

## RESIDENZA PER ANZIANI LA GIOIOSA



### 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 con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.*

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

*Cordiali saluti*

*Gruppo La Villa  
Dott.ssa Simona Palazzoli*

## Sommario

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA .....	4
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	4
OBIETTIVI AZIENDALI .....	4
SOCIALIZZAZIONE, PREVENZIONE, SOSTEGNO RELAZIONALE E INTEGRAZIONE .....	4
LAVORO DI RETE .....	5
SUPPORTO ALL'ANZIANO E AI FAMILIARI PER SITUAZIONI DI DEPRESSIONE, DISAGIO.....	5
DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	5
DOVERI DELL'OSPITE E DEI SUOI ACCOMPAGNATORI .....	8
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	9
RSA LA GIOIOSA- GIORNATA TIPO OSPITI.....	11
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA.....	12
ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE.....	12
PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI.....	12
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA .....	12
SERVIZI EXTRA .....	15
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE.....	15
RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI .....	16
CARATTERISTICHE STRUTTURALI .....	17
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	18
ASPETTI ECONOMICI .....	20
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE .....	23
SINTESI DELLE CONDIZIONI.....	24
CONCLUSIONI.....	25

## 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 A.03 Contratto di ammissione 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 obbligatoria per le strutture pubbliche è auspicata dalla amministrazione ASL anche per gli operatori privati ed è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”;
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- D.G.R. 862 del 15/07/2011: “Riordino del sistema della residenzialità e semi residenzialità extra ospedaliera. Abrogazione della DGR n 969/2008 “Riordino del sistema tariffario per la residenzialità e semi residenzialità sociosanitaria. Abrogazione della DGR n. 308/2005”.
- D.G.R. 1749/2011 “Integrazione e parziali modifiche alla D.G.R. 862/2011 sulla Residenzialità Extra ospedaliera”.
- D.G.R. 941/2012 “Integrazioni e parziali modifiche alla dgr 15 luglio 2011 n ° 862 e ss. mm. ii. in materia di residenzialità e semi residenzialità socio sanitaria”.

## PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

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

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

La Società a conferma della propria volontà di fornire un servizio sempre più qualificato ha conseguito per le proprie strutture la certificazione di qualità UNI-EN-ISO 9001.

Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture.

L'organigramma esposto in struttura consente una corretta informazione sulle attività e sulle funzioni principali.

### Obiettivi e Finalità



#### Obiettivi Aziendali

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

### Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

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



### 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.

## Lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali;
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici);
- Rapporti con i familiari di riferimento;
- Rapporti con il medico di base.

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

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

## OBIETTIVI SPECIFICI DELLA RESIDENZA

Nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione anziana non autosufficiente e ad adulti disabili, con riferimento alle normative vigenti la struttura si impegna ad offrire i seguenti servizi:

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

## Finalità

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

## Destinatari

Anziani non autosufficienti.

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

### Introduzione

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

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di



una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali. Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La 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	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di

esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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 di La Villa 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.



## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



La Residenza La Gioiosa è situata a 2 km dal casello autostradale di Savona, e si trova a pochi metri dall'antica via Aurelia, Dispone di spiaggia privata. Per la sua collocazione geografica è facilmente raggiungibile dai parenti e visitatori; svolge la sua attività dal 2000. È autorizzata ad ospitare:

- n.24 Ospiti nella Residenza Sanitaria Assistenziale con funzione riabilitativa;
- n.14 Ospiti nella Residenza Sanitaria Assistenziale con funzione di mantenimento;
- n.20 Ospiti nella Residenza Protetta.

Gli ospiti di La Residenza per Anziani La Gioiosa subiscono il fascino della natura che li circonda poiché la residenza è avvolta sia dal verde del giardino che dai colori dello smeraldo del mare apprezzabili dalla terrazza panoramica; un ambiente ottimale per l'accoglienza, la cura ed il soggiorno in completa tranquillità.

### Contatti

- **Indirizzo:** Via Giordano, 4 -17100 Savona (SV)
- **Telefono:** 019 813850
- **E-mail:** [rsa.lagioiosa@lavillaspa.it](mailto:rsa.lagioiosa@lavillaspa.it)
- **Sito internet:** [www.lavillaspa.it](http://www.lavillaspa.it)

## INGRESSO E VITA IN STRUTTURA

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

All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, viene fissata una visita iniziale del Direttore Sanitario al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, in base alle esigenze e caratteristiche psico - fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato.

Per le lungo-degenze, viene segnalato all'Ospite ed ai suoi familiari il nominativo del casemanager, figura di riferimento che si occuperà del miglioramento della qualità di vita dell'Ospite all'interno della Residenza. In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione Sanitaria si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate.

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

L'organizzazione prevede in caso di ricovero dell'ospite in regime privato, una valutazione iniziale per definire in base al suo grado di autonomia l'importo della retta, questa valutazione sarà rivista periodicamente. La prima settimana di soggiorno l'équipe predispone un programma personalizzato sulla base della sua capacità di adattamento e delle reazioni connesse al suo inserimento in struttura.

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

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

L'ospite, al momento del suo ingresso, deve essere munito di un corredo guardaroba appropriato.

## RSA LA GIOIOSA - GIORNATA TIPO OSPITI

Dalle 7,00 alle 9,45	L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici etc); viene effettuato trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato in ambito PAI; l'ospite viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.
Dalle 7,00 alle 12,00	Fisioterapia individuale in palestra o al piano, dinamica di gruppo psicomotoria; bagno assistito come da programma settimanale; somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale; controllo presidi urinari per incontinenza; attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, musicoterapia, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore)
Dalle 12.00 alle 13.00	Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione.
Dalle 13.00 alle 15.00	Per ragioni sanitarie e/o su richiesta dell'ospite riposo pomeridiano a letto; l'ospite viene accompagnato per le attività previste per il pomeriggio; monitoraggio presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza.
Dalle 14.00 alle 17.30	Fisioterapia; attività di socializzazione, un giorno prestabilito della settimana celebrazione SS. Messa; merenda e somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale; rieducazione dell'incontinenza;
Dalle 17,30 alle 18,00	Igiene personale; l'ospite viene accompagnato in sala pranzo; preparazione cena.
Dalle 18,00 alle 19,30	Cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia.
Dalle 19,30 alle 21.00	L'ospite viene accompagnato in camera, igiene personale, preparazione al riposo notturno, assunzione della terapia serale.
Dalle 21.00 alle 6.30	Riposo notturno, controllo e cambi secondo necessità e secondo programma, mobilitazione a letto secondo il piano, posizionamento.

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

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

## GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

### ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

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

### PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE PER CIASCUN OSPITE E PROGETTI TERAPEUTICI

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

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

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

### PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

È fatto assoluto divieto alle figure non appartenenti al personale in forza presso le nostre strutture di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario sull'ospite senza formale autorizzazione da parte della direzione struttura e sanitaria dell'ospite. La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle residenze.

## SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

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

### ALLOGGIO

La struttura è articolata in nuclei dotati di tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione degli ospiti camere doppie e triple con servizio. Vi è inoltre la possibilità, per gli Ospiti a tempo indeterminato, di personalizzare la propria Camera con oggetti ed arredi personali, se conformi alla normativa vigente. È prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione di Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera.

## VITTO

Il servizio ristorazione è svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Il menù prevede la possibilità di una seconda scelta settimanale, ed è strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.L. competente.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.15 - 09.00 Pranzo 12.00 - 13.00 Cena 18.15 - 19.00

A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati.

## ASSISTENZA SOCIALE

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

## ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La Struttura, composta da tre nuclei, garantisce l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti, con presenza sulle 24 ore.

## RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA E ATTIVITÀ MOTORIA

Il servizio di fisioterapia tramite piani individualizzati mira al recupero e al miglioramento delle capacità residue degli ospiti. La struttura è dotata di una palestra fisioterapica a disposizione degli ospiti che ne possono fare uso in base alle loro necessità con l'ausilio dei fisioterapisti negli orari di apertura.

## ATTIVITÀ RICREATIVA E DI ANIMAZIONE

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

Il principio della pet therapy si basa sull'assunto che il rapporto con gli animali favorisca il processo terapeutico (psicologico, fisico e sociale).

Nell'ottica dell'importanza del rapporto uomo-animale come ausilio nella cura di

patologie o semplicemente nel sollievo che può fornire, i parenti degli ospiti possono portare in struttura gli animali domestici che fanno parte della quotidianità degli ospiti, previa verifica del libretto sanitario dell'animale che deve essere provvisto di tutte le vaccinazioni.

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

Sono organizzati, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, che collaborano con l'animatrice presente in struttura. Settimanalmente il parroco della parrocchia di quartiere celebra la messa in struttura. Per gli ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.

Sono previste, con cadenza annuale, gite esterne.

### **ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA**

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, dell'assistenza e della cura e dell'igiene della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni da piano di lavoro strettamente assistenziali sono definite dalle coordinatrici.

### **PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE**

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

### **LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA**

Il servizio lavanderia e stireria è disponibile e non è compreso nella retta. I capi vengono identificati mediante marcatura. Si invita a limitare i capi delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti di lavaggio.

### **ASSISTENZA MEDICA E SPECIALISTICA**

L'assistenza medica è garantita dalla Struttura nella persona del Direttore Sanitario e delle altre figure mediche che lo affiancano. Inoltre è possibile usufruire di visite specialistiche a pagamento da specialisti esterni.

### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Con le cadenze esposte presso la Direzione Struttura, è tenuta la Santa Messa. Per esigenze personalizzate la Direzione Struttura si attiva al fine di soddisfare le singole richieste.

### **USCITE ESTERNE**

Su richiesta dell'Ospite, tramite Associazioni di Pubblica Assistenza, vengono garantite uscite individuali assistite, salvo autorizzazione della Direzione Sanitaria.



## EFFETTI PERSONALI

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

La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione.

La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucri chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente.

La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

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

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

## CORRISPONDENZA

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

## SERVIZI EXTRA

Il contratto di ingresso e la convenzione (in caso di regime convenzionato) specificano quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili a pagamento. Il listino dei servizi extra è in allegato alla presente Carta dei Servizi.

## DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

Il personale impiegato nella Residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alla Delibera della Regione Liguria n.862 del 15.07.2011 e n.1749 del 29/12/2011.

A tutti i dipendenti diretti della Residenza La Gioiosa è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA.

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

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

## RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso, ha deciso di dotare gli operatori di divise di diverso colore che riportano sul taschino il nome dell'operatore e la mansione svolta al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	CASACCA   POLO	PANTALONE
Coordinatrice Infermieristica	Completo Casacca   Pantalone	BLU	BIANCO
Infermiere Professionale	Completo Casacca   Pantalone	AZZURRA	BIANCO
OSS	Completo Casacca   Pantalone	BIANCA	BIANCO
Coordinatrice assistenziale	Completo Casacca   Pantalone	GLICINE	BIANCO
Servizi Generali	Completo Polo   Pantalone	GRIGIA	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo   Pantalone	BLU	BIANCO
Animatrice	Completo Polo   Pantalone	ROSSA	BIANCO
Cucina	Completo Polo   Pantalone	BIANCA	PIED DE POULE

## CARATTERISTICHE STRUTTURALI

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

### Piano interrato

- Lavanderia
- Magazzini
- Spogliatoi Personale
- Cappella
- Cucina
- Camera ardente

### Piano terra

- Uffici direzione
- Reception
- Cucina di reparto
- Sala da pranzo di nucleo
- Terrazzo panoramico fronte mare
- Medicheria
- Bagno Assistito
- 8 camere doppie con bagno
- 2 camere doppie s/bagno

### Piano Primo

- 7 camere doppie
- Bagno Assistito
- Medicheria
- Sala da pranzo di nucleo
- Cucina di Reparto
- Sala di soggiorno
- Terrazzo panoramico fronte mare

### Piano Secondo

- Ambulatori medici
- Palestra
- Sala da pranzo di nucleo
- Cucina di reparto
- Medicheria
- Bagno Assistito
- 8 camere triple con bagno

### Spazio esterno

- Parco esterno
- Zona parcheggio



## MODALITÀ DI INGRESSO

L'orario di visita agli ospiti della residenza è sempre consentito, si chiede di limitarlo durante la somministrazione dei pasti, il giro visite dei medici, le operazioni di igiene/cura della persona e nelle ore di riposo degli ospiti. La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00) 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 onde individuare il nucleo adatto in cui alloggiarlo. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente l'inserimento in lista di attesa. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di intendere e di volere la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni al rappresentante legale dell'ospite stesso.

Dovranno essere fornite in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite.

La Direzione Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'ospite e rimane a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari.

Per gli ingressi e le uscite dalla Residenza va rispettato l'orario di apertura al pubblico e segnalato all'addetta alla Reception.

## STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi 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.

## SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente. L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni. Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, La Villa può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità. Il questionario di soddisfazione dell'utente, disponibile in direzione è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato in fondo al documento).

## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Direzione si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite, il rappresentante legale o il contraente, possono presentare un reclamo o dei suggerimenti richiedendo l'apposito modulo segnalazione (Segnalazioni e reclami), a sua disposizione presso la Direzione (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato alla pagina successiva).

<b>B.18 SEGNALAZIONI E RECLAMI</b>		
STRUTTURA _____		
<b>SEGNALAZIONE DI</b>	MANUTENZIONI <input type="checkbox"/>	APPROVVIGIONAMENTI <input type="checkbox"/>
OSPITI/CONTRAENTI <input type="checkbox"/>	DIPENDENTI <input type="checkbox"/>	NON CONFORMITÀ <input type="checkbox"/>
SIG./RA _____ TEL _____		
<b>OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE</b>		
DATA ____/____/____:		FIRMA DEL SEGNALATORE: _____

AZIONI INTRAPRESE: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

CONCLUSIONE DEL ____/____/____	<b>CONCLUSO</b>
RESPONSABILE UNITÀ OPERATIVA: _____	
RICEVUTO RISPOSTA IL SEGNALATORE: _____ DATA ____/____/____	

## ASPETTI ECONOMICI

I servizi sono addebitati a giornata di degenza. La retta giornaliera privata viene imputata all'ospite indipendentemente dall'orario di presenza effettivo in struttura (per gli Ospiti in regime di accreditamento viene seguita la convenzione con la ASL). Il periodo minimo di degenza in Struttura è di 15 giorni.

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

### REGIME ACCREDITATO

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti anziani parzialmente autosufficienti, non autosufficienti od ospiti disabili che ne facciano richiesta. La retta giornaliera applicata è al netto del contributo sanitario regionale con l'aggiunta del bollo previsto dalla normativa vigente in materia, al netto dell'eventuale contributo sociale riconosciuto all'ospite. La retta così calcolata non comprende i servizi extra e supplementi erogati a richiesta del contraente, che verranno calcolati e addebitati a giornata di permanenza in struttura o in base alla quantità.

### RSA TRATTAMENTI DI RECUPERO PER LA FASE POST ACUZIE

La retta giornaliera è così composta:

- **Quota Sanitaria:** Euro 113,40 per ospite. Contributo versato dall'Asl alla struttura convenzionata per il trattamento di recupero per la fase post-acuzie.
- 

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

### RSA DI MANTENIMENTO

La retta giornaliera è così composta:

- **Quota Sanitaria:** Euro 46,93 per ospite. Contributo giornaliero versato dall'ASL alla struttura convenzionata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico dell'ASL sono determinati tramite apposita delibera.
- **Quota utente a carico dell'ospite:** Euro 44,00 per ospite: è la quota giornaliera dovuta dall'ospite e/o dal contraente. Tale quota potrà essere eventualmente corrisposta in parte o in tutto dal Comune di residenza 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.

Alla quota utente giornaliera, sopra richiamata, potranno essere aggiunti i seguenti elementi economici:

- **Supplementi:** I supplementi sono definiti come un importo aggiuntivo alla quota utente, per usufruire di un determinato servizio; tali servizi vengono addebitati a giornata di permanenza.
- **Servizi Extra:** sono i servizi non compresi nella retta giornaliera per gli ospiti in regime convenzionato e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a quantità.

Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

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



## CAUZIONE

All'ingresso in Struttura viene richiesto di versare un deposito cauzionale non fruttifero di euro 500,00, che verrà restituito previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione. Per le persone con retta integrata da parte di un Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali non sarà richiesta alcuna cauzione.

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

## RESIDENZA PROTETTA (RP)

La retta giornaliera è così composta:

- **Quota Sanitaria:** Euro 29,14. Contributo giornaliero versato dall'ASL alla struttura convenzionata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico dell'ASL sono Determinati tramite apposita delibera.
- **Quota utente a carico dell'ospite:** euro 52,00 al giorno. E' la quota giornaliera dovuta dall'ospite e/o dal contraente. Tale quota potrà essere eventualmente corrisposta in parte o in tutto dal Comune di residenza 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.

Alla quota utente giornaliera, sopra richiamata, potranno essere aggiunti i seguenti elementi economici:

- **Supplementi:** I supplementi sono definiti come un importo aggiuntivo alla quota utente, per usufruire di un determinato servizio; tali servizi vengono addebitati a giornata di permanenza.
- **Servizi Extra:** sono i servizi non compresi nella retta giornaliera per gli ospiti in regime convenzionato e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a quantità.

Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

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

Eventuali variazioni nei prezzi sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

## CAUZIONE

All'ingresso in Struttura viene richiesto di versare un deposito cauzionale non fruttifero di euro 500,00 che verrà restituito previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione.

## REGIME PRIVATO

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

- Retta Giornaliera della Residenza Protetta: € 80,00
- Retta Giornaliera della Rsa di Mantenimento: € 80,00

La retta è giornaliera dovuta dall'ospite o dal contraente. (Tale retta potrà essere eventualmente corrisposta in tutto o in parte dal Comune di residenza 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 variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente con un preavviso di quindici giorni rispetto alla variazione del prezzo.

La retta giornaliera a carico dell'ospite è determinata dalla struttura; gli eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti e/o contraenti, tramite raccomandata A/R o a mani.

Alla Retta giornaliera sopra richiamata potranno essere aggiunti i seguenti elementi:

- **Supplementi:** I supplementi sono definiti come un importo aggiuntivo alla quota utente, per usufruire di un determinato servizio; tali servizi vengono addebitati a giornata di permanenza.
- **Servizi Extra:** sono i servizi non compresi nella retta giornaliera per gli ospiti in regime convenzionato e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a quantità. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

## CAUZIONE

All'ingresso in Struttura viene richiesto di versare una cauzione infruttifera pari a euro 500,00, che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione.

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

Le spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie (esclusi quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 118) sono a pagamento.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

Quota giornaliera utente per gli ospiti in regime accreditato e retta giornaliera per ospiti in regime privato: fatturazione mensile anticipata il 5 di ogni mese.

## CONSERVAZIONE DEL POSTO

Tutti gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:

- **Ospiti in regime accreditato:** Assenze temporanee (ricoveri in ospedale, rientri in famiglia, soggiorni climatici) non superiore a 30 giorni. La quota utente sarà dovuta per intero.
- **Ospiti in regime accreditato (episodi acuti):** Assenze temporanee (ricoveri in ospedale, rientri in famiglia, soggiorni climatici): la struttura è tenuta a conservare il posto, senza corresponsione della quota sanitaria, per un periodo non superiore a 5 giorni. Qualora il ricovero si protragga oltre i 5 giorni, viene corrisposto il 50% della tariffa sanitaria per un massimo di 30 giorni consecutivi.
- **Ospiti in regime privato:** Assenze temporanee (ricoveri in ospedale, rientri in famiglia, soggiorni climatici) non superiore a 30 giorni. La quota utente sarà dovuta per intero.

## PREAVVISO

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

## **RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA**

Dopo la dimissione, il Rappresentante Legale, i familiari autorizzati possono richiedere copia della cartella clinica di ricovero. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa (D. Lgs. 196/2003).

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione tutti i giorni feriali dalle ore 9 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle 18,00 presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento del servizio extra.

## **REGOLAMENTO DI STRUTTURA**

In allegato alla presente il Regolamento di struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi.

## **INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE**

### **DOCUMENTI DA FORNIRE ALL'INGRESSO**

#### **Relativi all'Ospite**

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Tessera Sanitaria ed esenzioni
- Eventuali relazioni e documentazioni sanitarie
- Eventuale impegnativa economica da parte del Comune;
- Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento
- Copia Certificato di Residenza
- IBAN conto corrente ospite, email.

#### **Relativi al Contraente**

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

## **RETTE GIORNALIERE SERVIZI RESIDENZIALI**

La Struttura è disponibile al rilascio agli ospiti della dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ai fini delle detrazioni fiscali previste dalla normativa vigente.

Le rette includono i seguenti servizi:

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

Sono invece esclusi dalla retta i servizi extra di cui all'allegato alla presente Carta dei Servizi.

## SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Rette accreditati applicate:
  - RSA post-acuzie: 113,40 euro
  - RSA di mantenimento:
    - Quota sanitaria 46,93 euro;
    - Quota utente 44,00 euro;
  - Residenza protetta:
    - Quota sanitaria 29,14 euro;
    - Quota utente 52,00 euro;
2. Rette privati applicate:
  - RSA di mantenimento: 80,00 euro;
  - Residenza protetta: 80,00 euro;
3. Alla sottoscrizione del contratto di ingresso in Struttura agli utenti in regime accreditato (ad eccezione delle persone con retta integrata da parte di un Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali) e in regime privato, viene richiesta una cauzione infruttifera pari a euro 500,00 che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione.
4. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione. Qualora non venga rispettato sarà applicata una penale giornaliera sino ad un massimo di 15 giorni pari alla quota utente o alla retta giornaliera (se ospite in regime privato) per i giorni non comunicati;
5. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese corrente;
6. In caso di assenza temporanea dell'ospite dalla struttura per ricovero ospedaliero, motivi familiari o personali o altro, per gli ospiti in regime accreditato e in regime privato, il pagamento della quota utente è, comunque, dovuto per intero.
7. In caso di assenza temporanea dell'ospite dalla struttura per ricovero ospedaliero, motivi familiari o personali o altro, per gli ospiti in regime privato il pagamento della retta giornaliera è dovuto per intero.
8. In caso di mancanti o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.
9. Per gli ospiti in regime accreditato, l'ospite medesimo e/o il contraente sono tenuti al pagamento del giorno di ingresso ma non quello di dimissione;
10. Per gli ospiti in regime privato, l'ospite medesimo e/o il contraente sono tenuti al pagamento del giorno di ingresso e di quello di dimissione;
11. In caso di decesso dell'Ospite in regime privato, la retta giornaliera sarà dovuta sino al giorno del decesso compreso. In caso di regime accreditato, il giorno del decesso non è dovuto.

## CONCLUSIONI

Il presente documento a disposizione di ospiti e famigliari, è presente all'ingresso della struttura e presso il locale segreteria; nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.

La Villa S.p.A. Direzione Generale	
<b><i>Amministratore Delegato</i></b>	Ing. Carlo Iuculano
<b><i>Direttore Generale Delegato e Operativo</i></b>	Dott.ssa Simona Palazzoli

Residenza La Gioiosa	
<b><i>Responsabile Sanitario</i></b>	Dr. Giampaolo Pesce
<b><i>Direttore di Area</i></b>	Sig.ra Gabriella Filippi
<b><i>Responsabile di Struttura e facilitatore per la Qualità</i></b>	Dott.ssa Maria Elena Napoletano
<b><i>Assistenti di Struttura</i></b>	Tiziana Meliga Nicole Pesce

**B.25 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE-FAMILIARE**
**ISTRUZIONI GENERALI PER LA COMPILAZIONE E LA RICONSEGNA DEL QUESTIONARIO**

GENTILE SIGNORA/EGREGIO SIGNORE, LA PREGHIAMO DI:

1. LEGGERE IL TESTO COMPLETO DI OGNI DOMANDA PRIMA DI RISPONDERE;

2. COMPILARE IL QUESTIONARIO IN TUTTE LE SUE PARTI IN FORMA ANONIMA,  
CONSIDERANDO COME ANNO DI RIFERIMENTO IL \_\_\_\_\_

3. CONSEGNARE IL QUESTIONARIO COMPILATO ENTRO UNA SETTIMANA DAL RICEVIMENTO,  
IMBUCANDOLO NELL'APPOSITA CASSETTA SIGILLATA UBICATA PRESSO LA RECEPTION.

**NOME DELLA RESIDENZA** \_\_\_\_\_

**DATA DI COMPILAZIONE** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_:

**INFORMAZIONI SULL'UTENTE**

**ETÀ DELL'OSPITE**

ANNI \_\_\_\_\_

**SESSO**

☐ MASCHIO

☐ FEMMINA

**VIVE NELLA RESIDENZA DA:**

☐ MENO DI 6 MESI

☐ 12. ANNI DA 6 MESI A 2

☐ a) PIÙ DI 2 ANNI

☐ PIÙ DI 4 ANNI

**INFORMAZIONI SUL SERVIZIO**

**1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?**

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

1.1 CARTA DEI SERVIZI (INDICAZIONI IN MERITO AI SERVIZI DISPONIBILI E ALLE MODALITÀ PER USUFRUIRNE)

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

1.2 ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

**2. È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?**

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

2.1 AMBIENTI COMUNI: ASPETTO, COMODITÀ, TEMPERATURA, VENTILAZIONE, LUMINOSITÀ

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

2.2 CAMERA PERSONALE: COMODITÀ, DIMENSIONE, ARREDO, TEMPERATURA, LUMINOSITÀ

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

3. È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

3.1 CURA DEDICATA ALL'IGIENE PERSONALE

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

3.2 PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI AMBIENTI

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

**4. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?**

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

4.1 QUALITÀ DEI PASTI

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO



4.2 QUANTITÀ DEI PASTI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
4.3 VARIETÀ NEL MENÙ	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
4.4 POSSIBILITÀ DI MODIFICARE I CIBI IN PRESENZA DI DISTURBI DI MASTICAZIONE, DI DEGLUTIZIONE O PER I SUOI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
6. È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
6.1 ORARI APERTURA ALLE VISITE	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
6.2 ORARI PASTI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
6.3 ORARI SONNO/VEGLIA	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.1 PERSONALE AUSILIARIO	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.2 INFERMIERI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.3 PERSONALE MEDICO	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.4 FISIOTERAPISTI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
7.5 ANIMATORI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
9. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
11. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> SERENA	<input type="checkbox"/> MALINCONICA		
12.1 È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON GLI ALTRI OSPITI/FAMILIARI?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
12.2 È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE CHE SI OCCUPA DI LEI?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
12.3 PERCEPISCE CORTESIA, DISPONIBILITÀ ED UMANITÀ DA PARTE DEL PERSONALE NEI SUOI CONFRONTI?	<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO		

RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.


## Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RD	AD
Revisione 1	01.05.2008	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo luculano
Revisione 2	07.07.2008	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo luculano
Revisione 3	08.08.2008	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo luculano
Revisione 4	26.06.2009	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 5	11.01.2010	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 6	01.02.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 7	26.09.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 8	30.03.2012	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo luculano
Revisione 9	02.07.2013	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo luculano
Revisione 10	27.09.2013	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo luculano
Revisione 11	27.01.2014	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo luculano
Revisione 12	31.10.2014	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo luculano
Revisione 13	01.09.2015	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo luculano
Revisione 14	01.03.2016	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo luculano
Revisione 15	21.02.2018	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli

Per presa visione ricevuta ed accettazione \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

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