



CARTA DEI SERVIZI

VILLA FLAMINIA SRL

Ed.	Rev.	Data	Descrizione	Firma RL per approvazione	Firma RGQ per emissione
2	0	12/01/2010	Nuova Emissione		
2	1	29/11/2010	Revisione		
2	2	20/07/2012	AGGIORNAMENTO		
3	0	20/11/2018	Nuova edizione ed emissione		
3	1	25/03/2023	Revisione Contesto aziendale		
4	3	02/09/2025	Revisione generale		





SOMMARIO

1. OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI
2. PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI
3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
4. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE
5. ACCESSO ALLA RESIDENZA ANZIANI
6. MODALITA' DI ACCESSO, RICOVERO E DIMISSIONI
7. ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA
8. CAMBI DI STANZA
9. INDUMENTI PERSONALI
10. RECLAMI E SUGGERIMENTI
11. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA
12. INDICAZIONE DI NOMINATIVI DEI REFERENTI E RECAPITI (CONTATTI)
13. ORARI E MODALITA' DI ACCESSO
14. IL SERVIZIO RESIDENZA PER ANZIANI
15. METODO CON CUI SI IMPARTISCONO I PERCORSI ASSISTENZIALI
16. DIMISSIONI, ALLONTANAMENTO, DECESSO DELL'OSPITE
17. COMPORTAMENTO
18. DECESSO
19. RECESSO E RISOLUZIONE DAL CONTRATTO DI OSPITALITA'
20. RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI
21. PERMESSI
22. GIORNATA TIPO DELL'ANZIANO
23. RETTA DI SOGGIORNO
24. CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE
25. PRESTAZIONI OFFERTE

Area socio assistenziale servizio medico

- 25.1.2 Servizio infermieristico
- 25.1.3 Servizio di riabilitazione
- 25.1.4 Servizio assistenziale
 - Servizio ludico ricreativo
- 26. SERVIZI ESTERNI
 - Presidi e ausili sanitari
 - Servizio di barbiere e parrucchiere
 - Servizio di pedicure
 - Servizio di igiene ambiente
 - Servizio religioso
 - Servizio di approvvigionamento farmaci



- 27. AREA AMMINISTRATIVA E TECNICA
 - Servizio amministrativo
- 28. SERVIZIO DI RISTORAZIONE
- 29. SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA
- 30. SERVIZIO DI MANUTENZIONE
- 31. SERVIZIO VOLONTARIATO
- 32. NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI
- 33. INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA
- 34. DIVIETO DI FUMO
- 35. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI
- 36. QUALITA' DELLE PRESTAZIONI
- 37. FORMAZIONE
- 38. STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO
- 39. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA



1. OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi (art. 2 D.L.del 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità) ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della RP (R3) Villa Flaminia Srl, il cui principale obiettivo è quello di:

- far conoscere agli utenti i propri diritti;
- presentazione della Residenza Protetta e i servizi forniti;
- standard di qualità impegni e programmi;
- meccanismi di verifica e tutela.

La Carta dei Servizi perciò è anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce programmi che la RP intende realizzare, non è solo una forma di impegno verso gli utenti, ma anche un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a continui momenti di verifica, integrazione e miglioramento. Un meccanismo di misurazione del servizio, di informazione agli utenti e di controllo del raggiungimento degli obiettivi la cui diffusione impone un significativo cambiamento culturale, conseguibile solo attraverso una graduale misurazione.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della Residenza Protetta Villa Flaminia si svolge nel rispetto dei principi fondamentali

I principi fondamentali.

Eguaglianza.

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e la Residenza e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, la Residenza adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Imparzialità.

Ad ogni ospite della Residenza, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurate servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. Il comportamento del personale sanitario (OSS,



infermieri, medico, fisioterapista operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, imparzialità e professionalità.

Umanità

Nella struttura l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Diritto di scelta

Si garantirà nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'ospite con autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.

Continuità.

I servizi di assistenza e cura alla persona anziana e le prestazioni ad essa connesse saranno erogati quotidianamente. In caso di funzionamento irregolare saranno attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale

Qualità della vita

Obiettivo della residenza sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'utente, il miglioramento della qualità della vita dell'anziano. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia.

Partecipazione

L'ospite e i suoi famigliari potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo saranno un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami. Nella residenza, inoltre, si favorirà la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

Efficienza ed efficacia.

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. La residenza adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.



3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Protetta o R3 nasce nell'agosto 2002 per volontà dell'attuale Rappresentante Legale Sig.ra Ambrosi Elisa, da sempre impegnata nel volontariato in favore degli anziani. Decide di creare una struttura dove l'ospite possa trovare l'accoglienza di una famiglia in un contesto di assistenza sociosanitaria di assoluta efficienza.

Nell'evoluzione ed innovazione ha offerto risposte sempre più adeguate e idonee alle esigenze del territorio e con un utilizzo ottimale delle risorse, ha cercato di raggiungere standard di qualità delle prestazioni e dei servizi sempre più appropriati.

Nel maggio 2018 VILLA FLAMINIA ha ottenuto l'ampliamento della capacità residenziale a 24 posti da cui ne è conseguita una ristrutturazione ambientale.

Particolarmente attenta al miglioramento continuo, VILLA FLAMINIA ottiene nel 2006 la prima Certificazione del Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001 grazie ad una preziosa collaboratrice la Sig.ra Silvana Carrubba dipendente della società sino a dicembre 2022.

A lei il merito di averci insegnato a trattare gli anziani con rispetto e amore.

Infrastruttura

VILLA FLAMINIA è ubicata in un contesto urbano ben servito dai trasporti appena fuori la città, è collocata in una struttura che esternamente appare come una villetta bifamigliare, dotata di ampio giardino accessibile anche dai disabili perché dotato di uno spazio cimentato che si incastona perfettamente tra il verde del giardino, gli ulivi ed un ampio frutteto. L'area esterna è dotata di chiusura perimetrale.

La struttura si compone di tre piani:

- **PIANO SEMINTERRATO** dove ci sono:
 - Salone attività motoria ed animazione
 - Ufficio
 - Infermeria
 - Spogliatoio e bagno del personale
 - Cucina e dispensa
 - Lavanderia e deposito biancheria pulita
 - Obitorio
 - Deposito e deposito ausili
 - Bagno ospiti
- **PIANO TERRA** dove ci sono:
 - Ampio soggiorno
 - Sala TV
 - Sala da pranzo
 - cinque camere doppie ed una singola
 - cinque bagni



- Guardaroba
- PRIMO PIANO dove ci sono:
 - Cinque camere doppie e tre camere singole
 - Quattro bagni
 - Soggiorno di piano

I piani sono tra loro collegati da impianto di sollevamento e due agevoli rampe di scale.

La struttura è facilmente accessibile ed esente da barriere architettoniche.

Il mantenimento e la manutenzione delle infrastrutture sono tenuti sotto controllo dalla Responsabile della manutenzione che ha il compito di controllare e garantire, in ogni momento anche su segnalazioni interne, l'adeguatezza degli impianti, degli aspetti strutturali, delle attrezzature e in caso di rotture o malfunzionamenti avvia gli opportuni provvedimenti.

Tale attività riguarda in particolare: la struttura della residenza, le attrezzature necessarie alla realizzazione dei servizi sociosanitari, apparecchiature tecnologiche (hardware, software, telefonia ecc.), servizi di supporto (impianti e apparecchiature di riscaldamento, condizionamento, impianti idraulici, elettrici ecc.)

4. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

In coerenza con le esigenze di specializzazione disciplinare ed operative e con le necessità di sintesi assistenziale e gestionale della RP, il modello organizzativo prevede due tipologie di posizioni di "lavoro": quelle "gestionali manageriali", cioè con funzione di ottimizzazione delle risorse umane e strumentali, e "tecnico – professionali".

Al Direttore Sanitario riferiscono:

- Il Coordinatore sanitario assistenziale (per gli aspetti organizzativi –gestionali)
- Gli infermieri
- La fisioterapista
- L'educatrice professionale
- Le OSS
- Personale addetto alla cucina
- Personale addetto alla lavanderia
- Servizio interno di gestione della pulizia

La responsabilità dell'amministrazione della struttura è affidata al Rappresentante Legale, che assicura la funzione di amministrazione della struttura, intesa quale gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali, attraverso il presidio di tutti i processi che supportano l'erogazione del servizio agli utenti. Detta funzione prevede la responsabilità sulla corretta gestione economico-finanziaria della struttura, la regolare amministrazione giuridica e contrattuale del personale, nonché la predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari al funzionamento della struttura.



La Direzione, ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati. Garantisce la gestione amministrativa, i servizi tecnico-manutentivi, economici e di sicurezza della struttura.

Alla Direzione e all'ufficio amministrativo spetta, in particolare:

la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali

la gestione degli acquisti

la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali

5. ACCESSO ALLA RESIDENZA ANZIANI

L'area amministrativa fornisce tutte le indicazioni necessarie per accedere alla Residenza.

Attraverso l'ufficio amministrativo è possibile ottenere tutte le indicazioni per il ricovero e per la predisposizione della documentazione necessaria.

Le segnalazioni effettuate presso l'ufficio amministrativo della struttura, può essere effettuata oltre che dai familiari anche da varie figure di tipo istituzionale, come ad esempio:

- servizi territoriali sanitari o socio assistenziali
- dal responsabile dell'Unità Operativa, in caso di dimissioni dall'ospedale
- medico di medicina generale
- medico di altra unità di offerta socio sanitaria
- Centrali Operative Territoriali (COT)
- Tutori, amministratori di sostegno

L'area sanitaria della struttura valuta la proposta di ricovero. In particolare, il Responsabile Sanitario della struttura, previa presentazione di tutta la documentazione clinica fornita dal Medico di medicina generale, dagli specialisti delle strutture ospedaliere, dai familiari, valuta l'appropriatezza della proposta di ricovero.

Tutte le proposte, una volta passate dal Coordinatore della struttura attraverso la compilazione di una lista di attesa. I tempi della lista d'attesa sono determinati dalle condizioni di gravità dei casi, dalla provenienza (ospedale, domicilio) dalle condizioni ambientali di vita, dall'ordine cronologico di presentazione delle domande di ricovero e dalla disponibilità dei posti letto.

6. MODALITA' DI ACCESSO, RICOVERO E DIMISSIONI

Effettuata la valutazione del ricovero dal Direttore Sanitario, i familiari e/o l'ospite e/o tutore e/o l'amministratore di sostegno sottoscrive/ono la domanda d'ingresso compilando il modulo predisposto dalla Direzione.

- 1) La degenza può essere temporanea o definitiva in regime alberghiero, prevede una retta giornaliera a carico dell'ospite/famigliare.
- 2) La degenza, può essere temporanea o definitiva in regime di Residenza Protetta (RP o R3), prevede una retta giornaliera a carico dell'ospite/famigliare, mentre a carico della ASL la quota sanitaria.



Per poter accedere è necessario essere in possesso dei seguenti requisiti:

aver raggiunto i sessantacinque anni. Possono essere inseriti cittadini di età inferiore, previa autorizzazione dell'ASL.

Essere immuni da malattie infettive/trasmissibili gravi in atto e non presentare infermità che richiedono particolari assistenze e cure diverse da quelle erogabili in una struttura RP.

Si ritengono non appropriati ospiti con problematiche comportamentali gravi che richiedono un rapporto operatore 1:1.

Tali requisiti vengono accertati dalla documentazione del richiedente, anche mediante consultazione con MMG.

Per tutte le domande vale comunque il criterio cronologico e il vincolo delle caratteristiche sanitarie del richiedente. Possono essere ammesse nella Residenza anche coppie di coniugi, entrambi devono essere in possesso dei requisiti sopraelencati.

Lista di attesa

La lista di attesa tiene conto prevalentemente della data di presentazione della domanda. In casi di particolare gravità si può privilegiare coloro le cui condizioni evidenzino un effettivo, temporaneo o permanente impedimento di carattere personale, sociale, economico, familiare o ambientale.

L'accoglienza è subordinata alla disponibilità di posti, secondo le caratteristiche sanitarie del richiedente. La data d'ingresso viene fissata dalla Direzione in accordo con l'interessato e/o familiari-delegati. I familiari, gli anziani e i servizi sociali che intendono fare domanda di ammissione possono chiedere di visitare la struttura in grado di spiegare adeguatamente le modalità di funzionamento ed i servizi offerti.

Documentazione Amministrativa/Sanitaria che dovrà essere consegnata prima dell'ingresso o compilati nello stesso giorno:

- contratto di ospitalità debitamente firmato;
- copia carta identità in corso di validità;
- tessera sanitaria;
- tessera esenzione ticket;
- fotocopia del verbale di invalidità;
- fotocopia di eventuale
- prescrizione di ausili/presidi in uso;
- esami di laboratorio recenti;
- modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali (D.Lgs 196/2003, e successive modifiche e integrazioni dal GDPR 679/2016);
- scheda dati anagrafici dell'ospite.

Per consentire al personale sanitario, una migliore conoscenza delle problematiche e/o patologie funzionali alla predisposizione di un programma assistenziale personalizzato è necessario che vengano forniti, in copia o in originale, i documenti sanitari in possesso



(dimissioni ospedaliere, visite specialistiche) al momento dell'ingresso il personale medico raccoglie i dati in una scheda in cui vengono indicate anche eventuali allergie, intolleranze, esigenze dietetiche, farmacologiche e assistenziali

7. ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA

La Direzione in collaborazione con il personale assegna la stanza all'ospite sulla base delle condizioni fisiche e cliniche del paziente e delle sue capacità relazionali, oltre che in funzione della disponibilità di spazi.

8. CAMBI DI STANZA

Eventuali cambi di stanza verranno effettuati per sopravvenute incompatibilità fra gli ospiti, nuove condizioni di bisogno, per variazioni dei profili assistenziali dell'anziano o per altre cause organizzative dei servizi, sentito il parere dell'area sanitaria della struttura e previa comunicazione agli interessati e loro familiari.

9. INDUMENTI PERSONALI

L'ospite al momento dell'ingresso, deve disporre di vestiario sufficiente per il fabbisogno almeno settimanale. Verrà assegnato un numero di biancheria che dovrà essere riportato su tutti capi di vestiario che ha in dotazione. Il numero negli indumenti deve essere cucito all'interno dei capi, gli indumenti senza numero potrebbero andare perduti, la Residenza non risponde in caso di smarrimento di effetti personali senza numero o rovinati in lavanderia perché troppo delicati. A cura dell'ospite o del familiare provvedere alla periodica sostituzione dei capi di vestiario deteriorati.

10. RECLAMI O SUGGERIMENTI

A tutela degli ospiti, fermo restando la tutela giurisdizionale. Ai sensi dell'art. 13 della Legge 32/2000 e tenuto conto della normativa in materia, è prevista la possibilità agli utenti o di chi ne rappresenta i diritti di presentare reclami per iscritto o verbalmente alla Direzione.

Modalità: Il reclamo può essere ricevuto in qualsiasi forma, anche verbale, ma – per quanto possibile – è opportuno che lo stesso venga reso attraverso una "Scheda Reclamo ".il modello è reso facilmente disponibile presso il salone seminterrato o nel salottino house

La Residenza darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni o inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con la direzione
- compilazione del modulo predisposto.
- ogni reclamo verrà analizzato dalla Direzione, garantendo una risposta a tutte le osservazioni formulate.

11. COME RAGIUNGERE LA STRUTTURA

La residenza è situata nelle immediate vicinanze del Ponte Recentino, lungo la strada che conduce a Narni. Il "collegamento alla rete urbana" è facilitato dalla connessione ad una rete di trasporto urbano all'interno della città.



12. INDICAZIONE DEI NOMINATIVI DEI REFERENTI E RECAPITI

Chiunque desideri avere informazioni sui nostri servizi, può telefonare direttamente al numero 0744 817172 (amministrazione) – cell. 3793205894 (personale infermieristico) o scriverci all'e-mail villafila@villaflaminia.191.it

13. ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

Le visite dei familiari/amici per cui l'accesso è libero, ma per il rispetto dell'ospite è preferibile dalle ore 09.30 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì; il sabato mattina dalle 09.00 alle 11.00.

Si può fare un'eccezione se il familiare viene da fuori Terni e non visita l'ospite abitualmente. Le visite, durante la distribuzione dei pasti, non sono ammesse a tutela della tranquillità degli ospiti in un momento delicato, nonché per questioni di ordine igienico-sanitarie. E' prevista una saletta distaccata dalla sala pranzo (salottino house) dove parenti e ospiti possono consumare il pasto insieme previa richiesta da parte del parente alla Direzione almeno 24 ore prima.

Non è infine consentita la presenza di estranei durante gli interventi assistenziali e infermieristici, nonché durante l'eventuale somministrazione della terapia, se non previa specifica ed eccezionale autorizzazione.

In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari.



Inoltre l'ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. Tali limitazioni sono di competenza del Direttore Sanitario. L'ospite può uscire ed entrare previa dichiarazione dell'ospite o di chi ne fa le veci e previo accordo con il Direttore Sanitario.

14. IL SERVIZIO RESIDENZA PER ANZIANI

La Residenza Protetta è un servizio residenziale rivolto ad anziani non autosufficienti e i caratterizza per un elevato grado assistenziale. L'intervento è centrato sulla qualità della vita della persona, intesa come raggiungimento del miglior grado di benessere psicofisico possibile.

15. IMPOSTAZIONE DEI PERSORSI ASSISENZIALI

I criteri generali utilizzati dalla Residenza per l'impostazione dei percorsi assistenziali tengono conto di tutte le problematiche dell'ospite, di quelle legate alla condizione fisica e alle patologie e di quelle più strettamente connesse alla sua vita di relazione.

Nell'impostazione del percorso assistenziale sono considerati i seguenti fattori:

- stato di salute complessivo: patologie, disabilità e capacità di svolgere funzioni vitali quali la deambulazione, alimentazione, abilità residue e recuperabili;
- dimensione psicologico cognitiva: riferita alla percezione di se come persona capace ed autosufficiente in senso fisico ed in senso psicologico;
- dimensione socio-relazionale: ovvero la capacità di intrattenere relazioni interpersonali soddisfacenti;
- bisogni, esigenze e preferenze del paziente (e/o dei suoi famigliari).

16. DIMISSIONI, ALLONTANAMENO, DECESSO DELL'OSPITE

Al momento della dimissione definitiva, verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura della dimissione protetta, al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale dell'ospite e/o agevolare il reinserimento a domicilio o in altra struttura.

17. COMPORTAMENTO

Il comportamento dell'ospite e dei suoi famigliari dovrà seguire il massimo e reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione. La Direzione può allontanare un ospite qualora questi o i suoi famigliari:

- tenga/tengano una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- commetta gravi infrazioni alla presente carta dei servizi, segnalati da almeno due reclami ufficiali;
- sia moroso nel pagamento delle rette, trascorso il termine di tolleranza di un mese.

18. DECESSO

In caso di decesso di un ospite, i parenti dovranno nel termine di un giorno in caso di decesso in ospedale, informare tempestivamente il personale sanitario della Residenza.

I parenti dovranno informare la direzione di disposizioni circa gli effetti personali dell'ospite.



19. RECESSO E RISOLUZIONE DAL CONTRATTO I OSPITALITA'

La RP può disporre le dimissioni dell'ospite con l'obbligo di ottemperanza da parte del referente al trasferimento dell'ospite in altra sede:

- se l'ospite si rende responsabile di cattiva condotta che sia di disturbo (es. indole litigiosa) agli altri ospiti o al personale addetto o al regolare svolgimento della vita e delle attività della RP, ad insindacabile giudizio, sia comunque incompatibile con la vita comunitaria;
- per accertata volontà di non permanenza dell'ospite;
- a seguito di insindacabile giudizio di inopportunità della permanenza in struttura
- impossibilità da parte della RP di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'Ospite che non risultano più compatibili con la permanenza in comunità o siano tali da rendere la prosecuzione delle cure incompatibile con i requisiti di appropriatezza del ricovero rispetto ai posti letto accreditati e contrattualizzati; tali condizioni verranno accertate, incontestabilmente, dal Direttore Sanitario della RP;
- Inadempimento all'obbligo di pagamento di 1 (una) mensilità di retta.

Ad entrambi le parti è riconosciuto il diritto di recesso.

L'utente e la Direzione hanno facoltà di recedere dal presente contratto con preavviso di trenta giorni. La comunicazione di recesso dovrà essere inviata in forma scritta, mediante lettera raccomandata. L'eventuale recesso non rispettante i termini di preavviso comporterà il pagamento dell'indennità di mancato preavviso. Tale indennità viene concordemente fissata tra le parti nella misura della retta giornaliera al momento vigente, moltiplicata per i giorni di mancato preavviso. Il recesso si perfezionerà solo dopo l'avvenuta uscita dell'Ospite dalla struttura. Fino a quella data i soggetti obbligati al presente contratto saranno tenuti al pagamento delle rette in essere;

20. RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

Dopo la dimissione è possibile richiedere copia dei documenti sanitari in possesso dal responsabile sanitario durante il ricovero. Gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria secondo quanto disposto dalla vigente normativa in materia (D.Lgs 196/2003 e successive integrazioni dal GDPR 679/2016).

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione, dagli eventuale diritto o da una persona regolarmente delegata e munita di valido documento di riconoscimento. Le copie delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla richiesta.



21. PERMESSI

L'ospite può uscire, solo previa comunicazione ed autorizzazione scritta da parte della Direzione Sanitaria. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura.

22. GIORNATA TIPO DELL'ANZIANO

L'articolazione della **GIORNATA TIPO DELL'OSPITE** all'interno della struttura "**Villa Flaminia**" prevede:

- inizio alle ore 06.30 con la sveglia e le operazioni di igiene personale e vestizione;
- dalle ore 08.00 alle ore 09.00 viene servita la colazione;
- dalle ore 09.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative e di animazione negli appositi locali;
- dalle ore 11.00 viene servito il pranzo e verso le ore 13.00 chi lo desidera o ne ha necessità può coricarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano;
- nel pomeriggio, alle ore 16.00 viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative e di animazione negli appositi locali;
- dalle ore 18.00 viene servita la cena;
- verso le ore 20.00 si prepara il riposo notturno.

23. RETTA DI SOGGIORNO

Alla sottoscrizione del contratto di ospitalità è previsto il versamento di un deposito cauzionale.

La retta di degenza deve essere versata all'inizio di ogni mese (entro i primi 5 giorni del mese di riferimento) preferibilmente mediante bonifico bancario, ovvero direttamente presso l'ufficio di amministrazione e in misura tale da coprire anticipatamente l'intero mese di riferimento. Il mancato pagamento delle rette di degenza entro il termine prescritto o il ritardo del pagamento senza giustificazione da parte del debitore, comporta l'applicazione degli interessi legali a decorrenza dal 30° giorno dalla scadenza di ciascuna mensilità.

Non sono incluse nella retta di degenza e sono soggette a rimborso le spese per i medicinali e cure particolari prescritte da Medico di fiducia dell'ospite, come pure le spese di accompagnamento visite specialistiche ed indagini diagnostico strumentali fuori sede, eventuale esubero sul consumo dei presidi per incontinenza e il servizio di parrucchiera e pedicure.

24. CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE

Villa Flaminia Srl non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti ed alle loro cose. Il paziente ricoverato è direttamente responsabile della custodia del denaro e degli oggetti di sua proprietà, compresi gli ausili personalizzati. La Residenza declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto. (le protesi dentarie, acustiche, gli occhiali ecc), rappresentano ausili personalizzati e sono di proprietà della persona. La Residenza non risponde di smarrimento o danni, salvo quando sia appurata e dimostrabile l'oggettiva responsabilità del personale addetto all'assistenza. Si raccomanda di non lasciare incustoditi nelle camere denaro contante, preziosi o oggetti di particolare valore.



25. PRESTAZIONI OFFERTE

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

SERVIZIO MEDICO

Questo servizio (il servizio medico) ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psicologico delle persone anziane ospitate presso la Residenza.

Le caratteristiche del servizio si riassumono nella:

- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano, sia all'ingresso che con periodica e programmata periodicità, e registrazione sulla cartella clinica con metodologia multidimensionale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate in collaborazione con i medici di medicina generale;
- ricorso a consulenze medico-specialistiche, sia programmate, che in casi di particolari necessità diagnostiche;
- ricorso ad indagini diagnostiche strumentali;
- verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali e personali, dell'alimentazione più appropriata per i singoli, comprese diete specifiche se necessarie;
- ricorso alla ospedalizzazione solo per le situazioni non diversamente assistibili;

il medico di struttura è a disposizione per i colloqui con i famigliari previo appuntamento.

25.1.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'assistenza infermieristica è garantita nell'arco delle 24 ore (14 ore giornaliere e 10 ore notturne per reperibilità) e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, ad eventuali medicazioni, alla programmazione di visite mediche interne e/o specialistiche, di esami (su prescrizione medica). L'infermiere inoltre collabora con gli Operatori Assistenziali nel soddisfacimento dei bisogni degli ospiti quali l'igiene personale, l'alimentazione, l'idratazione.

E' anche competenza dell'infermiere provvedere all'accoglimento e l'inserimento dell'ospite in struttura e all'approvvigionamento di materiali sanitari vari.

Il servizio infermieristico è svolto da personale qualificato e motivato alla professione.

25.1.3 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio mira alla rieducazione neuro motoria e/o fisica, provvedendo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'ospite.

Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area riabilitativa:

collaborazione con il Direttore Sanitario (medico di struttura) nella valutazione clinico-funzionale, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella stesura di un programma individuale in cui sono indicati tipologia e periodicità degli interventi;



attività di deambulazione assistita avente l'obiettivo del mantenimento delle capacità residue e della prevenzione della sindrome di immobilità;

attività di riabilitazione e mantenimento funzionale in palestra e/o al piano degenza (a seconda delle necessità);

il costo dell'attività riabilitativa è incluso nei ricoveri in RP (accreditamento regionale)

la fisioterapista collabora con gli operatori assistenziali e gli infermieri e si rendono disponibili per i colloqui con i famigliari.

La terapeuta della riabilitazione partecipa all'attività di formazione continua prevista dalla normativa vigente.

25.1.4 SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato.

Gli operatori OSS provvedono ad aiutare gli ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni momento della giornata se ne verifichi l'esigenza;
- il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatrice a letto a seconda delle problematiche dell'ospite;
- il cambio della biancheria personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana e il mantenimento dell'igiene della camera dell'ospite;
- l'alternanza delle posture assicurata agli ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- la stimolazione degli ospiti alla deambulazione;
- l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
- l'idratazione con bevande calde e/o fredde (acqua, the, latte, succo di frutta) ed il controllo della stessa con schede apposite per gli ospiti con particolari problematiche;
- l'accompagnamento degli ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia (programmi di prevenzione dell'incontinenza);
- il cambio dei prodotti monouso (pannolini, ecc) agli ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli ospiti su apposita scheda;
- favorire il riposo dell'ospite considerando le sue necessità

SERVIZIO ATTIVITA' LUDICO RICREATIVE

Le attività di animazione, svolte nella RP Villa Flaminia srl, non sono finalizzate al solo aspetto ricreativo, ma si collocano all'interno del programma terapeutico attraverso l'aspetto ludico, rappresentano un momento di socializzazione e di terapia occupazionale. Infatti, attraverso l'esecuzione di attività manuali, che richiedono comunque un impegno mentale (attenzione, memoria, volontà, abilità psico-motorie, ecc) è possibile influire positivamente sullo stato di salute.

Il servizio ha come finalità:



- il sostegno e l'aiuto alla persona anziana;
- tutela, socializzazione, riattivazione e mantenimento delle residue capacità dell'ospite;
- sostegno delle famiglie

le attività si rivolgono a:

- anziani parzialmente autosufficienti che necessitano d'assistenza e tutela durante la giornata;
- anziani parzialmente autosufficienti con problemi di tipo relazionale o con disturbi del comportamento.

Il sostegno opera nel rispetto del principio dell'autodeterminazione individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli utenti e dei loro familiari alla gestione delle attività della vita comunitaria. Favorisce altresì i rapporti con la realtà territoriale anche attivando occasioni d'incontro. Accoglie inoltre, riconoscendone il valore social, l'apporto del volontariato organizzato. L'attività d'animazione si integra con le attività sanitarie assistenziali per:

- riattivare e mantenere nell'ospite gli interessi personali;
- valorizzare l'ospite nella sua globalità

il personale ed in particolare modo l'educatore professionale organizza a favore degli ospiti numerose attività tra cui:

- laboratori
- momenti ricreativi, feste religiose, feste di compleanno, feste per ricorrenze, attività ludiche occupazionali;
- partecipazioni e intrattenimento musicale.

Le attività manuali rappresentano una modalità positiva di interazione con l'ambiente, che permettono di apprendere e di adattarsi a situazioni nuove (conoscenza); la consapevolezza della propria capacità di controllo sull'ambiente è fonte di gratificazione.

le attività di animazione possono svolgersi nel salone seminterrato o all'aperto se il tempo permette.

Inoltre, la Residenza organizza Feste durante l'anno per offrire agli ospiti la possibilità di vivere le ricorrenze più importanti (Natale, Pasqua, Festa della Mamma, Festa del Papà, ecc). in tali occasioni vengono coinvolti i familiari che sono invitati a partecipare.

26. SERVIZI ESTERNI

PRESIDI E AUSILI SANITARI

1. dispositivi assistenziali:
consentono adeguati livelli di assistenza per ridurre l'allettamento in persone prive di un significativo potenziale di recupero (es. materasso antidecubito – carrozzine pieghevoli ad autospinta – carrozzine a telaio rigido e aggiuntivi).
Per questi ausili è necessaria la proposta prescrittiva del Medico di Medicina Generale su ricettario regionale contenente i dati anagrafici, la diagnosi, il tipo di ausilio necessario, cui va allegata la documentazione clinica dell'ospite relativa alla disabilità in relazione al quale si chiede ausilio.
E' cura dell'amministrazione e personale sanitario ad effettuare richieste presso uff protesi.



2. dispositivi riabilitativi:

ausili quasi sempre personalizzabili indispensabili per ridurre la disabilità e favorire l'autonomia della persona disabile, la cui proposta prescrittiva si inserisce in un progetto di tipo riabilitativo spesso multidisciplinare.

La fornitura dei presidi per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, di ausili personali per la deambulazione per gli spostamenti e qualsiasi altro materiale sanitario non sono a carico della Residenza ma dell'ospite.

SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE

Il servizio di barbiere è garantito dal personale interno della struttura per la rasatura della barba.

Il servizio di parrucchiere è garantito, a pagamento a carico dell'ospite, per il taglio messa in piega e colore. Gli interventi effettuati rispetteranno il listino prezzi in vigore che verrà comunicato su richiesta dell'ospite in struttura.

SERVIZIO PEDICURE/ESTETISTA

Gli ospiti possono usufruire dei servizi di pedicure su richiesta.

L'estetista-pedicure, oltre all'abituale toilette ai piedi, interviene in modo particolare per callosità e rimozione delle parti infette delle unghie (il listino prezzi per interventi non compresi nella retta sarà comunicato su richiesta dell'ospite in struttura)

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTE

La pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti (stanze degenza, servizi igienici, aree comuni, infermeria, ecc) viene garantita mediante programmi giornalieri e settimanali.

Le attività sono programmate e sottoposte a verifiche periodiche secondo precisi protocolli che assicurano la qualità degli interventi. I prodotti, le tecniche e gli strumenti utilizzati sono innovativi e il personale qualificato si rapporta costantemente con la direzione al fine di praticare interventi tempestivi e verificare la funzionalità dei processi di sanificazione degli ambienti.

SERVIZIO RELIGIOSO

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata dal parroco dell'Immacolata Concezione. La Santa Messa viene celebrata nelle ricorrenze delle festività.

SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTO FARMACI

Il servizio di approvvigionamento farmaci, richieste e prenotazioni CUP ecc.. è compreso nella retta ed è gestito dalla Residenza Protetta tramite accordo con una farmacia autorizzata. Il costo dei farmaci o eventuali ticket è a carico dell'ospite.



27. AREA AMMINISTRATIVA E TECNICA

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Cosa offre il servizio amministrativo:

informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica ecc

gestione delle liste d'attesa formate dalle domande

procedure per l'accoglimento

modalità per il pagamento delle rette

gestione delle quote spettanti per gli ospiti con retta a carico di enti pubblici

28 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è effettuato direttamente dalla struttura, l'elaborazione dei menù tiene in considerazione le esigenze degli utenti, abitudini alimentari del territorio, esigenze alimentari, correttezza della dieta. La qualità delle materie prime utilizzate sono alla base per la realizzazione dei pasti.

Il menù predisposto dalla nutrizionista, garantisce il corretto fabbisogno energetico per i nostri ospiti

La distribuzione del cibo è realizzata secondo l'orario stabilito ed esposto. La distribuzione viene gestita dal personale assistenziale, che è a disposizione per l'attività di aiuto alla somministrazione, effettuata tenendo conto delle esigenze, dei gusti, delle potenzialità residue e dello stato di autonomia della persona. Eventuali richieste particolari o variazioni di menù avanzate dagli ospiti vengono soddisfatte compatibilmente con la dieta prescritta.

Il servizio dispone di diete personalizzate in base alle esigenze dietetiche e alle abitudini alimentari degli ospiti.

- Le visite, durante la distribuzione dei pasti, non sono ammesse a tutela della tranquillità degli ospiti. E' prevista una saletta distaccata dalla sala pranzo (salottino house) dove parenti e ospiti possono consumare il pasto insieme previa richiesta da parte del parente alla Direzione almeno 24 ore prima.

Per gli ospiti i pasti sono serviti nella sala comune, nelle stanze di degenza per coloro temporaneamente impossibilitati ad alzarsi.

Vengono effettuati controlli interni svolti su incarico della Residenza da un laboratorio specializzato e controlli pubblici da parte degli uffici competenti delle ASL, come previsto dalle normative igienico sanitarie.

I menù sono consultabili nella bacheca visitatori predisposta all'ingresso della Residenza.



Il piano nutrizionale (menù, grammature, generi alimentari utilizzati) dispensato dalla Residenza segue linee guida impartite dal Dipartimento di Prevenzione della Regione Umbria. L'alimentazione fornita dalla struttura assicura un corretto apporto nutrizionale, pertanto sono stati utilizzati come parametro di riferimento i livelli di assunzione raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana L.A.R.N. Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia

E' vietato introdurre alimenti o bevande di qualsiasi genere che non corrispondono alle esigenze degli ospiti. In accordo con il Direttore Sanitario o suo delegato l'ospite potrà ricevere dai famigliari alimenti o bevande secondo le direttive vigenti accompagnati da regolare scontrino d'acquisto.

29. SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria personale dell'ospite è a carico della Residenza. I capi in dotazione all'ospite dovranno essere muniti di numero identificativo prima dell'ammissione in struttura. Il lavaggio e la stiratura della biancheria alberghiera è a carico della struttura, il servizio è garantito da fornitore esterno. Il lavaggio di particolari capi delicati è a carico dell'ospite.

30. SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il personale tecnico della struttura e/o ditte specializzate garantisce il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici ed idraulici antincendio delle attrezzature manutenzione aree verdi e piccole manutenzioni e riparazioni.

31. SERVIZIO DI VOLONTARIATO

All'interno del servizio è possibile la presenza di volontari che dovranno rispettare le procedure interne di accesso e di permanenza presso la struttura così come i programmi di lavoro quotidiani. In particolare si occupano dell'animazione e dell'integrazione sociale degli ospiti.

32. NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della struttura è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

33. INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

La residenza assicura che la raccolta e la gestione dei dati personali e sensibili avvenga nel pieno rispetto di quanto stabiliti dal GDPR n. 679/2016.

E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'utente che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie, ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari sono a conoscenza o inseriti nella cartella clinica. Tutta la documentazione clinica è coperta dal segreto professionale ed dal segreto d'ufficio ai sensi degli art 622 e 326 del codice penale, in assenza di indicazioni diverse ricevute dalla persona. La consegna di copie



conformi è consentita alla persona a cui i dati si riferiscono o, in caso di decesso, solo agli eredi legittimi nei limiti prevista dal Reg. Europeo 679/2016 e dagli articoli 60 e 92 del Decreto Legislativo n. 196/2003 e con le modalità di cui verrà data informazione dalla Direzione.

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente da parte di consenso informato;

garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi del R.E. 679/2016;

sicurezza tecnologia e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;

garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei Regolamenti CE 852/04 e 853/04;

entro i confini della RP Villa Flaminia è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione. Si configura, inoltre, una grave violazione del Codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale della R.P. Villa Flaminia Srl e, a personale discrezione, dalle persone o dai loro rappresentanti legali che vedano lesi i diritti previsti dalla normativa vigente.

34. DIVIETO DI FUMO

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria ed altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la Residenza.

In conformità all'art 51 della legge del 16 gennaio 20003, in tutti i locali della Residenza vige il divieto di fumo. Il divieto è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura. I trasgressori sono punibili con sanzioni amministrative secondo disposizione normativa.

35. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

La Residenza fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e alla garanzia del comfort durante la degenza.

36. QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:



- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i loro familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

Inoltre è in atto il processo di Certificazione delle procedure dei servizi offerti come da norma ISO 9001:2015.

37. FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di equipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è svolto dalla Coordinatrice di Struttura, in collaborazione con il Responsabile per la Qualità e la Direzione per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

38. STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA

La valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari verrà effettuata con strumenti differenziati:

compilazione del questionario di gradimento proposto ad ogni parente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto.

Informazioni su richiesta con i familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

39. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La "Carta dei Diritti della Persona Anziana" è un documento che mira a tutelare la dignità, l'autonomia e i diritti delle persone anziane, promuovendo il loro benessere fisico e mentale, la loro partecipazione alla vita sociale e culturale, e il rispetto della loro individualità. La carta sottolinea l'importanza di prevenire ogni forma di abuso, violenza e discriminazione nei confronti degli anziani, garantendo loro un ambiente di vita e di cura adeguato.

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un



numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e cultura della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di: istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici sia privati), agenzie di informazione e, più in generale mass-media, famiglie e formazioni sociali. Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico sociale, che è, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti delle persona; il principio della "salute" enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986). La Persona Anziana al centro di diritti e doveri Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro Ordinamento Giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.



<u>La persona ha il diritto</u>	<u>La società e le istituzioni hanno il dovere.</u>
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 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 rispettare la modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di correggere e di deriderle, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonchè, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna, resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano, ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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 essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
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.	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.

TERNI 02 SETTEMBRE 2025

Rapp Legale

Elisa Ambrosi



VILLA FLAMINIA s.r.l.
Residenza Protetta per Anziani
Via Narni 145 Terni
Tel. e fax 0744 817172

Doc. 01 Carta dei servizi
ed 4 rev 3 del 02/09/2025i
