

RSA/RP LA RIVIERA



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
Dott.ssa Simona Palazzoli*

Sommario

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA.....	4
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	4
DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	6
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	9
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	11
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	12
MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI	13
RSA/RP LA RIVIERA - GIORNATA TIPO OSPITI.....	16
VISITE ALL'OSPITE.....	17
ACCESSO DEI VISITATORI.....	17
ASSISTENZA PRIVATA.....	17
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA	18
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA	19
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	25
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE	26
CARATTERISTICHE STRUTTURALI	27
ASPETTI ECONOMICI	28
REGOLAMENTO DI STRUTTURA	30
RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI	30
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI	31
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI	31
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	32
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE	33
RETTE GIORNALIERE.....	34
SINTESI DELLE CONDIZIONI	35
CONCLUSIONI.....	36
ALLEGATO 1 - Questionario di soddisfazione dell'utente/familiare.....	37
ALLEGATO 2 - Modulo segnalazioni e reclami	42

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 garante ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in 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 di struttura ed ha i seguenti obiettivi:

- Fa conoscere ad 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 struttura intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo e operativo.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dagli Enti Pubblici competenti anche per gli operatori privati, è regolamentata a livello Nazionale e a livello Regionale.

Riferimenti regionali

- 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;
- D.G.R. 862 del 15/07/2011: “Riordino del sistema della residenzialità e semi residenzialità extra ospedaliera. Abrogazione della DGR n 969/2008 “Riordino del sistema tariffario per la residenzialità e semi residenzialità sociosanitaria. Abrogazione della DGR n. 308/2005”.
- D.G.R. 1749/2011 “Integrazione e parziali modifiche alla D.G.R. 862/2011 sulla Residenzialità Extra ospedaliera”.
- D.G.R. 944/2018 “Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali: requisiti e procedure per l'autorizzazione”.

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.

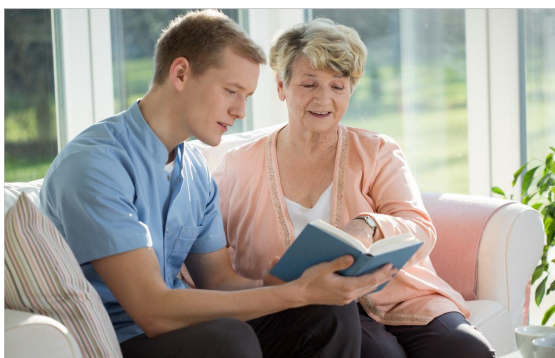
L'attività della Società è integrata nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.

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 Ente Gestore



L'obiettivo primario dell'Ente Gestore 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 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, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

Lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti dell'anziano 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.

È facilitato per l'utente il mantenimento dei rapporti con familiari o curatori/tutori legali nonché con la rete amicale. La Direzione Struttura si rende disponibile alla costituzione di un Comitato di Partecipazione o di Rappresentanza. Durante le riunioni periodiche con la Direzione verranno analizzate tutte le problematiche e i suggerimenti emersi nella vita della struttura.

La Direzione Struttura è disponibile ad accogliere personale volontario appartenente ad Associazioni riconosciute e promuove i rapporti con il volontariato presente sul territorio

Supporto all'anziano e ai familiari per situazioni di depressione, disagio

- Attività di stimolo per il mantenimento delle relazioni sociali;
- Accompagnamento all'esterno per attività di socializzazione;
- Programma delle attività di supporto psicologico a favore di personale e utenti;
- Attività di animazione svolta da un Educatore Professionale.

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. Il modello è consultabile e scaricabile al seguente link: <https://www.lavillaspa.it/privacy/>.

Finalità della struttura

- Offrire ad ospiti anziani auto e non autosufficienti un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psicofisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.
- Assicurare la libertà dell'etica personale.
- Offrire un concreto sostegno socio-assistenziale alle famiglie, anche mediante l'utilizzo del case-manager aziendale (Tutor= Figura di riferimento per l'ospite ed i suoi familiari).

Obiettivi specifici della residenza e destinatari dell'assistenza e cura

La struttura dispone di 100 posti autorizzati da Regione Liguria, nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione anziana auto e non autosufficiente, con riferimento alle normative vigenti la struttura si impegna ad offrire i seguenti servizi:

- Ospitalità per anziani auto e non autosufficienti con riduzione della funzione fisica, deficit cognitivi e/o comportamentali, polipatologie e patologie oncologiche non richiedenti cure di tipo ospedaliero o che necessitano di cure riabilitative post-ospedaliere o ricoveri di sollievo. (RSA per trattamenti di recupero per la fase post acuzie).
- Ospitalità per anziani con esiti cronicizzati da polipatologie, da deficit cognitivi ((AGED > 16 RSA di mantenimento).
- Ospitalità per anziani con basso livello di necessità assistenziali (AGED da 10 a 16 Residenza Protetta);

| Impostazione dei percorsi assistenziali

L'azienda attribuisce una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite. Tutti gli operatori di Struttura, infatti, si concepiscono come collaboratori della

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

| Introduzione

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

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze 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 della 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, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, 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 anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

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 anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, 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 l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia 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 offerta dalla struttura La Riviera è cortesemente richiesto, compatibilmente alle 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.

Scelta della struttura

Per legge, qualunque ospite sia in regime privato che convenzionato, cioè per il quale sia stato deliberato un contributo pubblico, ha la facoltà di scegliere, la struttura che preferisce.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della RSA/RP la Riviera 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:

UGUAGLIANZA	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.
IMPARZIALITÀ	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.
UMANITÀ	Nella struttura l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
DIRITTO DI SCELTA	Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'ospite non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.
CONTINUITÀ	I servizi di 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.
TERRITORIALITÀ	La Residenza si proporrà agli anziani 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.
QUALITÀ DELLA VITA	Obiettivo della Residenza sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.

PARTECIPAZIONE	La persona anziana 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.
SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE	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.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	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).
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI	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 anziane, 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 anziane 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. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. 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 Liguria.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



La RSA/RP La Riviera è situata nei pressi del centro città a due Km dal casello autostradale di Savona. Inserita all'interno di un contesto di grande pregio e vivibilità, circondata dal verde e con una meravigliosa vista sul mare sia dalle camere che dalle ampie terrazze panoramiche; un ambiente ottimale per l'accoglienza, la cura ed il soggiorno in completa tranquillità.

L'edificio si sviluppa su cinque piani, di cui due dedicati all'accoglienza degli ospiti della residenza protetta e tre dedicati alla RSA; dispone di camere doppie e singole, tutte molto accoglienti, funzionali e finemente arredate, oltre che a sale polivalenti per le attività ricreative ed educative organizzate quotidianamente per gli ospiti. Dispone inoltre di luminose sale da pranzo, ambulatorio medico, infermeria, palestra per attività fisioterapiche, sala del culto per le attività religiose e salone parrucchiere/podologo. Parenti ed amici degli ospiti potranno usufruire, in occasione delle loro visite agli ospiti della residenza, di un angolo bar, riservato a loro ed ai loro invitati.

La struttura è interamente climatizzata e attrezzata in modo da facilitare l'accesso a persone disabili; esternamente dispone di spazi verdi. La spiaggia libera che si trova di fronte alla struttura è raggiungibile a piedi e fruibile anche dagli Ospiti.

La struttura è autorizzata e accreditata ad ospitare:

- n. 24 Ospiti nella Residenza Sanitaria Assistenziale con funzione post acuzie, di cui 20 convenzionati con il SSN;
- n. 26 Ospiti nella Residenza Sanitaria Assistenziale con funzione di mantenimento, di cui 14 convenzionati con il SSN;
- n. 50 Ospiti nella Residenza Protetta, di cui 20 convenzionati con il SSN.

CONTATTI	Indirizzo: Via Umberto Giordano, 4 - 17100 Savona (SV) Telefono: 019 813850 Fax: 019 856747 E-mail: rsa.lariviera@gruppolaVilla.it Sito internet: www.lavillaspa.it Facebook: Rsa/Rp La Riviera – Gruppo La Villa Centro Assistenza Clienti Numero Verde 800688736 E-mail: assistenzaclienti@gruppolaVilla.it	La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: - o dalle 9,00 alle 13,30 - o dalle 14,30 alle 18,00 È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Direzione di Struttura.
----------	--	--

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



In auto

- Autostrada A 10 → Uscita casello di Savona, si prosegue su Via Nizza per poi svoltare in via Umberto Giordano

Con i mezzi pubblici

- Stazione FS Savona → si prosegue con autolinee TPL

Accessibilità

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

Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

Autorizzazione

Autorizzazione al funzionamento: Delibera nr. 53907 del 28/08/2020

Decreto di accreditamento nr. 96 del 13/01/2022

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.

| 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 Direzione 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.

| Domanda d'ingresso - Modulistica

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

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

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

- consegnandoli in occasione della visita della residenza;
- consegnandoli alla Reception;
- inviandoli via fax allo 019 856747
- via email: rsa.lariviera@gruppolavilla.it

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 tramite la consegna della documentazione relativa, secondo la normativa vigente.

| Valutazione della domanda di ingresso

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario della Residenza che, dopo aver visionato il questionario medico, se lo ritiene necessario, potrà richiedere ulteriori informazioni al medico inviante e inoltre potrà richiedere una visita di accertamento della condizione di salute prima di acconsentire al ricovero.

| Colloquio per la raccolta dei dati sociali

A seguito della valutazione sanitaria, il Responsabile della Struttura 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 il Responsabile consegna e illustra sinteticamente all'interessato i documenti contenuti nella cartellina di inserimento: Regolamento di struttura, Carta dei Servizi e Allegati, Copia Contratto, Modulo per la comunicazione delle dimissioni, eventuale ulteriore modulistica, al bisogno.

| Presa in carico dell'ospite

Il Responsabile Sanitario, l'infermiere e la Direzione della Residenza, 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.

Stabilito ciò, la Direzione prepara una Scheda di accoglienza relativa al nuovo ospite che, nei giorni immediatamente precedenti l'ingresso, verrà consegnata al personale, affinché ne prendano visione tutti gli operatori (inclusi i fisioterapisti, gli animatori).

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i familiari autorizzati vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: direzione di struttura, medico, infermiere, fisioterapista, personale addetto all'assistenza 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 dell'anziano. Inoltre. Tali informazioni vengono scritte nella cartella sanitaria dell'ospite, destinata 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 RSA. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 10 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.

All'interno della nostra Residenza 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 pazienti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

Entro 30 giorni dall'ingresso del nuovo ospite tutti i componenti dell'équipe multiprofessionale 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-psicosociali dell'ospite.

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 dal Regolamento E.U. 2016/679.

Le informazioni sanitarie relative all' Ospite verranno rilasciate dal medico all'Ospite stesso o al suo rappresentante legale e ai familiari autorizzati.

| Assegnazione della camera

La Direzione di struttura in collaborazione con la Direzione Sanitaria assegna la stanza all'Ospite sulla base delle condizioni fisiche e cliniche del paziente e delle sue capacità relazionali, oltre che in funzione della disponibilità di spazi. La Direzione di struttura inoltre, in concerto la Direzione Sanitaria, si riserva la facoltà insindacabile di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa 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.

| Permessi

L'ospite può uscire in permesso dalla struttura previa comunicazione ed autorizzazione scritta da parte del Medico. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura.

| Dimissioni

L'inserimento in RSA avviene in funzione di problemi specifici e quindi può essere temporaneo. La dimissione può quindi avvenire:

- per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità della persona;
- alla scadenza del contratto.

Qualora il Contraente decidesse di recedere dal contratto il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione. Tale recesso deve essere comunicato alla Direzione Struttura tramite apposito modulo.

Al momento della dimissione definitiva, verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura della Dimissione protetta al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale 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 (CRS, carta d'identità, libretto di esenzione e certificato elettorale);
- gli effetti personali.

| 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 dal Medico di turno.

La salma viene composta nel locale situato al piano terra 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.

RSA/RP LA RIVIERA - GIORNATA TIPO OSPITI

7,00	L'ospite nel rispetto della privacy viene alzato, effettuata l'igiene personale e del cavo orale, il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici etc.), il bagno come da programma settimanale; viene effettuato trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato in ambito PAI; l'ospite viene aiutato nella vestizione e accompagnato nella sala adibita alla colazione.
9,00	Fisioterapia individuale in palestra o al piano, dinamica di gruppo psicomotoria; bagno assistito come da programma settimanale; somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale; controllo presidi urinari per incontinenza; attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, musicoterapia, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore)
12,00	Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione.
13,30	Per ragioni sanitarie e/o su richiesta dell'ospite riposo pomeridiano a letto; l'ospite viene accompagnato per le attività previste per il pomeriggio; monitoraggio presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza.
15,00	Fisioterapia; attività di socializzazione, un giorno prestabilito della settimana celebrazione SS. Messa; merenda e somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale; rieducazione dell'incontinenza;
17,30	Igiene personale; l'ospite viene accompagnato in sala pranzo; preparazione alla cena.
18,00	Cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia.
19,30	L'ospite viene accompagnato in camera, igiene personale, preparazione al riposo notturno, assunzione della terapia serale.
21,00	Riposo notturno, controllo e cambi secondo necessità e secondo programma, mobilitazione a letto secondo il piano, posizionamento.

La **Giornata Tipo** è esposta nella bacheca centrale presso la Direzione 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.

VISITE ALL'OSPITE

Le visite agli ospiti sono consentite tutti i giorni secondo il seguente schema:

- Ospiti della RP tutti i giorni dalle 09,30 alle 18,00; si richiede ai visitatori di limitarle durante la somministrazione dei pasti, le operazioni di igiene e cura della persona e quando gli ospiti stanno riposando.
- Ospiti della RSA tutti i giorni dalle 09,30 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,00.

La richiesta di visite in orari extra va concordata, a seconda delle singole problematiche, con la Direzione Sanitaria.

In caso di pandemia, 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 Direzione un giorno prima o il venerdì per la domenica).

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:

- o 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;
- o 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 alla Referente O.S.S., o all'infermiere o al Direttore.
- o 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.

ASSISTENZA PRIVATA

La struttura fornisce Servizi in grado di rispondere ai bisogni dei propri utenti. Qualora l'ospite o i familiari autorizzati ritenessero opportuno, in particolari situazioni, chiedere la collaborazione di assistenti esterni, la proposta dovrà essere sottoposta alla Direzione che definirà limiti e modalità delle prestazioni. La Direzione potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere la propria valutazione in quanto tale collaborazione deve integrarsi con le attività della struttura e non costituire intralcio. In caso di valutazione negativa, l'ospite o il familiare dovrà interrompere tale forma di collaborazione. Ad ogni buon conto la struttura è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato per l'attività in questione, nel qual caso incombe sul datore di lavoro (cioè l'ospite od il familiare) l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale. In particolare, su detto argomento si rimanda e si fa riferimento al regolamento di struttura.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

Le strutture 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 pazienti 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 equipe multidisciplinari composte dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dalla coordinatrice, dalla psicologa, 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.

Ogni figura professionale, in base alle proprie competenze specifiche (vedi Funzionigramma), viene incaricata dell'attuazione dei programmi strutturati.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE PER CIASCUN OSPITE E PROGETTI TERAPEUTICI

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dalla coordinatrice, il Case manager e dall'animatrice, un piano di assistenza individuale nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate.

Il piano è periodicamente verificato e aggiornato dall'équipe in base alle condizioni dell'ospite e condiviso con i familiari assieme al Case Manager.

Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'anziano stesso, con il familiare di riferimento e con i servizi sociali territoriali.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

È fatto assoluto divieto alle figure non appartenenti al personale in forza presso le nostre strutture di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario sull'ospite senza formale autorizzazione da parte della direzione struttura e sanitaria dell'ospite. 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 residenze.

SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono:

- o Erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi;
- o 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

L'assistenza medica è garantita dalla Struttura nella persona del Direttore Sanitario e delle altre figure mediche che lo affiancano.

Il ruolo del Direttore sanitario è affidato ad un medico che è responsabile:

- della corretta effettuazione della assistenza sanitaria degli ospiti;
- delle condizioni psico-fisiche degli ospiti;
- degli aspetti igienico-organizzativi della struttura;
- dell'organizzazione del lavoro del personale sanitario, tecnico, ausiliario ed esecutivo addetto ai servizi sanitari della struttura.

È affisso in Struttura l'orario di presenza dei medici.

Il Direttore Sanitario è presente in struttura per informazioni, a disposizione del delegato previo appuntamento: martedì e giovedì con orario 11,00 - 13,00

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).

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA E ATTIVITÀ MOTORIA

Il servizio di fisioterapia tramite piani individualizzati programmati, mira al recupero e al miglioramento delle capacità residue degli ospiti. Gli interventi riabilitativi sono attivati previa richiesta del medico referente dell'ospite. La struttura è dotata di una palestra fisioterapica a disposizione degli ospiti che ne possono fare uso in base alle loro necessità con l'ausilio dei fisioterapisti negli orari di apertura.

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.

ATTIVITÀ RICREATIVE E DI ANIMAZIONE

L'attività di animazione è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri ospiti, e si attua trasversalmente alla quotidianità all'interno della struttura. Attività quali il giardinaggio, la cura del piccolo orto allestito dagli ospiti stessi, si inseriscono infatti in un più ampio progetto occupazionale volto alla socializzazione, al recupero della stima di sé, e alla stimolazione motoria. Altre attività, quali il disegno e la creazione di piccoli oggetti favoriscono la creatività, la riflessione su ciò che si sta creando, il confronto tra gli ospiti sulle scelte più opportune da effettuare per un risultato ottimale del disegno o dell'oggetto che si sta creando. Musicoterapia e video terapia sono fondamentali per la stimolazione dell'area emozionale: i ricordi che emergono ascoltando canzoni, vedendo vecchi film, aiutano gli ospiti a recuperare il presente attraverso il confronto dei ricordi individuali in relazione alle canzoni ascoltate e ai film visti.

Mensilmente sono organizzate in struttura feste a tema, feste di compleanno con la partecipazione attiva degli ospiti nella preparazione degli addobbi.

Sono organizzati, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, che collaborano con l'animatrice presente in struttura. Sono previste, con cadenza annuale, gite esterne.

Le attività sono programmate, il calendario predisposto è visibile a tutti.

ASSISTENZA SOCIALE

L'amministrazione della struttura mette a disposizione, in collegamento e collaborazione con le unità operative distrettuali e con gli assistenti sociali del territorio, tutta l'assistenza necessaria per lo svolgimento delle pratiche socio sanitarie, per l'inserimento e la dimissione degli ospiti della struttura.

Servizi alberghieri

ALLOGGIO

La struttura è articolata in nuclei dotati di tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione degli ospiti camere singole e doppie con servizio. Vi è inoltre la possibilità, per gli Ospiti a tempo indeterminato, di personalizzare la propria camera con oggetti ed arredi personali, se conformi alla normativa vigente. 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.

RISTORAZIONE

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.

Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dalla Residenza e approvate dal competente Servizio dell'A.S.L., è articolato su 4 settimane e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.L. competente.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.15 - 09.00 - Pranzo 12.00 - 13.00 - Cena 18.00 - 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'imboccamento 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).

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

Inoltre la società ha provveduto ad organizzare manutenzione e pulizia puntuale di tutti i filtri legati agli impianti di condizionamento c/o tutte proprie Strutture Socio-sanitarie.

La manutenzione periodica avverrà tramite servizio di manutenzione interno.

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia e stireria è compreso nella retta di degenza per ospiti con retta a totale carico del Comune, per tutti gli altri ospiti è su richiesta e a pagamento come da listino dei servizi extra. I capi vengono identificati mediante marcatura e restituiti nelle camere a cura del personale. Si prega di limitare i capi delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti di lavaggio.

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 e attività integrativi

TENUTA DEGLI 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) 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 involucro 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:

1. al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
2. a forza maggiore;
3. 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.

TENUTA DELLA CORRISPONDENZA

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 SOCIALE

La Direzione struttura mette a disposizione, in collegamento e collaborazione con le unità operative distrettuali e con gli assistenti sociali del territorio, tutta l'assistenza necessaria per lo svolgimento delle pratiche socio sanitarie, per l'inserimento e la dimissione degli ospiti della struttura.

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.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Con le cadenze esposte presso la Direzione Struttura, è tenuta la Santa Messa. Per esigenze personalizzate la Direzione Struttura si attiva al fine di soddisfare le singole richieste. Gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

PARRUCCHIERE, BARBIERE E PODOLOGO

Servizi forniti da personale specializzato a richiesta, come specificato sul contratto di ammissione. È presente un listino prezzi presso la Direzione di Struttura.

ASSISTENZA SPECIALISTICA

È possibile usufruire di visite specialistiche a pagamento da specialisti esterni.

ULTERIORI SERVIZI EXTRA

Vi è la possibilità di usufruire di ulteriori servizi non compresi nella retta (supplementi e servizi extra). Presso la Direzione Struttura è possibile richiedere il **Listino dei servizi extra**.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

| Équipe multi professionale

In coerenza con gli obiettivi aziendali e nel rispetto delle norme vigenti, nella RSA/RP La Riviera si promuove un approccio multi professionale nella presa in carico della persona anziana, 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 multi professionale è composta da:

- responsabile sanitario (Servizio Medico);
- infermiere (Servizio Infermieristico);
- operatore socio sanitario (OSS) (Servizio Socio Sanitario);
- fisioterapista (Servizio di Fisioterapia);
- animatore/educatore (Servizio di Animazione);
- direttore e assistente di direzione (Direzione).

Tutti gli operatori presenti in struttura e che hanno rapporti con gli Ospiti 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

Con il supporto dello Staff di Direzione, il 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.

La Direzione ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati.

| Responsabile Sanitario

È il referente per gli aspetti sanitari in RSA. 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 il Responsabile di struttura per garantire lo svolgimento delle attività sanitarie in sintonia con gli obiettivi aziendali.

| Assistente di struttura

Collabora con il Responsabile e fornisce tutte le informazioni utili sulla Residenza alle persone interessate, in particolare:

- 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 e per l'emissione delle relative fatture;
- si occupa della custodia di oggetti preziosi e valori.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

Il personale impiegato nella Residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alla Delibera della Regione Liguria n. 1749 del 29/12/2011 e D.G.R. 944/2018 "Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali: requisiti e procedure per l'autorizzazione".

A tutti i dipendenti diretti della Residenza La Riviera è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA. Per l'espletamento della propria mansione il personale dispone di un piano di lavoro giornaliero, dove all'interno sono descritte in modo dettagliato tutte le attività individuali da svolgere durante il turno di lavoro.

Il personale partecipa a un continuo aggiornamento professionale, sono previsti corsi specifici, per le varie figure professionali presenti, fondamentali e punto di forza, in quanto permettono di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività.

Al personale è rivolto un percorso mirato di Formazione/Informazione sulla sicurezza, la prevenzione dei rischi per la salute e ambientali di uomini e donne, che lavorano nelle nostre strutture.

Riconoscibilità delle diverse figure professionali

Nell'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, La Villa ha voluto "ridisegnare/contraddistinguere" le divise indossate da tutto il personale dipendente, attribuendo un colore per i diversi operatori interni, e ponendo sul taschino della casacca un cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore.

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 servizio di Fisioterapia è fornito da Liberi Professionisti.

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

Le colorazioni sono le seguenti:

Dipendenti Diretti La Villa S.p.A.			
RUOLO	COMPLETO	CASACCA POLO	PANTALONE
OSS	Completo Casacca Pantalone	CASACCA BIANCA	BIANCO
Servizi Generali	Completo Casacca Pantalone	CASACCA GRIGIA	BIANCO
Cucina	Completo Casacca Pantalone	CASACCA BIANCA	BIANCO
Animatore	Completo Polo Pantalone	POLO ROSSA	BIANCO
Infermiere	Completo Casacca Pantalone	CASACCA AZZURRA	AZZURRO
Manutentore	Completo Polo Pantalone	POLO GRIGIA	GRIGIO

Liberi professionisti			
RUOLO	COMPLETO	CASACCA POLO	PANTALONE
Fisioterapista	Completo Polo Pantalone	POLO BLU	BIANCO

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

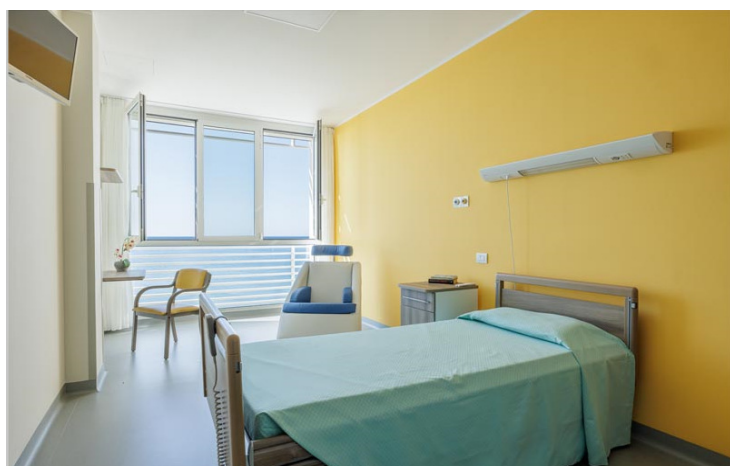


La Residenza La Riviera è stata progettata secondo le normative Nazionali e Regionali, e seguendo le norme di sicurezza previste dalla normativa vigente. La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che lo caratterizzano. In sintesi l'organizzazione degli spazi è la seguente:

Modulo PONENTE RSA di Mantenimento 10 posti (Piano -1)	Modulo LEVANTE RSA Post Acuti 24 posti (Piano 0)	Modulo GRECALE Residenza Protetta 25 Posti (Piano 1)
• 5 camere doppie • Sala da pranzo • Palestra • Bagno assistito • Spogliatoi Personale • Cappella • Cucina • Lavanderia • Magazzini • Camera ardente • Ambulatorio Medico • Infermeria	• Ufficio Direzione • Reception • 11 camere doppie • 2 camere singole • Bagno assistito • Soggiorno • Cucina di reparto • Terrazzo panoramico fronte mare	• 12 camere doppie • 1 camera singola • Bagno assistito • Infermeria • Palestra • Sala da pranzo • Soggiorno • Cucina di reparto

Modulo LIBECCIO Residenza Protetta 25 Posti (Piano 2)	Modulo MAESTRALE RSA di Mantenimento 16 Posti (Piano 3)	Spazio Esterno
12 camere doppie 1 camera singola - Palestra - Sala da pranzo di nucleo - Cucina di reparto - Infermeria - Bagno Assistito	8 camere doppie - Sala da pranzo di nucleo - Cucina di reparto - Bagno assistito - Infermeria - Terrazza panoramica fronte mare	- Giardino - Zona parcheggio

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 e una Tv.

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

Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

ASPETTI ECONOMICI

Premessa

La **retta** applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti; eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti e/o contraenti, con comunicazione inviata alla mail di riferimento indicata in sede contrattuale (o tramite raccomandata A/R o con altro mezzo ritenuto idoneo) con un preavviso di **30 (trenta) giorni**.

Il contraente avrà diritto di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire alla struttura **entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta informativa**, in difetto la variazione si riterrà **accettata**.

La Retta Giornaliera potrà subire delle variazioni, anche con effetto retroattivo, per determinazione degli Enti preposti anche successivamente alla sottoscrizione del presente contratto. Il Contraente sarà, pertanto, tenuto al versamento di eventuali conguagli a semplice richiesta.

L'azienda può prevedere, se applicabile, un aumento **ISTAT** ogni anno. In tal caso sarà data specifica comunicazione al contraente.

Salvo diversa previsione in convenzione la quota giornaliera viene imputata all'ospite indipendentemente dall'orario di presenza effettivo in struttura. Anche in caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà imputata indipendentemente dall'orario.

La permanenza presso la struttura può essere in regime convenzionato o in regime privato.

I **Supplementi** ed i **Servizi Extra** sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità; eventuali variazioni sui prezzi sono comunicate all'ospite o al contraente con un preavviso di **30 (trenta) giorni** tramite e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicata in sede contrattuale. Il listino Servizi Extra e Supplementi aggiornato è a disposizione presso la Direzione Struttura.

Regime convenzionato

Sono accolti in regime convenzionato gli ospiti anziani parzialmente autosufficienti, non autosufficienti od ospiti disabili che ne facciano richiesta e per i quali l'ASL competente abbia rilasciato l'impegno al pagamento della quota sanitaria (impegnativa sanitaria).

La retta è composta da:

- **Quota Sanitaria:** Contributo giornaliero corrisposto dall'ASL alla struttura accreditati per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico dell'ASL sono determinati tramite apposita delibera.
- **Quota Utente a carico dell'ospite:** È la quota giornaliera dovuta dall'ospite/rappresentante legale/contraente e/o dei familiari tenuti per legge al mantenimento. Tale quota potrà essere eventualmente corrisposta in parte o in tutto dal Comune di provenienza dell'ospite o da altro Ente che, in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite o del suo nucleo familiare allargato, versi un contributo sociale. In tal caso sarà necessario ricevere copia dell'impegno di spesa del comune/ente (impegnativa). Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.

Regime privato

Nella fase di accesso alla Struttura, l'equipe multidisciplinare utilizza la scheda AGED Plus al fine di determinare l'intensità del trattamento in base alla gradualità di assistenza sanitaria richiesta dalle condizioni dell'Ospite.

Cauzione

Alla sottoscrizione del contratto d'ingresso, viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 1.000,00 (euro mille/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 € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).

Modalità di pagamento

Quota giornaliera utente: fatturazione mensile anticipata il 5 di ogni mese.

Conservazione del posto

Tutti gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto per assenze temporanee (ricoveri in ospedale, rientri in famiglia, soggiorni climatici) non superiore a 30 giorni. La quota utente sarà dovuta come da contratto sottoscritto al momento dell'ingresso.

Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni; per tale periodo sarà comunque dovuta dal Cliente e dagli altri obbligati l'intera Quota Privato come sopra definita (comprensiva dell'eventuale contributo versato dal Comune di provenienza dell'ospite o da altro Ente). Qualora tale preavviso non fosse dato nei termini l'ospite e/o il contraente sono tenuti a corrispondere una penale pari alla retta giornaliera per i giorni non comunicati. Presso la Direzione è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare.

Servizi inclusi nella retta

- Assistenza di base.
- Assistenza infermieristica.

- Assistenza medica.
- Servizio di fisioterapia.
- Servizio di animazione (nella Residenza Protetta e nella RSA di mantenimento).
- Servizio di ristorazione (prima colazione, pranzo, merenda e cena).
- Fornitura e lavanderia di tovagliato, federe, lenzuola, coperte e asciugamani.
- Attrezzature e materiali per le attività didattiche e ricreative.

| 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.

| 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 dalla Villa S.p.A. per conto della RSA con enti pubblici 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.

| Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, la Società rilascia agli Ospiti la dichiarazione attestante la composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura, che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, viene consegnato e accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

Dopo la dimissione, il Rappresentante Legale, i familiari autorizzati possono richiedere copia dei documenti sanitari prodotti durante la permanenza dell'ospite in struttura. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa e della 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 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle 18,00 presso la direzione 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 previo pagamento di quanto previsto (vedasi **Listino Servizi Extra e Supplementi**).

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.

| 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.

| 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.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

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.

L'organizzazione, 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 proprie strutture.

| 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'equipe;
- 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 equipe;
- 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, La Villa può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

La compilazione del questionario ha periodicità annuale. Il Reparto Assistenza Clienti inoltra alla Direzione di struttura l'avviso da appendere in bacheca, completo di link e bqr code di accesso al questionario, costruito su software Surveys interno. Il Reparto 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 Reparto Assistenza Clienti, viene resa disponibile entro il 30 gennaio dell'anno successivo (il fac-simile del modulo è riportato in **ALLEGATO 1**).

La Direzione struttura ad inizio anno convoca ospiti e parenti in una riunione, dove vengono condivisi e partecipati i risultati dell'indagine e comunica le iniziative che la Struttura intende intraprendere per migliorare gli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

L'Azienda 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 #LaVillaTiAscolta 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. È altresì disponibile presso la reception e sul sito aziendale specifico modulo **MG.13 Segnalazioni e Reclami**, destinato a ospiti, familiari e operatori. Questo modulo prevede un riscontro entro 30 giorni dalla presentazione. Un fac-simile del modulo è riportato in **ALLEGATO 2**.

| 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.

INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

| Documenti da fornire all'ingresso

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
- Copia Certificato di Residenza
- IBAN conto corrente ospite, e-mail.

Relativi al Contraente

- Codice fiscale
- Carta di Identità
- Eventuale nomina del Tribunale per AdS, Tutore, Curatore.
- Indirizzo e-mail

RETTE GIORNALIERE

Rsa trattamenti di recupero per la fase post acuzie

La retta giornaliera è così composta:

- **Quota Sanitaria:** € 134,00 giornalieri. Contributo interamente versato dall'Asl alla struttura convenzionata per il trattamento di recupero per la fase post-acuzie.
- **Quota Sociale** per ospiti che soggiornano oltre 60 e per un massimo di 90 giorni € **54,60**.

I trasporti in ambulanza da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie sono coperti dalla ASL. Il rientro a casa è a totale carico dell'utente e dei suoi famigliari.

Rsa di mantenimento

La retta giornaliera è così composta:

- **Quota Sanitaria:** Contributo giornaliero di € 55,35 versato dall'ASL alla struttura convenzionata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico dell'ASL sono determinati tramite apposita delibera.
- **Quota utente a carico dell'ospite:** la quota giornaliera pari a € **55,42** dovuta dall'ospite e/o dal contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.

I trasporti in ambulanza da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie sono coperti dalla ASL. Il rientro a casa è a totale carico dell'utente e/o dei suoi famigliari.

Residenza protetta (RP)

La retta giornaliera è così composta:

- **Quota Sanitaria:** € 43,92. Contributo giornaliero versato dall'ASL alla struttura convenzionata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico dell'ASL sono Determinati tramite apposita delibera.
- **Quota utente a carico dell'ospite:** € **55,42** al giorno. È la quota giornaliera dovuta dall'ospite e/o dal contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.

I trasporti in ambulanza da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie sono coperti dalla ASL. Il rientro a casa è a totale carico dell'utente e/o dei suoi famigliari.

Rette giornalieri applicate su posti privati

• Retta Giornaliera della Residenza Protetta superiore a 120 giorni € 92,00	• Retta Giornaliera della Residenza Protetta inferiore a 120 giorni € 130,00
• Retta Giornaliera della Rsa di Mantenimento superiore a 120 giorni 105,00	• Retta Giornaliera della Rsa di Mantenimento inferiore a 120 giorni 130,00
• Retta Giornaliera Rsa Post Acuti superiore a 120 giorni 115,00.	• Retta Giornaliera Rsa Post Acuti inferiore a 120 giorni 130,00.

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Alla sottoscrizione del contratto d'ingresso, viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 1.000,00 (euro mille/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 € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).
Per gli ospiti della RSA Post Acuti non sarà richiesta alcuna cauzione.
2. Relativamente alla retta per soggiorni inferiori a 4 mesi questa verrà applicata con emissione di fattura di conguaglio anche a coloro che avendo sottoscritto contratti per periodi più lunghi decidono di recedere dagli stessi anticipatamente (sono esclusi dal conguaglio i decessi).
Alla sottoscrizione del contratto d'ingresso, viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 1.000,00 (euro mille/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 € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).
3. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione. Qualora non venga rispettato sarà applicata una penale giornaliera sino ad un massimo di 15 giorni pari alla quota utente o alla retta giornaliera per i giorni non comunicati.
4. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese corrente.
5. L'ospite in regime privato: in caso di assenza temporanea dalla struttura per ricovero ospedaliero, motivi familiari, personali o altro, il pagamento della quota utente è, comunque, dovuto per intero.
6. L'ospite in regime convenzionato: in caso di assenza temporanea dalla struttura per motivi familiari, personali o altro il pagamento della quota utente è, comunque, dovuto per intero.
7. In caso di mancanti o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.
8. Per gli ospiti in regime convenzionato e privato, l'ospite medesimo e/o il contraente sono tenuti al pagamento del giorno di ingresso e di quello di dimissione.
9. In caso di decesso dell'ospite, la retta giornaliera sarà dovuta sino al giorno del decesso compreso.

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

ALLEGATO 1 – Questionario di soddisfazione dell'utente/familiare

NOME DELLA STRUTTURA		DATA DI COMPILAZIONE ____/____/____/																					
INFORMAZIONI SULL'UTENTE																							
ETÀ DELL'OSPITE Anni		SESSO ☐ maschio ☐ femmina																					
VIVE NELLA RESIDENZA: ☐ da meno di 6 mesi ☐ da 6 mesi a 2 anni ☐ da più di 2 anni ☐ da più di 4 anni																							
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO		☐ Ospite	☐ familiare																				
		☐ Altro																					
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO																							
1. Se ha avuto contatti con il nostro Centro Assistenza Clienti, può dirci quanto è stato soddisfatto delle prime informazioni ricevute tramite questo servizio?		SCALA DA 0 A 10																					
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
		☐ non ricordo se ho avuto contatti con il Centro Assistenza Clienti																					
2. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?		SCALA DA 0 A 10																					
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
3. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																							
3.1 Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)		SCALA DA 0 A 10																					
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
3.2 Orari di apertura al pubblico degli uffici		SCALA DA 0 A 10																					
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
4. Trova soddisfacente l'organizzazione della giornata tipo del suo familiare/assistito?		SCALA DA 0 A 10																					
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
5. È a conoscenza della possibilità di affidare alla struttura oggetti e beni di valore in modo che vengano custoditi in sicurezza?		SI																					
		NO																					
6. È soddisfatto degli ambienti comuni della residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità)		SCALA DA 0 A 10																					
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													

7. 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	10
8. Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. È soddisfatto della personalizzazione della camera dei propri spazi?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. È soddisfatto della pulizia della residenza e della camera?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. È soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. E' soddisfatto della pulizia dei servizi igienici e degli ambienti?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. È soddisfatto del servizio di ristorazione?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Rispetto al servizio di ristorazione può indicarci su quali servizi possiamo migliorare?	Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù		Diete speciali		Servizio al tavolo (presentazione del cibo)				
15. È soddisfatto del servizio di lavanderia?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	☐ Non ne fruisco										
16. È soddisfatto della rintracciabilità dei capi?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. Rispetto all'organizzazione degli orari in residenza, può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
17.1 Orari apertura alle visite	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.2 Orari pasti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.3 Orari sonno/veglia	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

18. E' soddisfatto delle modalità che adotta la struttura sulla comunicazione e la corrispondenza con l'esterno?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. 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
20. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
20.1 Personale Ausiliario/Assistenziale	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.2 Infermieri	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.3 Personale Medico	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.4 Fisioterapisti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.5 Animatori	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. È soddisfatto di come l'equipe ha condiviso le informazioni relative alla sua salute/del suo caro e sul percorso di cura e assistenza PAI – Piano di Assistenza Individuale, dove questo è previsto da norma vigente?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. È soddisfatto del piano complessivo delle attività/piano di lavoro annuale e dei risultati raggiunti?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza (terapie non farmacologiche come ad es. Pet-therapy, aromaterapia, doll-therapy, etc.)?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. È soddisfatto delle attività di animazione e socializzazione (esterne ed interne alla struttura)?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25. È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

26. È soddisfatto di come viene garantita la possibilità di esercitare la propria pratica religiosa?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
27. È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
28. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	<table border="1"> <tr> <td align="center" colspan="5">Malinconica (1 – 5)</td><td align="center" colspan="5">Serena (6 – 10)</td> </tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	Malinconica (1 – 5)					Serena (6 – 10)					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10										
Malinconica (1 – 5)					Serena (6 – 10)																										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																						
29. Rispetto ai rapporti umani, può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto:																															
29.1 Del rapporto umano con gli altri ospiti?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
29.2 Del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
29.3 Cortesia, disponibilità ed umanità percepita da parte del personale nei suoi confronti?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
30. È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	<table border="1"> <tr> <td align="center" colspan="5">Sì</td><td align="center" colspan="5">No</td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td><td colspan="5"></td> </tr> </table>	Sì					No																								
Sì					No																										
31. È soddisfatto del servizio offerto dalla struttura nel suo complesso?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
32. Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table> (da 0 a 6 la valutazione è negativa – da 7 a 8 la valutazione è neutra – da 9 a 10 la valutazione è positiva) Sezione commenti	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																					
33. Come possiamo migliorare i nostri servizi a suo avviso?	Sezione commenti																														
Il nostro Gruppo è sempre più attento alle questioni ambientali. Le chiediamo quindi di poterci rispondere anche alle seguenti domande:																															

34. Con quale mezzo raggiunge solitamente la residenza?	• A piedi • Bicicletta/scooter • Bicicletta elettrica/scooter elettrico • Motocicletta • Automobile propria • Automobile servizio sharing • Trasporti pubblici • Altro (specificare – campo libero)
35. Se ha selezionato l'opzione automobile (propria o sharing) oppure motocicletta, può specificarci la tipologia che utilizza solitamente per raggiungere la struttura?	• benzina • diesel • ibrida • elettrica
36. Quanti km percorre per raggiungere la residenza (andata e ritorno)?	• Da 0 a 5 • Da 6 a 10 • Da 11 a 20 • Da 21 a 50 • Oltre 51
37. RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.	

Allegato 2 – Modulo segnalazioni e reclami

MG.13 SEGNALAZIONI E RECLAMI

SEGNALAZIONE N. _____ STRUTTURA: _____

Tipo di segnalazione: ☐ Reclamo ☐ Osservazione ☐ Apprezzamento**Soggetto segnalatore:** ☐ Utente ☐ Parente ☐ Dipendente ☐ Altro: _____

Nome, cognome Segnalatore _____ e-mail: _____

Oggetto della segnalazione

Data ____/____/____

Firma del segnalatore: _____

Azioni intraprese ____/____/____:

Data conclusione: _____

Firma RS: _____

Riscontro al Segnalatore: ☐ di persona (data e firma per ricevuta) _____☐ via email (allegare email al modulo)

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RQ	DG
Revisione 1	01.01.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 2	01.06.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 3	10.06.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
	DATA	Visto RQ	Approvazione DG
Revisione 4	01.01.2025	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente
Revisione 5	21.01.2025	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente
Revisione 6	07.02.2025	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente
Revisione 7	01.03.2025	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente
Revisione 8	15.05.2025	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente

Per presa visione ricevuta ed accettazione_____il ____/____/____

L'Ospite / il Contraente/ Il legale rappresentante dell'ospite