incendi (CPI) rilasciato dal Comando Provinciale dei VVFF di Roma, Polo prevenzione incendi di Civitavecchia.

Il progetto di miglioramento continuo della Qualità

La Residenza ritiene fondamentale perseguire un miglioramento continuo della qualità dei servizi, in linea con l'evoluzione culturale e scientifica e compatibile con le risorse disponibili. Partendo dall'esame della qualità delle prestazioni professionali, ha definito i criteri secondo cui operare all'interno dei servizi, in modo da garantire:

- l'individualizzazione e la personalizzazione dell'intervento nel rispetto della cultura individuale dell'Ospite;
- l'accoglienza, cioè la dimensione relazionale nelle prestazioni assistenziali.

I diritti degli Ospiti

Una qualificata assistenza sanitaria, riabilitativa e spesso compensativa/sostitutiva delle carenze di autonomia

La valorizzazione, lo sviluppo e l'integrazione delle professionalità che operano nell'assistenza all'Ospite

L'utilizzo della rete di servizi alla persona

L'ottimizzazione delle risorse

Un sistema di verifica e di controllo delle prestazioni e dei loro risultati.

La Residenza adotta la “*Carta dei Diritti dell'Anziano*”.

La Residenza Bellosguardo garantisce ai propri Ospiti l'osservanza dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza
- Continuità
- Partecipazione

Eguaglianza

Le regole che disciplinano i rapporti fra Utenti e la Residenza garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni sociali.

Continuità

Il servizio e le prestazioni saranno regolari, continue e senza interruzioni.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino, diretta o attraverso organismi di tutela e di volontariato, sarà sempre consentita sia per garantire il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso del soggetto erogatore.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha diritto al rapido riscontro di quanto segnalato o proposto.

I reclami potranno essere presentati per mezzo di apposita modulistica presente in struttura. A tali reclami, pervenuti per iscritto e in forma non anonima, sarà dato formale riscontro per iscritto entro 15 giorni (cfr. anche Manuale della Qualità).

Rifiuto o interruzione del trattamento clinico

Qualora la struttura valuti l'opportunità di sottoporre l'ospite a trattamenti sanitario-diagnostici e/o per i quali è autorizzata, l'ospite stesso (o il familiare o il tutore, in caso di persona incapace) sarà chiamato a sottoscrivere l'apposito “Modulo di consenso/diniego informato al trattamento sanitario” presente in struttura. Il consenso, così come il diniego, sono revocabili in qualsiasi momento previa sottoscrizione, nello spazio apposito, della mutata opinione.

ART. 11 – INDICATORI E STANDARD QUALITATIVI

La struttura garantisce che siano rispettati gli standard di qualità prevista dalla normativa vigente nonché dal Manuale della Qualità, e che siano applicati, per le verifiche, i seguenti indicatori:

| INDICATORI QUALITATIVI | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INDICATORE | STANDARD ATTESO |
| Numero di reclami rilevati / Numero reclami risolti | X = 1 Il numero dei reclami risolti deve corrispondere al numero dei reclami rilevati |
| Numero di reclami rilevati / Numero ospiti RSA | $X \leq 0,1$ I reclami devono non possono superare il 10% degli utenti trattati (livello fisiologico) |
| Numero di reclami rilevati / Numero di reclami con risposta scritta entro 15 giorni | X = 1 Il numero dei reclami evasi in 15 giorni deve corrispondere al numero dei reclami rilevati |
| <u>Rapporto con gli operatori del servizio</u> Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali | $X \geq 0,9$ I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico) |
| <u>Rapporto con la Direzione/Amministrazione</u> Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali | $X \geq 0,9$ I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico) |
| <u>Giudizio complessivo sui servizi erogati</u> Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali | $X \geq 0,9$ I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico) |

INDICATORI PREVALENZA E CONCENTRAZIONE DI LDD

- N° di lesioni / N° di degenti
- N° di lesioni / N° di degenti allettati
- N° di singole lesioni per utente

Per tali indicatori, l'utilizzo delle linee guida deve rilevare negli anni una significativa diminuzione della prevalenza della patologia.

INDICATORI PREVALENZA E CONCENTRAZIONE DI CADUTE

- N° di cadute / N° di degenti
- N° di cadute per singolo utente

Per tali indicatori, l'utilizzo delle linee guida deve rilevare negli anni una significativa diminuzione della prevalenza del fenomeno

ART. 12 – ATTUAZIONE CARTA DEI SERVIZI

Gli impegni assunti con l'utenza tramite la presente Carta dei Servizi sono oggetto di costante monitoraggio attraverso l'attuazione degli specifici meccanismi di tutela posti a garanzia dell'utente/paziente, precedentemente citati.

In particolare, ad ogni tipo di rilevazione corrisponde un'attività di monitoraggio degli enunciati della carta, come rilevabile dallo schema seguente:

| ATTIVITA' | SCOPO | PERIODICITÀ |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Questionari di rilevazione della soddisfazione del cliente | Valutare il livello di soddisfazione/insoddisfazione del cliente; conseguentemente implementare azioni migliorative o correttive a seconda del caso | Almeno una volta l'anno |
| Verifiche Ispettive Interne | Verificare che i singoli settori di attività lavorino coerentemente e coordinatamente tra loro, ed in osservanza della politica aziendale e della normativa cogente | Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità |
| Verifica annuale dei processi (auditing interni) | Verificare la corrispondenza tra procedura e processo, in osservanza delle linee guida e dei protocolli adottati | Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità |
| Gestione reclami | Cercare di dare risposta immediata alla lagnanza dell'utente/familiare, risolvendo la criticità secondo le aspettative dello stesso (qualora possibile) | Ogni volta che ne viene presentato uno |
| Riesame del sistema qualità | Tenere aggiornato il sistema creato Sanimedica a garanzia della qualità dei servizi | Ogni qualvolta se ne presenti la necessità |
| Attività di riesame della politica aziendale | Migliorare ed innovare costantemente, anche alla luce di mutate situazioni ed esigenze, la politica aziendale per la qualità dei servizi | Una volta l'anno |
| Revisione Carta dei Servizi | Aggiornare, con i cambiamenti registrati nelle attività e nell'organizzazione della struttura e nella normativa di settore, la Carta al fine di dare sempre all'utenza una corretta informazione su quanto Sanimedica offre nella struttura di "Bellosguardo" | Una volta l'anno (salvo necessità di ulteriori modifiche) |

ART. 13 – CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

In occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, è stata prodotta dalla RSA "Bellosguardo" la *Carta dei Diritti della Persona Anziana*, allegata al presente documento, di cui costituisce parte integrante.

ALLEGATO**Carta dei Diritti della Persona Anziana.****La persona anziana ha il diritto**

- 1- Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà
- 2- Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- 3- Di conservare le proprie modalità di condotta, sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- 4- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- 5- Di essere accudita e curata, nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- 6- Di vivere con chi desidera.
- 7- Di avere una vita di relazione.
- 8- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- 9- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica/morale.
- 10- Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

- 1- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- 2- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- 3- Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

- 4- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché – in caso di assoluta impossibilità – le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
 - 5- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto di ricovero in struttura ospedaliera riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
 - 6- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
 - 7- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
 - 8- 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 loro valore, anche se di carattere affettivo.
 - 9- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione .
 - 10- 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.
-