

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 1 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

# R.S.A.” VILLA AGATA”

## CARTA DEI SERVIZI

### STATO DELLE REVISIONI

Rev.	Data Revisione	Causale	Cognome	Firma
1.0		Prima emissione		

### APPROVAZIONE

Rev. 1.0	Nome	Firma
<b>Redazione</b>		
<b>Verifica</b>		
<b>Approvazione</b>		

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 2 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella Residenza Sanitaria di VILLA AGATA dove Lei potrà godere in qualunque momento, anche dopo le dimissioni, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività. La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero elenco di prestazioni, si offre come testimonianza della nostra filosofia, un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità dell'Ospite, dell'importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare. In una parola la dignità dell'individuo. Salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

La Residenza Sanitaria VILLA AGATA ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Provinciale) per una rete di sostegno più efficace;
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

In questo senso la Residenza VILLA AGATA abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della cooperativa sociale "Papa Giovanni", di cui fa parte. Fa inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, , per confermare e dividerne il valore dei contenuti.

La Direzione

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 3 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

## Presentazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale VILLA AGATA ubicata in Floridia, aperta con SCIA del 29/04/2013 e accreditata con Delibera Regionale n° ....., è costruita su 3 piani e dispone complessivamente di 20 posti letto per Persone anziane non autosufficienti,

La Struttura adotta e condivide 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.

Per ogni Ospite è garantito uno standard assistenziale di 401 minuti settimanali distribuiti fra le diverse figure professionali (Medico, Infermiere, Osa, Educatore Professionale, Fisioterapista) .

All'interno della Struttura non esistono barriere architettoniche e gli spazi comuni sono fruibili da tutti gli Ospiti e dai loro familiari, così da facilitare le occasioni di socializzazione.

Particolare attenzione è stata posta all'allestimento degli spazi comuni e all'arredo delle camere, che possono essere personalizzate con piccoli oggetti e accessori di proprietà dell'Ospite.

È presente un giardino attrezzato all'ingresso della Residenza.

## FINALITÀ

La R.S.A. è una struttura residenziale per Anziani finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di Persone anziane non autosufficienti per periodi di lunga degenza e per periodi programmati e limitati nel tempo ancorati ad obiettivi di tutela del benessere della Persona, insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

## VALORI

I nostri principi e valori sono:

- la centralità dell'Anziano;
- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la rilevanza sociale dell'Anziano, ancorché istituzionalizzato.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 4 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

- mantenimento, dov'è possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano non autosufficiente;
- interventi mirati e personalizzati (P.A.I.), anche grazie al contributo dei familiari;
- formazione continua del Personale.

### **OBIETTIVI GENERALI EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il Servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli ospiti, indistintamente.

### **CONTINUITÀ**

L'organizzazione della Residenza garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali che sanitarie).

### **DIRITTO DI SCELTA**

Tale principio è alla base dell'attività della Struttura, che asseconda sempre il diritto alla scelta tra più soluzioni modali.

### **PARTECIPAZIONE**

Osservazioni e suggerimenti degli Ospiti e/o dei loro familiari vengono accolti e considerati come un'opportunità in ordine al miglioramento del Servizio. In tal senso, si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere le segnalazioni di eventuali disservizi o suggerimenti, al fine di ottimizzare l'organizzazione.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Ogni ricerca tesa al miglioramento dell'efficienza viene effettuata con puntuale attenzione a non compromettere l'efficacia del Servizio reso.

### **TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ**

L'organizzazione della Residenza intende assicurare agli Ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sulle possibilità offerte dalla struttura organizzativa e dai singoli Servizi.

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 5 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

## Struttura organizzativa

All'interno della Residenza Villa Agata operano in stretta collaborazione Direttore Gestionale e Responsabile Sanitario.

Essi, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della Struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della Residenza. Alla Direzione è possibile accedere, sia per gli Ospiti che per i loro familiari, previo appuntamento.

### DIREZIONE GESTIONALE

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità complessiva della Struttura;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'ammissione degli Ospiti;
- la presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
- il controllo sui Servizi appaltati all'esterno;
- le relazioni con le istituzioni: Regione, Provincia, Comune, ASP;
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del Personale;
- la valutazione/disamina delle richieste e delle segnalazioni dei Clienti, sia direttamente che attraverso il Responsabile del Servizio Accoglienza e il Coordinatore dei Servizi alla Persona.

### DIREZIONE SANITARIA

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni sanitarie;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 6 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

- con i suoi collaboratori medici, la gestione clinica e la presa in carico dell’Ospite;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- la responsabilità e supervisione della gestione di farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- la responsabilità dell’igiene della Struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- la supervisione ed il controllo della ristorazione;
- l’applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e Operatori.

Struttura organizzativa

## **COORDINATORI**

### **COORDINATORE SERVIZI ALLA PERSONA**

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- il coordinamento del progetto di accoglienza ed inserimento dell’Ospite;
- l’organizzazione e controllo dei Servizi socio-assistenziali, infermieristici, di fisioterapia e di animazione;
- la stesura e controllo dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni;
- l’organizzazione e coordinamento dei Responsabili di Piano;
- la verifica della corretta stesura ed applicazione dei P.A.I.;
- la gestione delle visite specialistiche all’esterno della Residenza;
- il mantenimento dei rapporti con i familiari;
- la raccolta da parte del Personale infermieristico di Piano delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione.

### **RESPONSABILE FKT**

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- il coordinamento di tutti gli interventi riabilitativi, sia individuali che di gruppo;
- la valutazione dell’ambiente di vita dell’Ospite;
- la responsabilità degli ausili;
- la prevenzione delle piaghe da decubito, attraverso l’attuazione di interventi mirati e posture corrette.

### **SERVIZIO ACCOGLIENZA**

È aperto tutti giorni dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00;

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 7 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

È disponibile per fornire informazioni ed orientare attraverso i molteplici Servizi offerti.

Il Servizio Accoglienza è responsabile di:

- accoglienza e relazioni con il pubblico;
- visite guidate alla Struttura da parte delle Persone interessate;
- liste di attesa;
- pratiche amministrative (procedure di ingresso, contratto, dimissioni);
- richieste, rilievi e suggerimenti dei Clienti per i diversi settori di attività;
- statistiche di competenza;
- rilascio dei certificati amministrativi;
- fatturazione ai Clienti;
- pagamenti e rimborsi;
- rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ASP).

Per conto dei Clienti si fa carico delle pratiche burocratiche per l'ottenimento di documenti, assegni, agevolazioni.

## RECEPTION

Il primo incontro con la Residenza avviene attraverso la Reception, attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 20.00 ed il sabato, la domenica e i giorni festivi dalle ore 09.30 alle ore 18.30.

Tra i vari compiti, segnaliamo quelli più utili al Cliente, quali:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla Struttura e alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla Struttura, ai Servizi e agli Uffici direzionali;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione podologo e parrucchiere;

## Ingresso

## INFORMAZIONI

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Residenza S.A. anche telefonicamente e ritirare la modulistica per la domanda di ingresso presso la

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 8 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

Reception o il Servizio Accoglienza, Il Personale del Servizio Accoglienza è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura.

### **DOMANDA DI INGRESSO**

Il modulo della domanda, debitamente compilato, dovrà essere consegnato presso la Struttura per essere vagliato da parte dell'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.), composta dal Direttore Gestionale, Responsabile Sanitario e Coordinatore dei Servizi alla Persona.

### **LISTA D'ATTESA**

Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere/segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello dell'ordine cronologico della domanda e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite.

### **PRELIMINARI DI INGRESSO**

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Servizio Accoglienza della Residenza contatta i familiari per definire le modalità di ingresso. È in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie (tra cui il numero di corredo), il promemoria dove vengono elencati i documenti necessari e in cui vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite. Il Direttore Gestionale con il responsabile del Servizio Accoglienza predispongono il Contratto con l'Ospite o con un suo familiare.

### **ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO**

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del regolamento interno. Il Contratto con la Residenza stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assume la qualità di Garante e diventa il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy, che per quanto attiene agli aspetti economico-finanziari.

Con l'inserimento in Struttura, sia per le lungo degenze che per i periodi di ricovero temporanei, non viene revocato il Medico di Medicina Generale .

Il Coordinatore ed il Personale socio-assistenziale accolgono l'Ospite e i suoi familiari all'ingresso nella Struttura e li presentano ai residenti, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 9 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

- mostrare l'ubicazione dei vari Servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza;
- compilare la Scheda socio-assistenziale di Ingresso.

## **DIMISSIONI**

### **ACCOGLIENZA PER PERIODI DI LUNGA DEGENZA**

Il Contratto per soggiorno a lunga degenza prevede che l'Ospite o il Garante diano un preavviso scritto di 15 giorni per le dimissioni volontarie.

### **ACCOGLIENZA PER PERIODI DI TEMPO PROGRAMMATI**

Il Contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare su istanza del Cliente almeno 8 giorni prima della scadenza. Al termine di entrambi i soggiorni, l'Ospite riceve una scheda per le dimissioni che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-sanitari, riabilitativi, sanitari e infermieristici.

Vengono restituiti i documenti personali originali eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

## **DECESSO**

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche.

In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal Medico. La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (carta d'identità, codice fiscale, tesserino sanitario, ecc.).

## **Servizi rivolti alla Persona**

La Residenza garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socioassistenziale, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale compilato dopo l'ingresso in Struttura.

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 10 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

### **ASSISTENZA SANITARIA**

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura, ossigenoterapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale. La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); i pazienti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori) forniti dall'ASP su prescrizione dei Medici della Struttura.

La Residenza dispone comunque di un consistente numero di ausili, a disposizione degli Ospiti. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Struttura, vengono richiesti dal Medico della Residenza e sono a carico del SSN; ove possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare. A totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche effettuate direttamente in Struttura e richieste dal paziente o suoi familiari.

### **ASSISTENZA MEDICA**

Nella Residenza operano il Responsabile Sanitario ed un'équipe medica. L'assistenza medica è sempre garantita e si articola attraverso un piano di presenza attiva (il cui orario è esposto in Struttura) e di reperibilità telefonica, con pronto intervento in caso di urgenze.

Le principali funzioni del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione di documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.A.I. e alle unità operative interne, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore assistenziale, Psicologo ed Educatore Professionale) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 11 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

La Residenza si avvale della consulenza di un Medico Fisiatra in supporto al Servizio riabilitativo, al fine di impostare in modo sempre più adeguato e puntuale un protocollo terapeutico per l'Ospite.

La Residenza si avvale anche della consulenza di un Odontoiatra, il cui intervento (totalmente a carico dell'Ospite) può essere richiesto direttamente al Coordinatore dei Servizi alla Persona o presso la Reception.

### **PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.A.I.)**

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, Ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune.

La presenza dei familiari ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, viene accolto e tenuto in grande considerazione dall'équipe di lavoro, in modo da delineare un quadro il più completo possibile dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere. Il P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

La R.S.A. garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite Infermieri.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

### **FORNITURA FARMACI**

È interamente garantita dalla R.S.A. (compresi i farmaci in fascia C) su prescrizione del Medico, pertanto è vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti.

### **PRESTAZIONI DEGLI AUSILIARI SOCIO-ASSISTENZIALI**

Copie cartacee di questo documento, sono copie non controllate e devono essere considerate solo a titolo informativo

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 12 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

Gli Operatori Socio-Assistenziali (OSA) svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta agli Ospiti, riguardanti l'igiene e la vestizione, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito (con schema di posizionamento diurno e notturno), la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione, la stimolazione e la protezione nella deambulazione.

### **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella R.S.A. si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'équipe ed ai familiari.

Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di Terapisti della Riabilitazione, che effettuano interventi specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo.

I Terapisti intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

### **FORNITURA AUSILI**

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASP di appartenenza.

Il Servizio di Riabilitazione e l'équipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

### **SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA**

Al centro dell'intervento psicologico è la Persona anziana, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'Ospite che, indirettamente, attraverso il lavoro in équipe e la relazione con i familiari.

È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari.

Su richiesta dell'équipe sanitaria effettua valutazione neuro-psicologica e attiva percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo quando necessari.

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 13 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

### SERVIZIO DI ANIMAZIONE

È presente nella Struttura un Servizio di animazione giornaliero garantito da Educatori Professionali.

L'Educatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività utili per innescare processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; per quei pazienti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale; una attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

### ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è garantita dalla presenza di un sacerdote che periodicamente celebra la Santa Messa ed è disponibile per la confessione.

Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, facendone richiesta attraverso il personale del Servizio Accoglienza.

### Servizi alberghieri

#### RISTORAZIONE

Presso la Residenza è attivo il Servizio Ristorazione con i pasti preparati direttamente dalla cucina interna.

Il menù, predisposto dalla Dietista in collaborazione con la Direzione Sanitaria, varia a seconda delle stagioni (estivo invernale) e ruota su quattro settimane. In ogni nucleo è esposto il menù settimanale e giornaliero, che consente all'Ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. È assicurato dagli Operatori l'imboccamento degli Ospiti che lo necessitano, se necessario, a fronte di prescrizione medica, vengono elaborate diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

#### BAR

La Struttura è dotata di un angolo-bar interno situato al piano terra, aperto tutti i giorni e facilmente accessibile da Ospiti e familiari.

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 14 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

### **PULIZIA AMBIENTI**

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita da Personale specializzato, sollevando gli addetti all'assistenza da tale compito.

### **LAVANDERIA**

Il servizio di lavanderia e stireria è garantito all'interno, il servizio dei capi personali è a pagamento.

### **PARRUCCHIERE E ESTETISTA**

Nella Residenza è attivo settimanalmente il servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari. È inoltre possibile accedere al servizio di pedicure e manicure, regolato sul bisogno degli Ospiti. Per entrambi i servizi è necessaria la prenotazione presso la Reception. Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite.

### **Informazioni utili**

#### **COMFORT DELLE STANZE**

La Residenza è organizzata in unico nucleo di 20 posti letto, di cui 16 in camera quadrupla 3 in camera tripla 1 in camera singola. Ogni camera, climatizzata, è dotata di TV; il bagno H, autonomo e dotato dei più moderni ausili, è corredato con doccia, lavandino, water, specchio e ricambio d'aria mediante aspiratore.

Particolare attenzione è stata posta all'ottimizzazione degli spazi e alla personalizzazione delle camere, che possono essere arricchite con effetti personali dell'Ospite.

#### **ORARI DI VISITA**

La Struttura è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Al fine di non arrecare disturbo agli Ospiti nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo, si consiglia l'accesso ai nuclei nei giorni feriali la mattina dalle ore 10.00 alle ore 11.00 e il pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 17.00; il sabato, la domenica e nei giorni festivi, la mattina dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e il pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.30. Si invita, peraltro, ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti.

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 15 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del familiare, previa autorizzazione del Responsabile Sanitario.

### **LUOGHI DI INCONTRO**

All'interno della Struttura sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, familiari ed amici.

Un'efficace segnaletica consente di muoversi con libertà e di recarsi al bar, alla palestra e in giardino.

### **TRASFERIMENTI E USCITE**

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari.

L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, viene autorizzata dal Medico e deve essere segnalata preventivamente al Responsabile di Piano. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo.

Presso la Reception è necessario compilare la modulistica predisposta, preferibilmente qualche giorno prima dell'uscita.

### **LA GIORNATA TIPO**

- La giornata per l'Ospite inizia alle ore 07.15 con la sveglia e le operazioni di igiene personale e vestizione.
- Dalle ore 08.00 alle ore 08.30 viene servita la colazione.
- Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività presenti nel salone di piano o nel salone polifunzionale.
- Alle ore 12.15 si pranza e verso le ore 13.00 chi lo desidera o ne ha necessità può coricarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.
- Nel pomeriggio, dalle ore 16.00 viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative presenti nel salone di piano o nel salone polifunzionale.

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 16 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

- Alle ore 18.30 viene servita la cena.
- Verso le ore 20.00 si prepara il riposo notturno.

## RETTA E DEPOSITO CAUZIONALE

### **Soggiorni a lunga degenza**

- Sistemazione in camera tripla o quadrupla: Euro 102,20 giornalieri
- Sistemazione in camera singola: Euro 138,20 giornalieri

### **Soggiorni temporanei**

- Sistemazione in camera tripla o quadrupla: Euro 133,80 giornalieri
- Sistemazione in camera singola: Euro 154,60 giornalieri

La retta di degenza, nella Residenza, include:

### **Servizi alberghieri**

- Colazione, pranzo, merenda e cena. Menù con bevande e ausilio all'alimentazione compresi;
- Servizio pulizia e sanificazione ambientale. Lavanderia piana;
- Ogni camera è dotata di: servizi igienici privati, televisore, climatizzatore.

### **Servizi assistenziali e sanitari**

- Servizio sanitario Medico e Infermieristico;
- Servizio Socio-Assistenziale;
- Servizio Riabilitativo;
- Servizio di Animazione Culturale;
- Servizio Psicologico;
- Fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza.

### **Servizi accessori (a pagamento)**

- Parrucchiere, Pedicure e Manicure (secondo tariffe del Professionista che effettua il Servizio);
- Servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti, Euro 83,33 mensili (+ IVA secondo le normative vigenti).

All'attivazione, contrassegno dei capi mediante microchip Euro 25,00 (+ IVA secondo le normative vigenti);

- Trasporti in ambulanza per visite e interventi specialistici richiesti dal Parente o dal Garante (come da fattura di chi effettua il servizio);
- Rilascio di certificati per Invalidità, Assicurazioni e Organi Ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del Medico Certificatore;
- Interventi odontoiatrici richiesti dal Parente o dal Garante (secondo compenso del Professionista).

### **Versamento deposito cauzionale**

---

Copie cartacee di questo documento, sono copie non controllate e devono essere considerate solo a titolo informativo

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 17 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

Il Garante e/o Ospite firmatario del contratto versa al momento dell'accoglimento dell'Ospite nella Residenza un deposito infruttifero a garanzia, pari a Euro 2.300,00, mediante assegno bancario. Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro 30 giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto da parte del Garante al Servizio Accoglienza.

### **AGEVOLAZIONI**

Sono previste agevolazioni per:

- Coppie di Coniugi;
- Ospiti che rientrano in Residenza dopo un soggiorno temporaneo;
- Familiari di Dipendenti e Collaboratori .

### **Tutela della Privacy**

La R.S.A. assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o tutori, avvenga nel rispetto della Legge n° 196/03.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Ospite.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale della R.S.A. addetto all'assistenza, che necessita di conoscerli (in relazione all'appropriata mansione) per poter dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione;
- alla ASP competente territorialmente in ottemperanza al DGR 14/12/2001 n° 7/7435, Allegato B, Debito Informativo;
- allo staff medico della R.S.A. , in caso di trasferimento interno;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento e della banca dati della R.S.A. è il Direttore Gestionale.

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 18 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario. Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

### **CONSENSO INFORMATO**

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A..

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al Garante/Amministratore di Sostegno da parte del Medico il consenso scritto a procedere.

### **POLIZZA ASSICURATIVA**

Il Gestore della R.S.A. ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.

### **GARANZIE DI QUALITA'**

Villa Agata , ha fatto della qualità e degli strumenti utilizzabili per erogarla e controllarla uno dei punti di forza della propria mission.

La R.S.A. Villa è stata certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001-2008 nel Luglio 2010.

Sono stati individuati alcuni Indicatori di Qualità tra gli aspetti rilevanti del Servizio che elenchiamo in quanto parametri del nostro standard qualitativo.

### **OBIETTIVI**

#### **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche.

#### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il Personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al Servizio offerto.

#### **INTERVENTI PERSONALIZZATI**

Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni sanitari e socio-assistenziali.

#### **FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI**

	<b>RSA Villa Agata</b>	<b>Pag. 19 di 19</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Rev. 1.00</b>	12/01/2015
		<b>STATO: Approvato</b>	

È ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.

#### SERVIZIO ASSISTENZIALE

Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.

#### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione a Ospiti e Familiari.

I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

#### RECLAMI, SEGNALAZIONI ED APPREZZAMENTI

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e il

Servizio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.