

RSA PER DISABILI ADULTI DONATELLO UNITÀ DI CURA RD3



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

Siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; in struttura troverà pertanto a sua disposizione una postazione con notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni o attraverso cui suggerire tutto quanto riterrà opportuno. Un questionario le verrà inviato annualmente, per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

*Gruppo La Villa
Ing. Carlo Iuculano*

SOMMARIO

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	4
DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA DISABILE	6
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	9
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	11
MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....	12
INGRESSO E VITA IN STRUTTURA.....	13
MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI.....	13
RSA RD3 DONATELLO - GIORNATA TIPO.....	17
VISITE ALL' OSPITE.....	19
ACCESSO DEI VISITATORI.....	19
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA.....	21
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE.....	28
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE.....	28
CARATTERISTICHE STRUTTURALI.....	30
ASPETTI ECONOMICI.....	30
REGOLAMENTO DI STRUTTURA.....	32
RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI.....	32
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI.....	32
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA.....	33
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	33
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	34
SINTESI DELLE CONDIZIONI.....	40
CONCLUSIONI.....	41

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura e online sulla pagina web della struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della RSA per Disabili Adulti Donatello, il cui principale obiettivo è quello di:

- far conoscere a ospiti e familiari i propri diritti;
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla Struttura;
- definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei Servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la Comunità intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.

A livello Regionale:

- L.R. 10/2002 Piano Sanitario Regionale: strategie per il cambiamento ed indicazioni della qualità;
- L.R. 1/2006 Disposizione per l'effettivo esercizio del diritto alla salute, nello specifico l'art. 7 recante disposizioni in materia di informazione e comunicazione tra gli operatori sanitari e i cittadini;
- D.G.R.C. N.880/2006 e 170/2007 relativamente alla disciplina del Piano Regionale di contenimento dei tempi di attesa con fornitura alle AA.SS.LL. e AA.OO. delle indicazioni operative relative alla predisposizione di Piani attuativi aziendali di contenimento delle liste di attesa e agli aspetti di prenotazione, comunicazione ed informazione dei cittadini;
- D.G.R.C. n. 2100/2008 istituzione dell'Osservatorio Regionale per la promozione della Carta dei Servizi, costituzione del Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio attraverso l'attuazione di azioni programmate e l'individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi;
- D. lgs. 150/2009 in particolare agli artt. 11 (commi 1 e 2) e 28;
- D.G.R.C. 369/2010, Linee guida per la Carta dei Servizi.

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'intento di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili.

L'attività della Società è integrata nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.

Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture. A luglio 2008 è nata una partnership con il prestigioso gruppo francese "Maisons de Famille Sas", sostenuto dalla grande famiglia imprenditoriale "Associazione delle Famiglie Mulliez" (AFM), uno dei principali operatori a livello europeo nel settore.

L'organigramma, costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di ospiti e parenti e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

OBIETTIVI E FINALITÀ

| Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario di Pianeta Anziani è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

La missione aziendale di Pianeta Anziani consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

| Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

| Socializzazione, prevenzione, sostegno relazionale e integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari autorizzati, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita iniziative nel territorio. Il Referente di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

| Lavoro di rete

- Informazioni sui diritti del disabile e sulle risorse territoriali;
- supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici);
- rapporti con i familiari di riferimento;
- rapporti con il medico di base.

| Finalità

- Offrire ad ospiti adulti disabili un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico-fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento;
- favorire il rientro al proprio domicilio;
- assicurare la libertà dell'etica personale.

| Obiettivi specifici della RSA e destinatari dell'assistenza e cura

La RSA per Adulti Disabili Donatello è stata progettata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura e di accoglienza di persone che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno (o una combinazione di esse):

- deficit più o meno gravi nell'autonomia personale;
- presenza concomitante di 2 o più malattie (comorbidità);
- necessità di un ricovero temporaneo per il sollievo familiare, per la convalescenza successiva a interventi chirurgici o comunque a cure prestate presso strutture sanitarie (ospedali, I.d.R. ecc.).

La RSA, infatti, è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

| Impostazione dei percorsi assistenziali

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) nella RSA Donatello come dichiarato negli obiettivi di Pianeta Anziani attribuisce una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA DISABILE

| Introduzione

Esistono delle condizioni nelle quali il disabile 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 disabili 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 disabile di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone disabili, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona) sia pubblici che 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.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là 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 della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "di 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 promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute. Il suo intervento si prefigge di ridurre le differenziazioni evidenti nell'attuale stratificazione sociale della salute, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile.

Questo comprende: un saldo radicamento in un ambiente accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita, la possibilità di compiere scelte adeguate per quanto concerne la propria salute.

| La persona al centro di diritti e di doveri.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona disabile, 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 disabili, 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 le modalità di condotta della persona disabile, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona disabile di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare il disabile 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 garantito al disabile 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 disabile con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti del disabile 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 disabili.
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 ed 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.

| Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi offerti dalla RSA per Disabili Adulti Donatello è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso;
- rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura;
- rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione;
- comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della RSA RD3 Donatello si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

<p>UGUAGLIANZA</p>	<p>Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli ospiti della Residenza, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.</p>
<p>IMPARZIALITÀ</p>	<p>Ad ogni ospite della Residenza, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.</p>
<p>UMANITÀ</p>	<p>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.</p>
<p>DIRITTO DI SCELTA</p>	<p>Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'ospite disabile, 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.</p>
<p>CONTINUITÀ</p>	<p>I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente 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.</p>
<p>TERRITORIALITÀ</p>	<p>La Residenza si proporrà d come vera e propria "casa", cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata. Saranno incentivati i rapporti e le relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del loro passato.</p>
<p>QUALITÀ DELLA VITA</p>	<p>Obiettivo della Residenza sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'ospite, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione del disabile stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.</p>

<p>PARTECIPAZIONE</p>	<p>La persona disabile e i familiari autorizzati 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 delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.</p>
<p>SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE</p>	<p>Nella Residenza si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.</p>
<p>EFFICIENZA ED EFFICACIA</p>	<p>I servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere).</p>
<p>LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI</p>	<p>È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone disabili, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone disabili è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.</p> <p>È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Campania.</p>

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



La Struttura Donatello è situata nel grazioso paese di Bonea, nel cuore dei più affascinanti panorami della valle Caudina ai piedi del Taburno, a circa 2 km da Montesarchio e 20 km da Benevento.

La Struttura dispone di 60 posti letto, accreditati da Regione Campania e convenzionati con il Servizio Sanitario Regionale, ed è attrezzata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura e accoglienza di:

- 20 adulti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, con diverso grado di non autosufficienza, non assistibili a domicilio, che necessitano di trattamenti terapeutici, riabilitativi e socioriabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue (D.C.A. n. 37 del 20/04/2015);
- 40 persone adulte totalmente o parzialmente non autosufficienti in condizioni di stabilità clinica o a rischio di instabilità, senza la compromissione delle funzioni vitali e di persone affette da demenze/disturbi cognitivi non associati a disturbi comportamentali e/o dell'aggressività, con necessità di trattamenti di lungoassistenza, recupero e mantenimento funzionale.

L'autenticità dei luoghi in cui la struttura è ubicata, garantisce agli ospiti i benefici di vivere in armonia con la natura, godendo del privilegio di immergersi nei suoi colori e nei suoi profumi.

CONTATTI

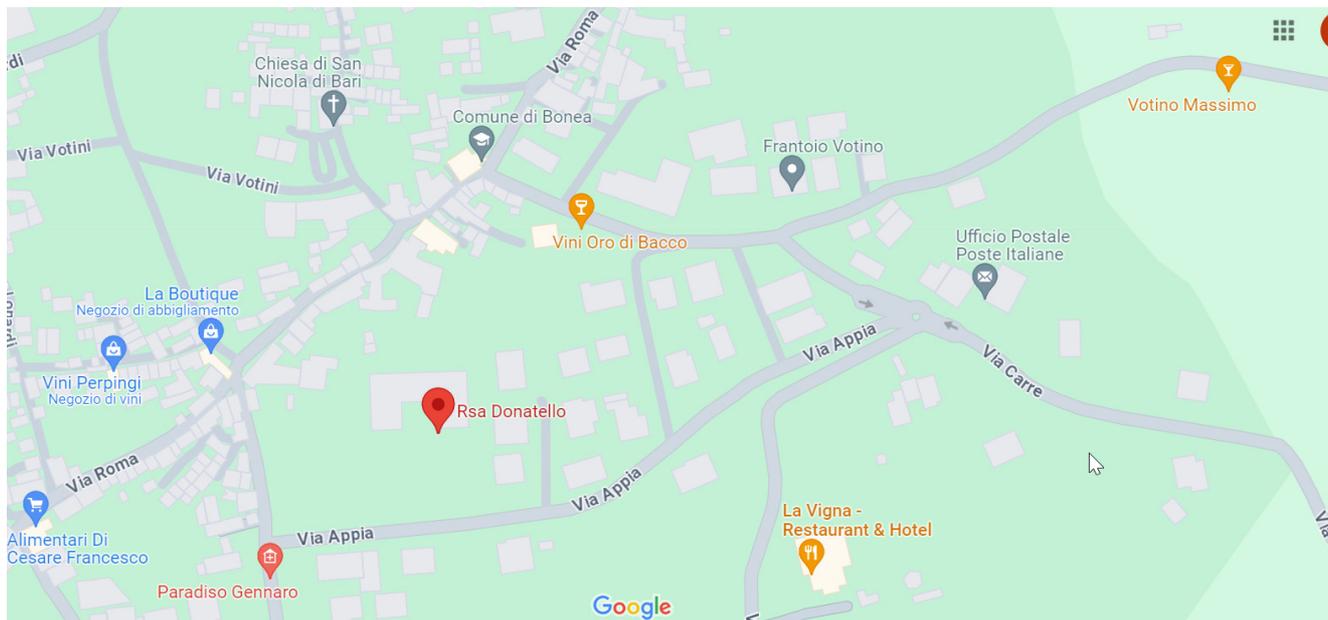
Indirizzo: Traversa Via Carre, 12
82013 - Bonea (BN)
Telefono: 0824.831779
Fax: 0824.840600
e-mail: rsa.donatello@gruppolaVilla.it
Sito internet: www.lavillaspa.it
Facebook: RSA Donatello - Gruppo La Villa
Numero verde: 800 688736
E-mail: assistenzaclienti@gruppolaVilla.it

La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- il mattino dalle 9,00 alle 13,30
- il pomeriggio dalle 14,30 alle 18,00

È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Responsabile di Struttura.

MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



| In automobile:

Da Napoli - Caserta: Bonea dista circa 35 km dall'autostrada A1, uscita casello di Caserta Sud: si prosegue lungo la Strada Statale n.7 Appia, fino al bivio di Bonea - Campizze. Distanza da Napoli 43 km.

Da Salerno - Avellino: Autostrada A16 uscita di Benevento, si prosegue sulla strada Statale 7 Appia direzione Montesarchio - Caserta, uscita Bonea.

| Con mezzi pubblici:

In Treno: La stazione ferroviaria più vicina è quella di San Martino Valle Caudina - Montesarchio sulla linea Benevento-Napoli (via Valle Caudina): sono previsti per Napoli e Benevento collegamenti giornalieri, sia nell'orario estivo che nell'orario invernale.

| Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità anche per le persone affette da disabilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

| Autorizzazione - riconversione

La RSA per Disabili Adulti Donatello è una Struttura Socio-Assistenziale autorizzata al funzionamento dal Comune di Bonea con Prot 2588 del 24.06.2011 (aggiornato il 12/01/2017 con Protocollo n.112), accreditata da Regione Campania con Decreto 37 del 15.04.2014 e acquisito in data 07.09.23 al Prot. 4357 il parere favorevole espresso nella seduta del 31.08.23 dalla preposta Commissione dell'ASL di Benevento di cui al D.G.R.C. 7301/01 in merito all'aggiornamento dell'autorizzazione Sindacale per riconversione di 20 posti della RSA in Unità di cura RD3.

INGRESSO E VITA IN STRUTTURA

I momenti dell'accoglienza e della presa in carico vengono gestiti dal personale della struttura attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli.

Il presupposto che muove l'organizzazione della vita del disabile nella nostra struttura è la comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del suo benessere e della conservazione delle sue abilità residue.

All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, viene fissata una visita iniziale del medico di base al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, in base alle esigenze e caratteristiche psico-fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato. L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione Sanitaria si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate.

Le figure di coordinamento, laddove presenti si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l'ospite a visitare la struttura e lo presentano a tutti i componenti della Residenza.

Durante le prime settimane di soggiorno l'équipe predispone il Piano Assistenziale Individuale, sulla base della sua capacità di adattamento e delle reazioni connesse al suo inserimento in struttura.

Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto al personale interessato e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni.

All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti vengono richieste una serie di notizie. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente, attraverso l'inserimento in lista di attesa, di comprendere quali siano i servizi adeguati all'ospite anche da un punto di vista economico. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni agli enti preposti e al rappresentante legale dell'ospite stesso se nominato.

In caso contrario, i familiari dovranno attivarsi presso le opportune sedi per intraprendere il percorso di nomina di un legale rappresentante del proprio caro. La Direzione di Struttura è a disposizione per aiutare i familiari nella predisposizione dell'istanza secondo la normativa vigente.

All'ingresso dell'Ospite in struttura, all'ospite medesimo, se capace di intendere e di volere, o al rappresentante legale viene richiesta l'autorizzazione per il trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dalla normativa vigente e dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. Le informazioni sanitarie relative all' Ospite verranno rilasciate dal Direttore sanitario all'Ospite stesso o al suo rappresentante legale e ai familiari autorizzati.

| Ingresso

I ricoveri possono essere di carattere definitivo o temporaneo.

Per consentire all'utente di operare una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi interni alla Residenza e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i familiari autorizzati e la Residenza stessa, è stato strutturato un processo articolato come segue:

| Primo contatto e visita della residenza

Il primo contatto avviene telefonicamente con la Direzione della struttura, disponibile a fissare un appuntamento per la visita della residenza, a raccogliere e a fornire una prima serie di informazioni nonché a inviare la prima modulistica necessaria per l'ingresso via fax o via e-mail all'interessato. La parte sanitaria dovrà essere compilata dal Medico curante o dal Medico della Struttura sanitaria da cui proviene l'ospite. Contestualmente alla visita della residenza, la Responsabile della struttura, effettua un primo colloquio e, se ha già inviato la prima modulistica, la ritira compilata, altrimenti la fornisce personalmente all'interessato dando altresì indicazioni necessarie alla compilazione.

| Modulistica

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:

- domanda di ingresso debitamente compilata e sottoscritta dall'ospite interessato al ricovero o dal rappresentante legale del medesimo e allegati;
- questionario medico compilato e sottoscritto dal medico curante dell'ospite;
- presa visione della Carta dei Servizi.

Una volta compilati, i documenti possono essere inoltrati alla Direzione della Struttura in uno dei seguenti modi:

- consegnandoli in occasione della visita della residenza
- consegnandoli alla Reception
- inviandoli via fax al **0824 840600**
- via email: rsa.donatello@guppolavilla.it

| Valutazione della domanda di ingresso

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dal Direttore Sanitario della Residenza che, dopo aver visionato il questionario medico, se lo ritiene necessario, potrà richiedere ulteriori informazioni al medico inviante.

| Colloquio per la raccolta dei dati sociali

A seguito della valutazione sanitaria, la Direzione della struttura in collaborazione con l'assistente sociale fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali. In questo colloquio, se dovuti, vengono richiesti in copia i seguenti documenti:

verbale d'invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità/aggravamento;

atto deliberativo con il quale l'ente di assistenza (Comune, ASL, ecc.) si impegna a integrare il pagamento della retta.

Sempre in occasione di questo colloquio viene consegnata e illustrata sinteticamente all'interessato i documenti contenuti nella cartellina di inserimento: Carta dei Servizi; Regolamento di struttura; Listino servizi extra; Copia Contratto; Modulo per la comunicazione delle dimissioni; Eventuale ulteriore modulistica al bisogno.

| Inserimento nella lista d'attesa

L'inserimento in lista di attesa avviene in seguito a una valutazione del Direttore della residenza, che,

tenendo conto di quanto rilevato e comunicatogli dal responsabile sanitario, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

- complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo sanitario o socio-assistenziale;
- idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- eventuali accordi e convenzioni concordate da Pianeta Anziani per conto della Struttura con enti pubblici (es. Comuni, ecc.);
- data di iscrizione nella lista di attesa.

La Direzione rimane a disposizione per eventuali chiarimenti rispetto ad aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti; le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto, programmando l'ingresso del nuovo ospite, a meno che tale appuntamento, in casi urgenti, non avvenga il giorno stesso dell'ingresso dell'ospite.

| Presa in carico dell'ospite

Tenendo conto che non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi, il Responsabile sanitario, il Coordinatore infermieristico, la Direzione della residenza e l'Assistente sociale, fissato il giorno e l'orario di ingresso, in base a tutte le informazioni, valutano quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli.

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i familiari autorizzati vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: Direzione di struttura, Direttore sanitario, infermiere, fisioterapista, personale assistenziale e animatore. Il medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari autorizzati e, ove possibile, dall'ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini del disabile.

Tali informazioni vengono scritte nel Fascicolo Socio Sanitario dell'ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in Struttura. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 7 giorni.

Successivamente, l'ospite viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Residenza, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto e degli altri ospiti già presenti nel nucleo, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

Entro 30 giorni dall'ingresso del nuovo ospite tutti i componenti dell'équipe multidisciplinare concorrono a definire il Piano di Assistenza Individualizzato, finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato ogni 6 mesi o al verificarsi di cambiamenti delle condizioni bio-psico-sociali dell'ospite.

| Dimissioni

Si individuano le seguenti modalità di dimissione, previste dal Decreto N.97 del 16/11/2018:

- Dimissione per raggiungimento degli obiettivi previsti dal Progetto Assistenziale.
- Individualizzato, a seguito di verifica da parte della U.V.I.
- Dimissione per trasferimento ad altro regime assistenziale, disposta dalla U.V.I. in seguito a riscontro, in sede di valutazioni intermedie o finali, di impossibilità di raggiungimento degli obiettivi del Progetto Assistenziale Individualizzato, o a seguito di mutate condizioni sociosanitarie.
- Dimissione per ricovero in ospedale a seguito del verificarsi di condizioni cliniche non gestibili.
- Dimissione programmata a domicilio.

- Dimissione per decesso della persona assistita.
- Dimissioni per volontà dell'assistito (con precisazione della motivazione, se espressa).

Per ricoveri definitivi, qualora il Contraente decidesse di recedere dal contratto il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15. Tale recesso deve essere comunicato alla Direzione struttura tramite apposito modulo.

Al momento della dimissione definitiva, verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale all'Ospite e/o agevolare il reinserimento a domicilio. La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ASL così come previsto dalla normativa vigente.

Non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione;
- i documenti personali dell'ospite (carta d'identità, libretto di esenzione e certificato elettorale);
- gli effetti personali dell'ospite.

| Decesso

Nei momenti critici di cura nei confronti degli ospiti il medico tiene costantemente aggiornati i familiari. In caso di decesso, l'evento viene comunicato alla famiglia dal personale sanitario.

La salma viene composta nel locale situato al piano seminterrato della struttura.

La vestizione della salma non può essere effettuata dal Personale della residenza, in quanto è compito dei familiari la scelta del servizio funebre.

La Struttura metterà a disposizione tutta la documentazione necessaria per Legge.

| Permessi

L'ospite può uscire in permesso dalla struttura, compatibilmente allo stato di salute. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura.

| Assegnazione della camera

La Direzione di struttura in collaborazione con il Coordinatore infermieristico e assistenziale assegna la stanza all'Ospite sulla base delle condizioni fisiche e cliniche e delle sue capacità relazionali, oltre che in funzione della disponibilità di spazi. La Direzione di struttura inoltre, si riserva la facoltà insindacabile di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa della Residenza da quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora questo fosse richiesto per esigenze della vita comunitaria o da mutate condizioni sanitarie e/o psico-fisiche dell'ospite stesso che modificano la tipologia del ricovero o da motivi di organizzazione generale previa informazione all'ospite stesso, ai familiari autorizzati e al rappresentante legale.

RSA RD3 DONATELLO - GIORNATA TIPO

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Residenza è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini a quelli abituarini. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.

Oltre all'assistenza di base, medica, infermieristica, fisioterapica, la Struttura Donatello offre un servizio di animazione, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Le attività proposte sono il più possibile vicine agli interessi degli ospiti, per valorizzarne esperienze e capacità.

Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti gli ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare, spesso con il coinvolgimento dei familiari.

La Giornata Tipo è esposta nella bacheca centrale della struttura. L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

A titolo esemplificativo nella tabella viene riportata una giornata tipo all'interno della struttura.

Ora	Attività	Descrizione
7.00	Risveglio e igiene personale	Le alzate si eseguono in modo differenziato in base allo schema predisposto dall'équipe, che tiene conto della tipologia dell'ospite e delle sue abitudini. Vengono poi eseguite: l'igiene personale e del cavo orale; il cambio/controllo dei presidi per gli ospiti incontinenti; la vestizione dell'ospite; il trasferimento in sala da pranzo di ciascun piano per la colazione.
8.00	Colazione	La colazione è servita nella sala pranzo di ogni piano, mentre agli allettati viene servita in camera.
9.00	Terapia Farmacologica	Distribuzione della terapia farmacologica.
9.30	Attività sanitarie	Il medico, la caposala e/o l'infermiere controllano la situazione sanitaria di ciascun ospite.
10.00	Spazio attività: <ul style="list-style-type: none"> • igiene • fisioterapia • animazione • idratazione 	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: <ul style="list-style-type: none"> • cura della persona e del suo ambiente: bagni; idratazione; riordino della camera; • attività fisioterapiche per ospiti allettati e presso la palestra. • Attività di animazione: riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, musicoterapia, attività ludico ricreative, terapia artistica e del colore
12.00	Pranzo	Gli ospiti non allettati vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione della terapia farmacologica
13.00	Riposo e momenti di relax	Dopo il pranzo, secondo l'abitudine e l'esigenza di ciascuno, gli ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale, o, se ne hanno facoltà, gestiscono autonomamente il proprio tempo.

14.30	Alzata Preparazione per la merenda	Gli ospiti vengono alzati dopo il riposo pomeridiano; gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda.
15.30	Merenda	La merenda (tè, yogurt, biscotti, fette biscottate, succo, secondo le preferenze e/o dieta prescritta) viene prima servita agli allettati e, in seguito, a tutti gli altri ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
16.30	Spazio attività: <ul style="list-style-type: none"> • igiene • fisioterapia • animazione • idratazione 	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: <ul style="list-style-type: none"> • cura della persona e del suo ambiente: idratazione; riordino della camera; • attività fisioterapiche per ospiti allettati e presso la palestra; • attività di animazione secondo programma giornaliero.
18.00	Cena	Gli ospiti non allettati vengono accompagnati ai tavoli per la cena. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione della terapia farmacologica.
19.30	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
21.00	Riposo notturno	Sorveglianza da parte del personale; a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza.

VISITE ALL'OSPITE



Le visite dei parenti sono consentite tutti i giorni dalle ore 9,30 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 17,30 salvo deroghe previste dalla Direzione Sanitaria è previsto l'accesso notturno per casi di reale emergenza per i familiari/garante, fatto salvo il diritto alla privacy e al riposo degli altri ospiti. Si richiede ai signori Visitatori un comportamento di rispetto e attenzione al fine di non disturbare gli Ospiti e non intralciare il lavoro degli Operatori e di sostare fuori dalle camere durante l'orario di igiene, salvo contraria disposizione del Direttore Sanitario. La Direzione si rende sempre disponibile a valutare

richieste particolari e a concedere il permesso di accedere e permanere nei nuclei in orari differenti da quelli indicati. La Direzione Sanitaria è a disposizione dal lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,30 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00, il venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle ore 18,00. E' comunque possibile fissare appuntamenti, oltre che con gli ospiti, con i garanti e i familiari, per discutere di argomenti specifici e fornire informazioni aggiuntive.

In caso di situazioni pandemiche di rischio aumentato di isolamento, l'accesso alla struttura e gli orari delle visite potranno subire delle variazioni a cura della Direzione. Si raccomanda quindi di far sempre riferimento al Regolamento di struttura dove sono dettagliati gli orari specifici in vigore.

ACCESSO DEI VISITATORI

La struttura, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della Residenza:

- partecipando a tutti i momenti di festa;
- pranzando o cenando con i propri cari (facendone richiesta alla Reception un giorno prima o il venerdì per la domenica);
- incontrando periodicamente: la direzione di struttura, il responsabile infermieristico e, a seguito di richiesta rivolta alla Reception, le altre figure professionali.

Si raccomanda ai Sig.ri visitatori di rispettare la privacy dei nostri Ospiti durante la somministrazione dei pasti, durante il riposo pomeridiano e notturno e durante le attività sull'Ospite da parte del nostro staff di assistenza alla persona). Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni nei seguenti spazi:

- Nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia, l'igiene degli ospiti e le attività sanitarie; in ogni caso si richiede di non affollare le camere, nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti.
- Per assolvere agli obblighi di legge, i familiari autorizzati ed eventuali assistenze non devono avvicinarsi ai carrelli porta vivande ma attendere che i cibi siano distribuiti. Essendo il momento della somministrazione del pasto molto importante e delicato è opportuno che i familiari autorizzati non discutano le diete personali degli ospiti in quel contesto ma chiedano spiegazioni all'infermiere o alla Direzione.
- L'accesso ai cucinotti di nucleo è tassativamente vietato a tutte le persone estranee ai servizi di struttura. Al fine di tutelare la salute degli ospiti (pericolo di tossinfezioni alimentari) è vietato portare cibi dall'esterno senza autorizzazione della Direzione.

Ogni ospite ha la possibilità di effettuare telefonate tramite il telefono cordless presente in reparto e a disposizione della RAA e/o del personale OSS del reparto. Il personale è a disposizione per assistere gli ospiti per effettuare le chiamate. Familiari e amici possono contattare gli ospiti chiamando il numero della struttura e seguendo la voce guida che permette il collegamento diretto ai telefoni mobili di piano.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

| L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

La struttura e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.

La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra ospiti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'organizzazione dei processi di assistenza e le modalità di svolgimento del servizio sono assicurate da vere e proprie équipe multidisciplinari composte dal Direttore Sanitario, dall'infermiere, dal fisioterapista, dall'animatrice e dagli assistenti tutelari; tali processi di assistenza vengono tradotti in specifiche procedure del sistema qualità e protocolli operativi. Sulla base delle procedure tutte le figure professionali identificano, attraverso appositi strumenti di valutazione, i bisogni primari e secondari di assistenza specifica dell'ospite e formulano i relativi programmi (ad es. di mobilitazione e di assistenza specifici) in condivisione con i medici curanti e con tutte le risorse coinvolte nel processo di assistenza; tali programmi vengono recepiti nei Piani di assistenza individualizzati.

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da una équipe composta dal direttore sanitario, dall'infermiere, dal fisioterapista, dalla coordinatrice, dall'animatrice, e dall'assistente sociale un piano di assistenza individuale nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate. Il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) viene stilato a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite. Il P.A.I. definisce le aree di intervento sulla base della valutazione dei bisogni individuali e, per ognuna di esse, esplicita gli obiettivi perseguibili e la pianificazione degli interventi. Il P.A.I. viene mantenuto aggiornato e adattato alle varie necessità che possono presentarsi nel corso della permanenza dell'ospite presso la Residenza, e comunque secondo le scadenze previste dalle norme di accreditamento, ovvero ogni 6 mesi o al variare delle condizioni bio-psico-sociali dell'ospite. Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'ospite stesso, con i familiari autorizzati, con il rappresentante legale e con i servizi sociali territoriali. Le attività sono programmate e svolte per la tutela e la promozione del benessere psicofisico e relazionale dell'utente.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle RSA.

A Familiari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il Caregiver che desiderasse agire degli interventi sul suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione di Struttura e Sanitaria della RSA. La Direzione di Struttura, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite stesso.

SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni sanitarie e assistenziali sono:

- erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei servizi;
- svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

| Servizi socio sanitari

ASSISTENZA MEDICA

Le prestazioni di medicina generale sono erogate dal MMG dell'assistito alle condizioni previste per la generalità dei cittadini, nell'ambito del relativo accordo collettivo nazionale e regionale.

È il medico che stabilisce le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura. La Struttura inoltre dispone di un Direttore Sanitario responsabile del corretto esercizio dell'attività sanitaria.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento.

Viene garantita da infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale, e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica).

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato. Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza e dell'assistenza della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni strettamente assistenziali sono definite nei piani di lavoro. L'abbigliamento degli ospiti viene curato in relazione al cambio di stagione. L'ente gestore assicura gli arredi, le attrezzature, i presidi e gli ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali, in particolare per il riposo, l'igiene, l'alimentazione, l'idratazione e la mobilitazione, assicurandosi di quanto è necessario con riferimento al PAI. Nello svolgimento delle attività, l'OSS non si limita alla sola esecuzione pratica delle attività, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in uso ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti.

TERAPIA DI RIABILITAZIONE

In Struttura l'attività fisioterapica viene svolta secondo progetti individualizzati, calibrati in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'ospite e alle sue risorse ancora spendibili. Il servizio fisioterapico è volto a mantenere e migliorare la qualità di vita. Le attività possono essere svolte con continuità o avere una cadenza ciclica. Si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature, mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali.

Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- valutazione della funzionalità motoria degli ospiti;
- sviluppo e implementazione di piani di mantenimento motorio degli ospiti in coerenza con le valutazioni dell'équipe medica e delle altre figure dell'équipe multi professionale;
- supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite, ove necessario;
- cicli di deambulazione assistita degli ospiti con l'impiego di ausili;
- sedute di ginnastica attiva e passiva a favore degli ospiti

ATTIVITÀ EDUCATIVE DI ANIMAZIONE E RICREATIVE

L'attività educativa è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri ospiti. Sono organizzati, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, momenti di incontro e attività, con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive e relazionali dell'ospite. Sono inoltre previsti programmi di incoraggiamento alla cura di sé appropriati alle condizioni dell'ospite disabile. Le

attività proposte possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere uno o più operatori di altre professionalità (fisioterapisti e altre figure specialistiche) a seconda degli obiettivi specifici stabiliti per ognuno degli ospiti all'interno del P.A.I.

ASSISTENZA SOCIALE

La struttura ha in organico l'assistente sociale che svolge il ruolo di collettore tra gli operatori e gli utenti coinvolti nelle fasi della presa in carico degli ospiti. Inoltre collabora e promuove l'attività sociale degli ospiti in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza, mettendo a disposizione delle autorità competenti la propria professionalità e per programmi e interventi diretti al superamento dei problemi sociali.

| Servizi alberghieri

ALLOGGIO

La RD3 dispone di camere doppie, singole e una tripla tutte finemente arredate, ampi spazi comuni e sale polivalenti. Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti. È prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione di Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera.

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Il servizio di pulizia viene svolto quotidianamente dal personale specializzato negli ambienti comuni (sale da pranzo, corridoi, bagni assistiti, cappella, palestra ecc.); il mantenimento del buon stato di igiene dell'ambiente è garantito dal personale ausiliario. Gli interventi di pulizia vengono effettuati con moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito l'aggiornamento e l'implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti.

I PASTI

Il servizio ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena e viene svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante la mattina ed il pomeriggio.

I menu sono preparati dall'Azienda Sanitaria Locale Benevento¹, nello specifico dal Dipartimento di Prevenzione Servizio Igiene degli alimenti e della nutrizione. Qualora non siano presenti restrizioni

alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù è elaborato in riferimento all'età dell'ospite e della patologia. I menù sono consultabili presso la cucina e le sale da pranzo.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.00 - 09.00

Pranzo 12.00 - 13.00

Cena 17.45 - 19.00

In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni. A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati. La somministrazione dei pasti comprende l'imbroccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente. In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento può essere confezionato e omogeneizzato per consentire un'adeguata nutrizione. Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points). Qualora non siano presenti restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede alcune scelte liberamente effettuabili dall'ospite. A titolo esemplificativo, di seguito si illustra l'offerta invernale e quella estiva.

Di seguito viene riportato il Menù Settimanale (Kcal 2100-2300)

MENÙ	PRANZO		CENA	
LUNEDÌ	Riso con verza (o bieta)	Verdure di stagione	Pastina in brodo (o al sugo)	Pomodori
	Scaloppine di vitello	Frutta di stagione	Formaggio	Frutta di stagione
	MERENDA A scelta latte oppure frutta			
MARTEDÌ	Pasta al sugo di pomodoro	Patate	Minestrone	Carciofi in umido
	Pollo (o tacchino)	Frutta di stagione	Prosciutto crudo	Frutta cotta
	MERENDA A scelta frutta oppure torta Margherita			
MERCOLEDÌ	Pasta con piselli	Broccoli (o peperoni arrosto)	Pasta con zucca (o al sugo)	Carote lessate
	Coniglio (o pollo)	Frutta di stagione	Sogliola gratinata	Frutta di stagione
	MERENDA frutta			
GIOVEDÌ	Riso (o gnocchi) al sugo	Verdura di stagione	Passato di verdura	Peperoni (o bieta al limone)
	Uova (o Scaloppina al limone)	Frutta di stagione	Spezzatino di vitello	Frutta cotta
	MERENDA The con biscotti			

VENERDÌ	Pasta e fagioli (o ceci)	pomodori	Pastina (o semolino) in brodo o al sugo	Bieta (o melanzane) al pomodoro
	Merluzzo al pomodoro	Frutta di stagione	Prosciutto crudo	Frutta di stagione
	MERENDA A scelta latte oppure yogurt			
SABATO	Riso (o pasta) con patate	Fagiolini al pomodoro (o bieta)	Pasta al sugo	Patate lesse
	Maiale in umido	Frutta di stagione	Mozzarella	Frutta cotta
	MERENDA Frutta			
DOMENICA	Pasta al forno	Spinaci (o broccoli)	Pasta con zucchini (o cavolfiore)	Fagiolini (o spinaci) Al limone
	Cosce di pollo	Frutta di stagione	Prosciutto cotto	Frutta di stagione
	MERENDA A scelta frutta oppure gelato			

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio di guardaroba si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- sistemazione e cura dei capi personali degli ospiti (abiti, giacche, biancheria intima, biancheria da notte);
- distribuzione e riordino della biancheria degli ospiti nei rispettivi armadi;
- segnalazione al coordinatore di eventuali necessità degli ospiti o dei familiari non rientranti nel proprio ambito di competenza.

Preme ricordare che al momento dell'ingresso l'Ospite deve essere munito di un corredo guardaroba appropriato.

Il servizio di lavanderia piana è affidato a una ditta esterna specializzata e provvede a garantire il regolare ricambio e lavaggio della biancheria. Il servizio lavanderia dei capi personali degli ospiti è gestito direttamente all'interno della struttura. Il monitoraggio costante della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte e asciugamani) finalizzato al ricambio, è effettuato dal personale assistenziale (OSS) della Residenza.

| Sono inoltre disponibili per gli ospiti della struttura i seguenti servizi:

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucri chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente. La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- o al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- o a forza maggiore;
- o al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto. È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La Santa Messa è celebrata periodicamente ed in occasione delle principali feste cattoliche. Per gli ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo fornisce informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica, gestione delle liste formate dalle domande, procedure per l'accoglimento; indica le modalità per pagamento delle rette; provvede al deposito di somme di cui dispone l'ospite da cui prelevare secondo sua necessità; custodisce gli oggetti preziosi ed i valori.

PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE

Servizi forniti da personale specializzato a richiesta. I prezzi sono indicati nel Listino dei Servizi Extra.

MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione della struttura è garantito da personale interno di fiducia che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.

SERVIZI EXTRA

Il contratto di ingresso e la convenzione specificano quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili a pagamento. Presso la Direzione Struttura è possibile richiedere il listino dei servizi extra.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

| Équipe multiprofessionale

In coerenza con gli obiettivi di Pianeta Anziani S.r.l. e nel rispetto delle norme vigenti, nella struttura Donatello si promuove un approccio multidisciplinare nella presa in carico della persona disabile, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona. L'équipe multidisciplinare è composta da:

- Direttore sanitario (Servizio Medico);
- Coordinatore infermieristico ed infermieri (Servizio Infermieristico);
- Coordinatore assistenziale e operatori socio sanitari (OSS);
- Fisioterapista (Servizio di Fisioterapia);
- Assistente Sociale (Servizio di attività sociali);
- Animatore/Educatore (Servizio di Animazione/educativo);
- Responsabile di struttura (Direzione).

Tutti gli operatori sono identificabili tramite cartellino identificativo che ne riporta il nome e la qualifica e da una divisa che si diversifica a seconda della mansione svolta.

| Responsabile di struttura

- Garantisce il miglior livello possibile di benessere degli ospiti attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali;
- verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (regione, comune e asl) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione;
- garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con gli obiettivi aziendali;
- accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei clienti;
- gestisce la relazione tra ospite ed enti pubblici (cambi di residenza; cambio del medico);
- è consulente per la famiglia nell'avvio e nello svolgimento di eventuali pratiche inerenti l'ospite (invalidità, ausili tramite ssn, amministrazione di sostegno);
- garantisce l'organizzazione del personale assicurando la regolare presenza di tutte le figure professionali secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- è a disposizione per la riscossione del pagamento delle rette;
- si occupa della custodia di oggetti preziosi e valori;
- programma e verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

| Responsabile Sanitario

È il referente per gli aspetti sanitari in Struttura. In collaborazione con la Direzione ed il Coordinamento infermieristico si occupa dell'organizzazione delle figure sanitarie ed assistenziali, per ciò che concerne la salute degli ospiti.

Valuta le domande di ingresso e fornisce parere sull'appropriatezza dell'inserimento.

Collabora con la responsabile di struttura per garantire lo svolgimento delle attività sanitarie in sintonia con gli obiettivi aziendali.

Assistente Sociale

Svolge attività sociali che consistono in:

- Collabora nell'ambito dell'equipe multiprofessionale nella rilevazione di bisogni relazionali dell'ospite, delle potenzialità residue e nell'individuazione di strategie di risposta (stesura dei piani individuali di assistenza);
- Programmazione degli interventi socio-culturali-ricreativi;
- Coordinamento degli operatori addetti al servizio e dei volontari;
- Mantenimento dei rapporti sociali tra l'ospite, la sua famiglia, la rete amicale e la comunità territoriale di appartenenza, attraverso sistematici incontri con familiari ed amici, utilizzando anche il contributo delle associazioni di volontariato, attività ludiche, prestazione di aiuto personale e di assistenza tutelare.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti della RSA Donatello è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA (Unione Nazionale enti di Assistenza e Beneficenza), i parametri di personale applicati sono quelli stabiliti dal Decreto 97 del 16.11.2018 di Regione Campania. L'elenco del personale in servizio è disponibile per la consultazione presso la direzione della struttura.

Sono previsti e programmati corsi specifici, per le varie figure professionali presenti che permettano di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle prestazioni assistenziali e terapeutiche fornite.

Riconoscibilità delle diverse figure professionali

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca la propria fotografia e il cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Il personale viene dotato quotidianamente dei Dispositivi di Protezione Individuale necessari.

Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	CASACCA POLO	PANTALONE
Coordinatore infermieristico	Completo Casacca Pantalone	CASSACCA BLUETTE	BIANCO
Infermiere	Completo Casacca Pantalone	ACASACCA ZZURRA	BIANCO
Coordinatrice Assistenziale	Completo Casacca Pantalone	CASACCA GLICINE	BIANCO
OSS/OSA	Completo Casacca Pantalone	CASACCA BIANCA CON PROFILO BU	BIANCO
Servizi Generali	Completo Polo Pantalone	CASACCA BIANCA	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo Pantalone	POLO BLU	BIANCO
Animatrice	Completo Polo Pantalone	POLO ROSSA	BIANCO
Cucina	Completo Polo Pantalone	CASACCA BIANCA	PIED DE POULE

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La RSA RD3 Donatello è stata progettata secondo le normative Nazionali e Regionali, e seguendo le norme di sicurezza previste dal D.LGS.81/08. La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che la caratterizzano.

La Residenza offre uno standard alberghiero di notevole livello, è interamente climatizzata e le camere sono dotate di dispositivo elettronico di chiamata personale e di bagno dedicato; offre sale e soggiorni polivalenti, spazi di socializzazione e di ricevimento per i familiari. È presente, inoltre, un grande parcheggio riservato a familiari e visitatori.

| Caratteristiche delle camere

Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente. Ogni ospite ha a disposizione letto, armadio, una poltroncina e un comodino. È disponibile uno scrittoio in ogni camera. Le camere e i bagni ad uso degli ospiti sono tutte dotate di campanelli di chiamata a distanza, per consentire agli utenti di richiamare l'attenzione degli assistenti in caso di necessità o richieste di interventi di emergenza.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

ASPETTI ECONOMICI

Il ricovero è effettuato direttamente dalla Struttura in funzione della richiesta dell'Ospite o del rappresentante legale e della disponibilità di posti letto.

La valutazione dei requisiti al fine del ricovero dell'ospite sarà effettuata dalla équipe interna che deciderà sulla fattibilità del ricovero.

I servizi sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità.

La retta applicata è quella risultante dal contratto di ammissione sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

Sono accolti in regime accreditato persone di età inferiore a 65 anni affetti da disabilità per i quali il Servizio Sanitario Regionale si impegna al pagamento della quota sanitaria.

La retta giornaliera è composta da:

- **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dall'ASL alla struttura accreditata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico dell'ASL sono fissati tramite apposita delibera.
- **Retta Giornaliera a carico dell'ospite:** è la quota giornaliera dovuta dall'ospite/contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.
- Eventuali aggiornamenti definiti dal gestore dovranno essere comunicati dallo stesso a tutti gli ospiti o contraenti con le modalità previste dal contratto di ingresso.
- **Contributo sociale:** contributo giornaliero versato dal Comune di provenienza dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite e del suo nucleo familiare allargato e formalizzato in un'impegnativa deliberata dall'Ente.
- **Servizi Non Compresi:** sono i servizi non compresi in convenzione e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a giornata di permanenza in struttura o in base alla quantità usufruita. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente con un preavviso di trenta giorni rispetto alla variazione del prezzo.

Rette giornaliere in vigore

CLASSIFICAZIONE	QUOTA ENTE/UTENTE	QUOTA ASL
RSA Disabili Adulti Alto Livello Assistenziale € 137,75	€ 41,32	€ 96,43
RSA Disabili Adulti Medio Livello Assistenziale € 112,09	€ 33,63	€ 78,46

A gennaio di ogni anno è previsto un adeguamento in base ai dati ISTAT.

Le rette riportate sono da considerarsi al netto dell'eventuale contributo sanitario regionale.

Le rette non subiranno alcuna variazione per tutta la durata della permanenza in RSA, se non per quanto previsto nel contratto con l'ospite.

Cauzione

Al momento dell'ingresso in Struttura, viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 700,00 (euro settecento/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione - mediante bonifico bancario - sul conto corrente intestato all'Ospite, previa detrazione di eventuali sospesi. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 350,00 (euro trecentocinquanta/00).

Servizi compresi nella retta

La retta di degenza include:

- servizi assistenziali e sanitari (medico, assistenziale, infermieristico, fisioterapico, animazione);
- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, bevande, diete specifiche ed ausilio all'alimentazione compresi);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale;
- comfort (servizi igienici privati, climatizzatore).

Servizi non compresi nella retta

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza i seguenti servizi:

- parrucchiere;
- trattamento podologico completo;
- servizio lavanderia;
- pasti parenti;
- servizio di estetista.

Prenotazioni

A seguito di accordo sottoscritto con apposito modulo tra il legale rappresentante dell'ospite e la Direzione della RSA, un posto letto può essere tenuto a disposizione di un ospite per qualche giorno - come concordato dalle parti e scritto sul modulo - prima dell'effettivo inizio del ricovero in RSA. Tale periodo, detto di "fermo letto", pertanto, va dal momento della sottoscrizione dell'accordo sino all'inizio del ricovero. Normalmente il "fermo letto" non viene accordato per periodi superiori a una settimana, salvo eventuali eccezioni da concordarsi con la Direzione. Tutti i giorni di "fermo letto" verranno saldati al momento della firma del contratto ad un prezzo giornaliero pari alla retta indicata sul contratto.

Conservazione del posto

In caso di:

- ricoveri ospedalieri, l'ospite ha diritto alla conservazione del posto per un periodo massimo di 7 giorni; il pagamento della quota utente sarà ridotta del 50%.
- rientro a casa, il posto letto sarà conservato per un massimo di 7 giorni; il pagamento della quota utente sarà versata per intero.

Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite, lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni. Presso l'Amministrazione è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare. Le dimissioni saranno concordate con i servizi territoriali e comunicate con adeguato preavviso all'ospite e/o alla famiglia o rappresentante legale.

Modalità di pagamento

La fattura verrà emessa mensilmente con pagamento entro 5 del mese in corso.

Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, Pianeta Anziani rilascia all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, consegnato durante il colloquio per la raccolta dei dati sociali, viene accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

Dopo la dimissione è possibile richiedere copia dei documenti sanitari avuti durante il ricovero. Gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa e dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13.00 presso la Direzione della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta. Sarà a carico del richiedente il costo del materiale cartaceo (vedi listino servizi extra).

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.

Fumo

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

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

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

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza";
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi della normativa in materia di privacy così come disposto al regolamento U.E. n. 2016/679;
- sicurezza tecnologica 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.

| Rispetto della privacy

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti, al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio. Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari. Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

STANDARD DI QUALITÀ, 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.

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

Tutte le procedure ed i protocolli vengono distribuiti al personale preposto al fine di garantire una comunicazione efficace e sinergica.

| Qualità 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'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

| 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 équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

| Soddisfazione dell'utente e dell'operatore

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente. L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, Pianeta Anziani può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, comprensione e credibilità.

La compilazione del questionario ha periodicità annuale. L'Ufficio Assistenza Clienti inoltra alla Direzione di struttura l'avviso da appendere in bacheca, completo di link e qr code di accesso al questionario, costruito su software Surveys interno. L'Ufficio Marketing pubblica sulla home page del sito web il banner di accesso al questionario; è compito della Direzione di struttura diramare la comunicazione ad Ospiti e Familiari via mail e sollecitarne la compilazione nell'ottica di ottenere la più alta adesione possibile. La rilevazione avviene dal 1 al 30 novembre, il termine ultimo per la compilazione dei questionari è il 30 novembre. La reportistica, a cura del Centro Assistenza Clienti, viene resa disponibile entro il 30 gennaio dell'anno successivo (un fac-simile del suddetto modulo con le informazioni sul servizio erogato è riportato nella pagina successiva).

Pianeta Anziani ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

| Punto di ascolto

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e operatori una postazione denominata #PianetaAnzianiTiAscolta dotata di notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni degli utenti. Attraverso il software "Ticket" si potrà segnalare eventuali problematiche riscontrate e condividere le proprie opinioni sui servizi resi dalla struttura. Lo scopo è quello di creare uno spazio virtuale dove incanalare suggerimenti, comunicazioni ed eventuali reclami che possano essere rapidamente presi in carico dalla Direzione di Struttura. Per il primo utilizzo è necessario registrarsi presso la Direzione struttura.

| Difensore Civico

L'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono richiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale, nei casi in cui venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità inerente il servizio ricevuto.

Questionario di soddisfazione dell'Utente/Familiare

NOME DELLA STRUTTURA.....		DATA DI COMPILAZIONE ____/____/____/								
INFORMAZIONI SULL'UTENTE										
ETÀ DELL'OSPITE Anni	SESSO <input type="checkbox"/> maschio <input type="checkbox"/> femmina									
VIVE NELLA RESIDENZA: <input type="checkbox"/> da meno di 6 mesi <input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 4 anni										
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> Ospite <input type="checkbox"/> Coniuge <input type="checkbox"/> Figlio/Figlia <input type="checkbox"/> Nipote <input type="checkbox"/> Altro									
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO										
1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?	SCALA DA 0 A 10									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:										
2.1 Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	SCALA DA 0 A 10									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.2 Orari di apertura al pubblico degli uffici	SCALA DA 0 A 10									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3. È soddisfatto degli ambienti comuni della residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità)	SCALA DA 0 A 10									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4. È soddisfatto della camera personale (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità)	SCALA DA 0 A 10									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5. È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?	SCALA DA 0 A 10									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:										
6.1 Cura dedicata all'igiene personale	SCALA DA 0 A 10									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6.2 Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	SCALA DA 0 A 10									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

7. È soddisfatto del servizio di ristorazione?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Rispetto a quanto sopra, se la valutazione è inferiore al 7, può indicarci nello specifico su quali servizi possiamo migliorare?	Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù	Diete speciali	Servizio al tavolo						
9. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
9.1 Quantità dei pasti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.2 Qualità dei pasti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.3 Varietà nel menù	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.4 Diete speciali (possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute)	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.5 Servizio al tavolo	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. È soddisfatto del servizio di lavanderia?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. È soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
12.1 Orari apertura alle visite	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.2 Orari pasti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.3 Orari sonno/veglia	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

13. È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
14.1 Personale Ausiliario/Assistenziale	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.2 Infermieri	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.3 Personale Medico	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.4 Fisioterapisti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.5 Animatori	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. L'equipe ha condiviso con lei il suo percorso di cura e assistenza (PAI: piano Assistenziale Individuale)?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. È soddisfatto delle attività di animazione?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	Serena						Malinconica				
21. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto:											
21.1 Del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

21.2 Del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21.3 Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	Sì					No					
22. È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	Sì					No					
23. È soddisfatto del servizio offerto dalla struttura nel suo complesso?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sezione commenti										
<p>25. RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.</p>											

FACSIMILE

INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

| Documenti da fornire all'accettazione

Relativi all'Ospite:

- codice fiscale;
- carta di identità;
- tessera sanitaria ed esenzioni;
- eventuali relazioni e documentazioni sanitarie;
- eventuale impegnativa economica da parte del comune;
- eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento;
- IBAN,
- indirizzo mail.

Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:

- codice fiscale;
- carta d'identità;
- eventuale nomina del tribunale per ADS, tutore, curatore;
- indirizzo mail

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Al momento dell'ingresso in Struttura, viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 700,00 (euro settecento/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione - mediante bonifico bancario - sul conto corrente intestato all'Ospite, previa detrazione di eventuali sospesi. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 350,00 (euro trecentocinquanta/00). Per gli ospiti in regime di Dimissione Protetta non viene richiesta alcuna cauzione.
2. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese in corso;
3. Il periodo minimo di degenza è di 15 giorni, che dovranno essere comunque corrisposti; il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione;
4. In caso di assenza per ospedalizzazione l'importo della retta è ridotto del 50%, mentre è dovuto per intero per rientri in famiglia. In entrambi i casi il posto viene conservato per un periodo di 7gg.
5. La giornata di ingresso, di uscita e quella dell'eventuale decesso sono comunque dovute per intero.
6. In caso di mancanti o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.
7. La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ASL.

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione di Struttura.

Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

La Direzione Struttura

| Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RQ	AD
Revisione 1	19.02.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Carlo Iuculano