

RP VILLA ROSSETTI



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

Edos S.r.l. Ing. Carlo Iuculano

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	7
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	10
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	12
MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	13
MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI	14
RESIDENZA PROTETTA VILLA ROSSETTI - GIORNATA TIPO	18
VISITE ALL' OSPITE	20
ACCESSO DEI VISITATORI	20
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA	21
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA	22
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	29
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE	31
CARATTERISTICHE STRUTTURALI	32
ASPETTI ECONOMICI	33
REGOLAMENTO DI STRUTTURA	35
RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI	35
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI	36
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI	36
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	38
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI	39
INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE	39
RETTE GIORNALIERE	39
SINTESI DELLE CONDIZIONI	40
CONCLUSIONI	41
ALLEGATO 1 – Questionario di soddisfazione dell'utente/familiare	42
ALLEGATO 2 – Modulo segnalazioni e reclami	48

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 normativi

- 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.

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.

Edos S.r.l., facente parte del Gruppo La Villa ed Ente Gestore della struttura, è attiva nella fornitura di servizi socio-sanitari di accoglienza residenziale ad anziani, anche autosufficienti, o adulti inabili. Questa attività si sviluppa e si integra 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 coinvolgendoli sul 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 autorizzati, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita iniziative nel territorio. Il responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

Lavoro di rete e rapporti con le famiglie e il territorio

- Informazioni sui diritti dell'utente e sulle risorse territoriali;
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici);
- Rapporti con i familiari di riferimento o con amministratori di sostegno/ tutori legali;
- Rapporti con gli Enti sul territorio in ambito sanitario e assistenziale.
- Rapporti con il Medico di Medicina Generale.

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.

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

Obiettivi specifici della Residenza Protetta e destinatari dell'assistenza e cura

La Struttura promuove un approccio finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona e si avvale di un'equipe multidisciplinare che fornisce in maniera continuativa cure sanitarie, attività assistenziali, riabilitative e di animazione atte a mantenere e/o rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana degli ospiti.

La struttura dispone di 22 posti letto ed è organizzata per accogliere:

- ospiti con moderato livello di non autosufficienza
- ospiti che necessitano di brevi ricoveri di sollievo

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

Impostazione dei percorsi assistenziali

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

DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA 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 avvalersi. 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 offerti dalla RP Villa Rossetti è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

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

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, fra quelle convenzionate, la struttura che preferisce.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della RP Villa Rossetti 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

PARTECIPAZIONE	sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati. 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 promuovere 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 Abruzzo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



Situata a pochi passi dal mare, la Residenza Protetta Villa Rossetti offre ai propri ospiti un ambiente raffinato, moderno e accogliente.

La Struttura accoglie anziani parzialmente e non autosufficienti non assistibili a domicilio, le cui condizioni richiedono trattamenti continui ma non necessitano di ricovero in struttura ospedaliera.

Villa Rossetti promuove un approccio orientato al benessere e alla tutela della salute della persona e si avvale di un'équipe multidisciplinare che garantisce in maniera continuativa cure sanitarie, attività assistenziali, riabilitative e di animazione, finalizzate al mantenimento e al rafforzamento delle capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana degli ospiti.

La RP Villa Rossetti si sviluppa su 4 piani. Moderna e luminosa, al piano terra la struttura dispone di due sale da pranzo, una sala per le attività aggregative, una sala polivalente per le attività ricreative, palestra, cappella e salone parrucchiera. È inoltre presente un angolo bar riservato ai parenti e agli amici degli ospiti, dove è possibile trascorrere momenti di relax durante le visite. Il primo piano, invece, accoglie gli ospiti in regime di RP – Residenza Protetta. Il secondo e il terzo sono dedicati alla RSA accreditata e convenzionata con l'ASL Lanciano Vasto Chieti. Entrambi i piani degenza dispongono di spaziose camere singole e doppie, tutte accoglienti, funzionali e arredate con semplicità ed eleganza. Questa organizzazione consente di rispondere in modo mirato alle diverse esigenze degli ospiti, garantendo al contempo maggiore continuità assistenziale e qualità nei servizi offerti dalla struttura.

CONTATTI

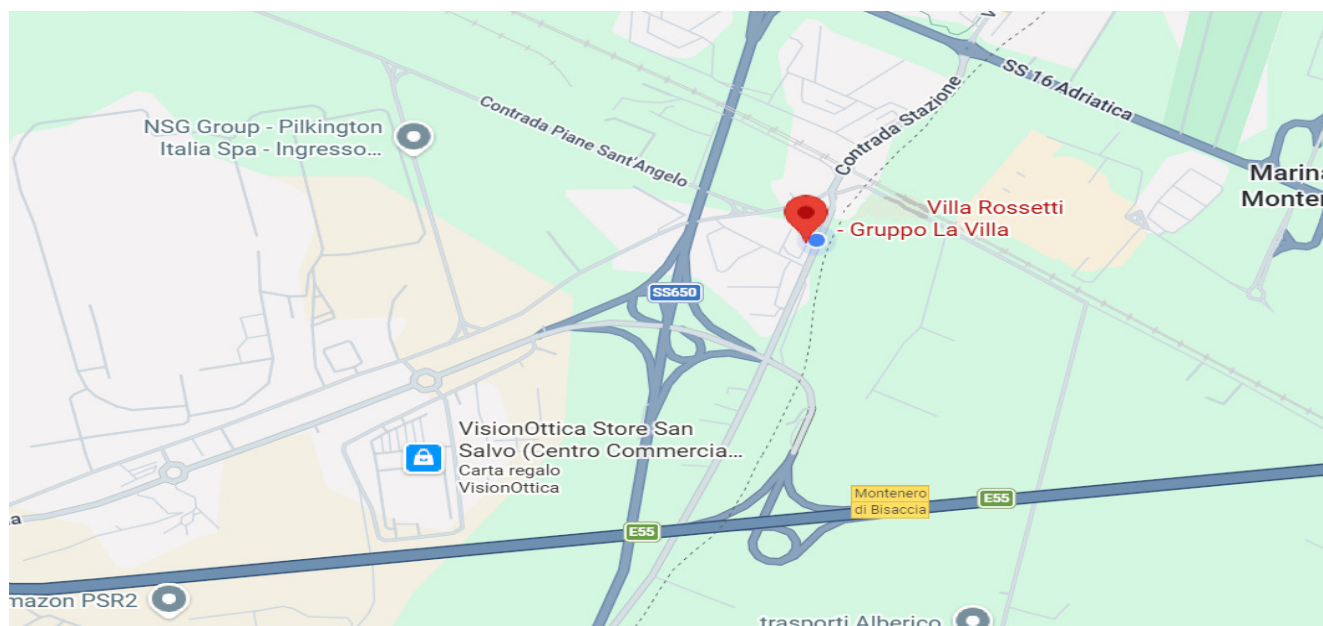
Indirizzo: Contrada Stazione n. 111
66050 - San Salvo (CH)
Telefono: 0873 329186
e-mail: rsa.villarossetti@gruppolaVilla.com
Sito internet: www.lavillaspa.it
Facebook: RSA/RP Villa Rossetti – Gruppo La Villa
Numero verde: 800 688736
E-mail: assistenzaclienti@gruppolaVilla.com

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

- il mattino dalle 9,00 alle 13,30
- il pomeriggio dalle 14,30 alle 17,30

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

MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



In automobile

La Struttura è facilmente raggiungibile perché ben collegata con le maggiori arterie. Si trova a pochi km dalle uscite autostradali della A14 Bologna-Bari:

- Uscita Vasto Sud.

Con mezzi pubblici

- Autobus Di Fonzo da Vasto e da San Salvo.

Accessibilità

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

Autorizzazione

La Residenza Protetta Villa Rossetti è in possesso dell'autorizzazione comunale all'esercizio di attività sanitaria/sociosanitaria ai sensi dell'art. 4 della L.R. 32/2007, rilasciata dal Comune di San Salvo (CH) con autorizzazione n. 1/2026 in data 09.09.2026.

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.

L'inserimento in lista di attesa avviene in seguito a una valutazione della Direzione della struttura, che, 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 struttura;
- data di iscrizione nella lista di attesa.

Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni agli enti preposti e al rappresentante legale dell'ospite stesso se nominato.

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

| Ingresso

All'ingresso dell'Ospite in struttura, allo stesso – qualora capace di intendere e di volere – oppure al suo rappresentante legale, viene richiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy, così come previsto dal Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR).

Le informazioni sanitarie relative all'Ospite vengono rilasciate esclusivamente dal medico della struttura all'Ospite stesso o al rappresentante legale, nonché ai familiari espressamente autorizzati.

I ricoveri presso la Residenza possono essere di carattere definitivo oppure temporaneo, in base alle necessità assistenziali e al progetto individuale concordato.

Al fine di consentire all'utente e ai familiari una scelta consapevole, basata su una conoscenza completa dei servizi offerti e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'Ospite, i familiari autorizzati e la Residenza, è stato predisposto un processo di accoglienza 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 e-mail all'interessato.

Contestualmente alla visita della residenza, la Direzione Struttura effettua un primo colloquio e, se in possesso, ritira la documentazione sanitaria relativa alle condizioni cliniche dell'ospite.

Le richieste d'ingresso vengono gestite dalla Responsabile di struttura in collaborazione con la Coordinatrice sanitaria attraverso la compilazione di una lista d'attesa, gestita con il criterio cronologico, della maggior età e/o gravità dei bisogni come indicato dal regolamento interno.

| Valutazione della domanda di ingresso

L'accettazione della richiesta è subordinata a una valutazione di idoneità effettuata dall'équipe multidisciplinare della Residenza. Dopo aver esaminato la documentazione, qualora lo ritenga necessario, l'équipe potrà richiedere ulteriori informazioni al medico di base inviante o ai familiari in merito alle condizioni di salute dell'interessato, prima di autorizzare il ricovero.

| 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:

- data di iscrizione nella lista di attesa.
- 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;

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.

| Colloquio per la raccolta dei dati sociali

A seguito della valutazione sanitaria, la Responsabile 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;
- copia del documento d'identità in corso di validità;
- copia della tessera sanitaria.

Sempre in occasione di questo colloquio la Direzione struttura 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.

| Prenotazioni

A seguito di accordo sottoscritto con apposito modulo tra il legale rappresentante dell'ospite e la Direzione della Struttura, 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 Struttura. 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 concordare 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.

| Presa in carico dell'ospite

Tenendo conto che non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi, il Responsabile Sanitario, il Coordinatore infermieristico e la Responsabile 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 Responsabile 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.

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i familiari autorizzati vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: direzione struttura, medico, coordinatore infermieristico, fisioterapista, responsabile assistenziale e/o personale di assistenza. 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.

Tali informazioni vengono scritte nel Fascicolo Sanitario e Sociale dell'ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RP. 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 facilitare un naturale inserimento nella vita della Residenza, di comprenderne i bisogni e di risolvere 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.

| Assegnazione della camera

La Direzione di struttura in collaborazione con il Coordinatore infermieristico e assistenziale assegna la stanza all'ospite sulla base delle condizioni fisiche e cliniche dell'ospite e delle sue capacità relazionali, oltre che in funzione della disponibilità di spazi. Le stanze a uno e due posti letto, sono di dimensioni tali da garantire l'agevole movimentazione delle carrozzine; ogni camera è dotata di bagno privato con servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza e anch'essi di dimensioni tali da permettere l'ingresso e l'agevole movimentazione delle carrozzine. È presente un impianto di allarme/chiamata per ogni posto letto e in ogni servizio igienico, e luci di emergenza notturne.

La Direzione di struttura inoltre, 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 solo previa comunicazione ed autorizzazione scritta da parte dell'infermiere di turno. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura.

Dimissioni

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

- 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 Struttura 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.

Alla dimissione dell'ospite verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura interna riguardante la "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.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione;
- i documenti personali (carta d'identità, libretto di esenzione ed eventuale 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 Struttura e/o Infermiere Professionale in 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.

RESIDENZA PROTETTA VILLA ROSSETTI - GIORNATA TIPO

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

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

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

Ora	Attività	Descrizione
7.00	Risveglio e igiene personale	Le alzate si eseguono in modo differenziato in base allo schema predisposto dall'équipe, che tiene conto della tipologia dell'ospite e delle sue abitudini. Vengono poi eseguite: l'igiene intima; il cambio/controllo dei presidi per gli ospiti incontinenti; la vestizione dell'ospite; il trasferimento in sala da pranzo di ciascun piano per la colazione.
8.30	Colazione	La colazione è servita nella sala pranzo di ogni piano, mentre agli allettati viene servita in camera.
9.00	Terapia Farmacologica	Distribuzione della terapia farmacologica.
9.30	Attività sanitarie	Il medico, la caposala e/o l'infermiere controllano la situazione sanitaria di ciascun ospite.
10.00	Spazio attività: igiene; fisioterapia; idratazione	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: cura della persona e del suo ambiente: bagni; idratazione; riordino della camera; attività fisioterapiche per ospiti allettati e presso la palestra.
12.00	Pranzo	Gli anziani non allettati vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione della terapia farmacologica
13.00	Riposo e momenti di relax	Dopo il pranzo, secondo l'abitudine e l'esigenza di ciascuno, gli ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano, in

		concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale, o, se ne hanno facoltà, gestiscono autonomamente il proprio tempo.
14.30	Alzata Preparazione per la merenda	Gli ospiti vengono alzati dopo il riposo pomeridiano; gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda.
15.30	Merenda	La merenda (tè, yogurt, biscotti, fette biscottate, succo, secondo le preferenze e/o dieta prescritta) viene prima servita agli allettati e, in seguito, a tutti gli altri ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
16.30	Spazio attività: igiene; fisioterapia; animazione; idratazione	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: cura della persona e del suo ambiente: idratazione; riordino della camera; attività fisioterapiche per ospiti allettati e presso la palestra; attività di animazione secondo programma giornaliero.
18.00	Cena	Gli anziani non allettati vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione della terapia farmacologica.
19.00	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
20.00	Riposo notturno	Sorveglianza da parte del personale; a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza.

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

La Struttura accoglie i visitatori e i familiari nel rispetto dei tempi di cura, assistenza e riposo degli ospiti. Al fine di garantire un'organizzazione ordinata delle attività quotidiane e il benessere degli ospiti, le visite sono consentite nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:30; il sabato, la domenica e nei giorni festivi dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

Si richiede cortesemente ai visitatori di evitare l'accesso durante la somministrazione dei pasti, le operazioni di igiene e cura della persona, il riordino e la pulizia delle camere, nonché durante le visite mediche e nei momenti di riposo.

Si raccomanda inoltre di non affollare le camere, nel rispetto delle esigenze degli altri Ospiti e al fine di garantire un ambiente sereno e confortevole per tutti. In caso di situazioni pandemiche di rischio aumentato di isolamento, l'accesso alla struttura e gli orari delle visite potranno subire delle variazioni a cura della Direzione. Si raccomanda quindi di far sempre riferimento al Regolamento di struttura dove sono dettagliati gli orari specifici in vigore.

ACCESSO DEI VISITATORI

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

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

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

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

- 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 all'infermiere o alla Direzione.
- 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.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

La struttura e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti. La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità. L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra ospiti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'organizzazione dei processi di assistenza e le modalità di svolgimento del servizio sono assicurate da vere e proprie equipe multidisciplinari composte dal medico di struttura, dalla coordinatrice infermieristica, dal fisioterapista, dalla responsabile area assistenziale e dalla responsabile di struttura; 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 di struttura e con tutte le risorse coinvolte nel processo di assistenza; tali programmi vengono recepiti nei Piani di assistenza individualizzati.

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

il Piano Assistenziale Individualizzato viene stilato in riunione d'équipe a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite; viene mantenuto aggiornato e adattato alle varie necessità che possono presentarsi nel corso della permanenza dell'ospite presso la Residenza, o al variare delle condizioni bio-psico-sociali dell'ospite. Il Piano Assistenziale definisce:

- gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità del ospite, dei suoi familiari, quando è necessario, e dell'equipe assistenziale;
- i requisiti dell'insieme delle problematiche dell'ospite, compresi gli aspetti che non sono oggetto di interventi specifici;

- il ruolo dell'équipe riabilitativa rispetto alle azioni da intraprendere per il raggiungimento degli esiti desiderati;
- nelle linee generali, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati. Tale Piano costituisce il riferimento essenziale per ogni intervento svolto dall'équipe socio-assistenziale.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di gestione, valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle RP. A Familiari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il Caregiver che desiderasse agire degli interventi sul suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione di Struttura e Sanitaria della RP. La Direzione di Struttura, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite stesso.

SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni sanitarie e assistenziali sono:

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

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

Servizi socio sanitari

ASSISTENZA MEDICA

La Struttura dispone di un Coordinatore del servizio medico e di un medico di struttura per la presa in carico dell'Ospite. Il Coordinatore del servizio medico e il medico di struttura sono a disposizione per i colloqui con i familiari autorizzati nei giorni e negli orari indicati in apposito avviso presente nella bacheca della Reception.

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).

TERAPIA DI RIABILITAZIONE

In Struttura l'attività fisioterapica viene svolta in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'ospite e alle sue risorse ancora spendibili. Le attività si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature, mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali.

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 mobilizzazione, 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 DI SOCIALIZZAZIONE

Curare e sviluppare le relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno è una attività che viene svolta dagli operatori della struttura, organizzando attività con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive e relazionali dell'ospite.

Le attività proposte possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere altre figure specialistiche, es. il fisioterapista

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

Ben accettata è la presenza di volontari che si occuperanno in particolare dell'integrazione sociale degli ospiti.

Servizi alberghieri

ALLOGGIO

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

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 08.00 - 09.00		Pranzo 11.30 - 12,15		Cena 17,30 - 18,15
-------------------------	--	----------------------	--	--------------------

In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni. Gli ospiti che possono seguire una dieta libera hanno la possibilità di scegliere tra due menù. La scelta è settimanale con supervisione del Medico di struttura. A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati. È consentito all'ospite la possibilità di scelta del menù nel rispetto della propria appartenenza religiosa. 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). A titolo esemplificativo, di seguito si illustra l'offerta invernale e quella estiva.

Menù Tipo Invernale			Menù Tipo Estivo		
	PRANZO	CENA		PRANZO	CENA
Lunedì	Risotto con zucca gialla	Brodo vegetale con risoni	Lunedì	Risotto con funghi	Brodo vegetale con pastina
	Formaggio arrosto	Frittata farcita		Tacchino panato	Uova al pomodoro
	Funghi trifolati	Spinaci gratinati		Fagiolini verdi	Bietola in padella
	Frutta di stagione	Frutta di stagione		Macedonia	Frutta cotta
Martedì	Fusilli al ragù	Passato di verdura	Martedì	Pasta con carciofi	Passato di verdura con pastina
	Pollo al forno	Polpettine di ricotta e bietolina		Crocchette di merluzzo	Stracchino
	Patate al forno	Finocchi lessati		Lattuga	Spinaci gratinati al forno
	Frutta mista	Macedonia		Macedonia	Macedonia
Mercoledì	Pipe rigate con piselli	Brodo vegetale con pastina	Mercoledì	Pasta alla Norma	Brodo vegetale con pastina
	Medaglioni di merluzzo	Prosciutto cotto		Scaloppina di pollo	Mortadella o prosciutto cotto
	Lattuga	Cicoria in padella		Carote in agrodolce	Zucchine
	Frutta di stagione	Frutta fresca		Frutta fresca	Frutta fresca
Giovedì	Penne al pomodoro	Passato di verdura	Giovedì	Penne con pomodoro	Brodo vegetale con pastina
	Spezzatino di manzo verdure	Fior di latte		Fior di latte	Tortino di patate
	Peperoni e carote in padella	Cavolo o verza verdure		Verdura di stagione cotta	Fagiolini verdi
	Frutta fresca	Frutta fresca		Frutta fresca	macedonia
Venerdì	Rigatoni allo scoglio	Brodo vegetale	Venerdì	Spaghetti aglio e olio	Brodo vegetale con pastina
	Platessa panata	Gateau di patate		Seppie con Piselli	Polpette di ricotta e spinaci
	Lattuga	Bietolina in padella			Pomodori/Insalata mista
	Frutta di stagione	Macedonia		Frutta fresca	Frutta cotta

Sabato	Orecchiette con cime di rape	Brodo vegetale con anellini	Sabato	Sagnette e fagioli	Brodo vegetale con patina
	Straccetti di pollo in padella	Pizze variegate		Barchette di ortaggi con ripieno	Straccetti di tacchino
	Carote lesse	Insalata Arlecchino		Lattuga	Carote
	Frutta di stagione	Frutta di stagione		Frutta fresca	Macedonia
Domenica	Gnocchi di patate al ragù	Brodo vegetale con conchigliette	Domenica	Chitarrina al ragù	Brodo vegetale con pastina
	Polpettone di vitello	Primo sale		Arista di maiale	Asiago
	Piselli trifolati	Zucchine lesse		Piselli trifolati	Insalata mista di stagione
	Macedonia - Dolce	Frutta di stagione		Macedonia/dolce/gelato	Frutta cotta

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.

Gli interventi di pulizia vengono effettuati con moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito l'aggiornamento e l'implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti.

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Viene garantito il lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria personale dell'ospite. Le condizioni e le modalità del servizio sono illustrate nel listino servizi extra che sarà consegnato in occasione del ricovero dell'ospite in struttura.

I capi in dotazione all'ospite dovranno essere muniti di numero identificativo prima dell'ingresso in struttura e indicati nell'apposito modulo di registrazione degli indumenti personali. La Responsabile di struttura/Coordinatore Area Assistenziale indicherà il corredo minimo dell'ospite, affinché al momento dell'ingresso l'Ospite sia munito di un corredo guardaroba appropriato.

Si prega di limitare i capi delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti di lavaggio. La residenza non risponde della biancheria non marcata.

È garantito il lavaggio della biancheria piana. Tale servizio è affidato a una ditta esterna specializzata e provvede a garantire il regolare ricambio e lavaggio della biancheria. Il monitoraggio costante della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte e asciugamani) finalizzato al ricambio, è effettuato dal personale assistenziale della Residenza.

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.

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

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) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un 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:

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

Il Contraente, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione 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.

La Struttura declina ogni responsabilità per lo smarrimento, il furto o il danneggiamento di oggetti personali, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo protesi dentarie, protesi acustiche, gioielli, dispositivi elettronici e altri beni di valore, lasciati incustoditi nelle aree comuni, nelle camere o in qualsiasi altro spazio all'interno della Struttura. La presente clausola si intende accettata dall'ospite al momento dell'ingresso, sollevando la Struttura da qualsiasi pretesa risarcitoria in relazione a quanto sopra specificato.

TENUTA DELLA CORRISPONDENZA

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

CONTATTI CON IL TERRITORIO-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

La Santa Messa è celebrata ogni quindici giorni ed in occasione delle principali feste cattoliche; inoltre è a disposizione degli ospiti un locale di culto per l'esercizio della loro fede religiosa a cui sono invitati a partecipare anche familiari e il personale della Residenza. Per gli ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.

PARRUCCHIERE, BARBIERE

Il servizio parrucchiere è a pagamento il costo è indicato nel listino servizi extra; mentre per la rasatura barba il servizio è incluso nella retta giornaliera.

SERVIZIO PODOLOGICO

Gli ospiti con particolari esigenze possono richiedere il servizio di podologia; il servizio è a pagamento, il costo è indicato nel listino dei servizi extra.

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE VISITE ED ESAMI

Per gli ospiti che lo richiedono è disponibile il servizio di prenotazione telefonica di esami strumentali e visite specialistiche.

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

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della RP Villa Rossetti. Le risorse professionali presenti soddisfano, per quantità, gli standard disposti dalla Regione Abruzzo e previsti dalla normativa vigente LR. 32/2007; tutte le attività della Residenza sono coordinate dalla Responsabile di Struttura, mentre il Responsabile Sanitario risponde degli aspetti sanitari coordinando il personale sanitario e collaborando con i medici di Medicina Generale e con altri medici specialisti esterni.

In particolare, le figure professionali che compongono l'équipe socio-sanitaria sono:

- Coordinatore del Servizio medico;
- Responsabile di Struttura;
- Responsabile Area Infermieristica (con incarico di case manager sanitario)
- Responsabile Area Assistenziale (con incarico di case manager assistenziale);
- Infermieri.
- Fisioterapista;
- Operatori Addetti all'Assistenza.

Il gruppo multi-professionale:

- lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e programmi generali per il funzionamento del nucleo e piani individuali per gli ospiti;
- periodicamente ogni piano individuale viene esaminato per verificarne i risultati e la rivalutazione degli obiettivi in occasione di riunioni di équipe;
- collabora con i servizi territoriali, le associazioni di volontariato e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia.

| Responsabile di struttura

La Responsabile di struttura, con il supporto della Direzione di Area, 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.

| Coordinatore del servizio medico

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

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

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

| Assistente di Struttura

Collabora con la Responsabile di struttura e fornisce tutte le informazioni utili sulla Residenza all 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
- si occupa della custodia di oggetti preziosi e valori.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti della RP Villa Rossetti è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA (Unione Nazionale enti di Assistenza e Beneficenza). L'elenco del personale in servizio è disponibile per la consultazione presso la direzione della struttura.

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

Riconoscibilità delle diverse figure professionali

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

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

Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	CASACCA POLO	PANTALONE
Coordinatore infermieristico	Completo Casacca Pantalone	BLUETTE	BIANCO
Infermiere	Completo Casacca Pantalone	AZZURRA	BIANCO
Coordinatrice Assistenziale	Completo Casacca Pantalone	GLICINE	BIANCO
OSS/ASA	Completo Casacca Pantalone	BIANCA	BIANCO
Servizi Generali	Completo Casacca Pantalone	GRIGIA	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo Pantalone	BLU	BIANCO
Animatrice/Terapista occupazionale	Completo Polo Pantalone	ROSSA	BIANCO
Cucina	Completo Casacca Pantalone	BIANCA	PIED DE POULE
Manutentore	Completo Polo Pantalone	GRIGIA	GRIGIO

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La RP Villa Rossetti è stata progettata secondo le normative Nazionali e Regionali di settore. La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che la caratterizzano.

La Struttura è così suddivisa:

SPAZIO ESTERNO	PIANO TERRA		PRIMO PIANO
• Area verde • Giardino con gazebo e panchine • Parcheggio privato ad uso del personale e visitatori	• Reception • Ufficio di Direzione • Ambulatorio medico • Palestra • Sala polivalente • Angolo bar • Soggiorno/Sala TV • Sala del culto	• Camera ardente • Spogliatoi del personale • Locali di servizio • Sala per le attività aggregative • Locale barbiere, parrucchiera	• n. 6 Camere doppie • n. 10 Camere singole • Locale personale • Sala da pranzo/ soggiorno/tv • Bagno assistito • Magazzini di reparto

Caratteristiche delle camere



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

La struttura promuove attivamente la personalizzazione degli ambienti di vita,

compatibilmente con le disposizioni normative, favorendo così il benessere psicologico e l'identificazione dell'ospite con il proprio spazio. Per assicurare un clima di tranquillità e rispetto, sono adottate buone pratiche volte a ridurre al minimo i rumori molesti. Tra queste rientrano la regolazione del volume dei dispositivi elettronici, la sensibilizzazione del personale sull'importanza del tono di voce e dei movimenti discreti, nonché la pianificazione degli interventi assistenziali e delle pulizie in fasce orarie compatibili con il riposo degli ospiti. In presenza di ospiti con patologie neurologiche, disturbi comportamentali o maggiore sensibilità ai rumori, vengono individuate camere più isolate o distanti da quelle occupate da ospiti meno compromessi, al fine di garantire un ambiente più silenzioso e protetto. Durante il turno notturno, il personale adotta un comportamento

particolarmente discreto, evitando conversazioni ad alta voce, movimenti bruschi o l'uso di strumenti rumorosi. Le attività assistenziali vengono svolte con la massima attenzione al comfort acustico, nel rispetto dei ritmi di sonno degli ospiti. Viene inoltre garantita una presenza costante e rassicurante, capace di intervenire prontamente in caso di necessità, senza compromettere la quiete generale della struttura. Anche durante le visite dei familiari, si promuove il rispetto dell'ambiente e della serenità degli altri ospiti. I visitatori sono invitati a mantenere un tono di voce moderato, evitare l'uso di dispositivi rumorosi e limitare gli spostamenti nelle aree comuni, soprattutto in prossimità delle camere. Il personale fornisce indicazioni chiare e accoglienti affinché le visite si svolgano in modo sereno, rispettoso e compatibile con le esigenze di tutti.

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.

I pagamenti potranno essere effettuati entro 12 ore dall'ingresso, utilizzando bollettini di conto corrente postale, bonifico bancario oppure tramite addebito SEPA (attivabile a partire dalla fattura del secondo mese di degenza).

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 solo 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.

RP Regime Privato

In questo caso il ricovero è effettuato direttamente dalla Struttura Sanitaria in funzione della richiesta dell'Ospite e della disponibilità di posti letto privati.

Per ricoveri non convenzionati, la valutazione dei requisiti dell'ospite sarà effettuata dalla équipe sanitaria interna che valuterà la possibilità di ricovero e indicherà il termine dello stesso.

La retta per gli ospiti in regime privato è composta:

- **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. Durante i periodi di assenza sarà comunque dovuta per intero la quota utente prevista nel contratto.

Cauzione

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

Modalità di pagamento

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

Conservazione del posto

In caso di ricoveri ospedalieri, l'Ospite ha diritto alla conservazione del posto per un periodo massimo di 15 gg; il pagamento della retta è, comunque, dovuto per intero.

Preavviso

Presso la Direzione struttura è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare. 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.

Servizi compresi nella retta

La retta di degenza include:

- servizi assistenziali e sanitari (medico, assistenziale (OSS), infermieristico, fisioterapico, terapia occupazionale, socializzazione);
- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, bevande, diete specifiche ed ausilio all'alimentazione compresi);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale;
- lavaggio biancheria piana;
- comfort (servizi igienici privati, raffrescamento).

Servizi non compresi nella retta

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti servizi:

- parrucchiere;
- trasporto in autoambulanza;
- pedicure;
- estetista;
- pasti parenti;
- copia cartella clinica;
- etichettatura indumenti;
- lavanderia indumenti personali.
- Farmaci.
- Ausili per l'incontinenza.

I servizi ulteriori garantiti presso la Residenza sono consultabili sul listino extra consegnato al momento della sottoscrizione del contratto di inserimento.

Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

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

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

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

RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

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

| Formazione

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

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

| Soddisfazione dell'utente e dell'operatore

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni. Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, Edos S.r.l. 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 barcode 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 sollecitare 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 incrementare 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 #EdosTiAscolta 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'accettazione

Relativi all'Ospite:

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

Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:

- codice fiscale;
- carta di identità;
- eventuale nomina del tribunale per ADS; tutore; curatore;
- indirizzo e-mail.

RETTE GIORNALIERE

Ricovero in regime privato	€ 80,00
----------------------------	---------

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Al momento dell'ingresso in Struttura, viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 700,00 (euro settecento/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione - mediante bonifico bancario - sul conto corrente intestato all'Ospite, previa detrazione di eventuali sospesi. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 350,00 (euro trecentocinquanta/00).
2. Per ricoveri temporanei, in caso di recesso anticipato, il Contraente è tenuto al pagamento della Retta Giornaliera sino alla data della scadenza prevista; Il periodo minimo di degenza per i ricoveri temporanei è di 15 giorni, che dovranno essere comunque corrisposti. Tale recesso deve essere comunicato alla Direzione Struttura tramite apposito modulo.
3. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro i 5 giorni del mese in corso, tramite bollettino postale, bonifico bancario o addebito SEPA (disponibile dal secondo mese di degenza).
4. In caso di ricoveri ospedalieri, l'Ospite ha diritto alla conservazione del posto per un periodo massimo di 15 gg.
5. In caso di assenza temporanea dell'ospite dalla struttura, rientri in famiglia, motivi personali o altro, il pagamento della retta è, comunque, dovuto per intero.
6. La giornata di ingresso, di uscita e quella dell'eventuale decesso sono comunque dovute per intero. Se la dimissione avverrà infragruppo l'ospite non sarà tenuto al pagamento della giornata.
7. In caso di mancati o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.
8. 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 con il sostegno dei servizi sociali del territorio (Comune).
9. La Direzione della Struttura è responsabile solo per i beni che le vengono formalmente affidati in custodia, con rilascio di ricevuta. Può rifiutare oggetti pericolosi, troppo ingombranti o di valore eccessivo. Non risponde per danni causati dal Contraente, da terzi, da forza maggiore o da deterioramento naturale. Eventuali danni devono essere denunciati entro 48 ore. La Struttura non è responsabile per la perdita, il furto o il danneggiamento di oggetti personali lasciati incustoditi, come protesi, gioielli o dispositivi elettronici, in qualsiasi area interna. L'ospite/il contraente, entrando, accetta questa condizione e rinuncia a ogni richiesta di risarcimento.

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentare 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																						
ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI INIZIALI																									
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"> <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> ☐ non ricordo se ho avuto contatti con il Centro Assistenza Clienti		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
2. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?		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															
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"> <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"> <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															
AMBIENTE, IGIENE E COMFORT																									
4. È soddisfatto degli ambienti comuni della residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità)		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															

5. È soddisfatto della camera personale (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità)	SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%;"> <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													
6. Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%;"> <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 personalizzazione della camera dei propri spazi?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%;"> <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													
8. È soddisfatto della pulizia della residenza e della camera?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%;"> <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													
9. È soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale e della cura nell'abbigliamento?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%;"> <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													
10. È soddisfatto della pulizia dei servizi igienici e degli ambienti?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%;"> <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													
SERVIZI ALBERGHIERI																							
11. È soddisfatto del servizio di ristorazione?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%;"> <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													
12. Rispetto al servizio di ristorazione può indicarci su quali servizi possiamo migliorare?	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">Qualità dei pasti</td> <td style="width: 20%;">Quantità dei pasti</td> <td style="width: 20%;">Varietà menù</td> <td style="width: 20%;">Diete speciali</td> <td style="width: 20%;">Servizio al tavolo (presentazione del cibo)</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù	Diete speciali	Servizio al tavolo (presentazione del cibo)																	
Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù	Diete speciali	Servizio al tavolo (presentazione del cibo)																			
13. È soddisfatto del servizio di lavanderia?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%;"> <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> ☐ Non ne fruisco	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14. È soddisfatto della rintracciabilità dei capi?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%;"> <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													

ORGANIZZAZIONE DELLA VITA QUOTIDIANA E ORARI											
15. Trova soddisfacente l'organizzazione della giornata tipo del suo familiare/assistito?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. Rispetto all'organizzazione degli orari in residenza, può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
16.1 Orari apertura alle visite	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.2. Orari pasti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.3 Orari sonno/veglia	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. È 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
18. È soddisfatto di come viene garantita la possibilità di esercitare la propria pratica religiosa?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ASSISTENZA, CURE E PROFESSIONALITÀ											
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 livello di promozione dell'autonomia e della funzionalità residua nello svolgere attività quotidiane	SCALA DA 0 A 10																														
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																				
ATTIVITÀ, RELAZIONI E CLIMA SOCIALE																															
23. È soddisfatto del piano complessivo delle attività e dei risultati raggiunti, così come condivisi nella riunione annuale sui dati di gradimento?	SCALA DA 0 A 10																														
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																				
24. 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																				
25. È soddisfatto delle attività di animazione e socializzazione (esterne ed interne alla struttura finalizzate a contrastare l'isolamento sociale?	SCALA DA 0 A 10																														
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																				
26. È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	SCALA DA 0 A 10																														
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																				
27. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	Malinconica (1 – 5)					Serena (6 – 10)																									
	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>					1	2	3	4	5						<table border="1"> <tr><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></tr> </table>						6	7	8	9	10					
1	2	3	4	5																											
6	7	8	9	10																											

28. Rispetto ai rapporti umani, può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:												
28.1 Del rapporto umano con gli altri ospiti?	SCALA DA 0 A 10											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
28.2. Del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	SCALA DA 0 A 10											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
SICUREZZA, PRIVACY E TUTELA												
29. È a conoscenza della possibilità di affidare alla struttura oggetti e beni di valore in modo che vengano custoditi in sicurezza?	SI						NO					
30. È soddisfatto del rispetto dell'intimità, della privacy e della dignità della persona accolta?	SCALA DA 0 A 10											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
31. È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	SI						No					
IDENTITÀ DEL BRAND												
32. Come valuterrebbe la sua percezione generale del brand Gruppo La Villa?	SCALA DA 0 A 10											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Legenda della scala: 1 = Molto negativa 10 = Molto positiva												
33. Nello specifico: quanto considera il brand Gruppo La Villa un punto di riferimento affidabile e di qualità per l'assistenza e la cura della persona?	SCALA DA 0 A 10											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Legenda della scala: 1 = Per nulla affidabile 10 = Estremamente affidabile												
VALUTAZIONE FINALE E SOSTENIBILITÀ												
34. È soddisfatto del servizio offerto dalla struttura nel suo complesso?	SCALA DA 0 A 10											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

35. Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	(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										
36. 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:											
37. 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)										
38. 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										
39. 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										
40. 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: _____

☐ di persona (data e firma per ricevuta) _____

Riscontro al Segnalatore:

☐ via email (allegare email al modulo)

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	Visto RQ	Approvazione AD
Rev .1	01.07.2026	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente
Rev .2	01.09.2026	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente
Rev .3	09.09.2026	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente

Per presa visione ricevuta ed accettazione_____il ____/____/____

L'Ospite / il Contraente/ il Legale Rappresentante dell'Ospite_____