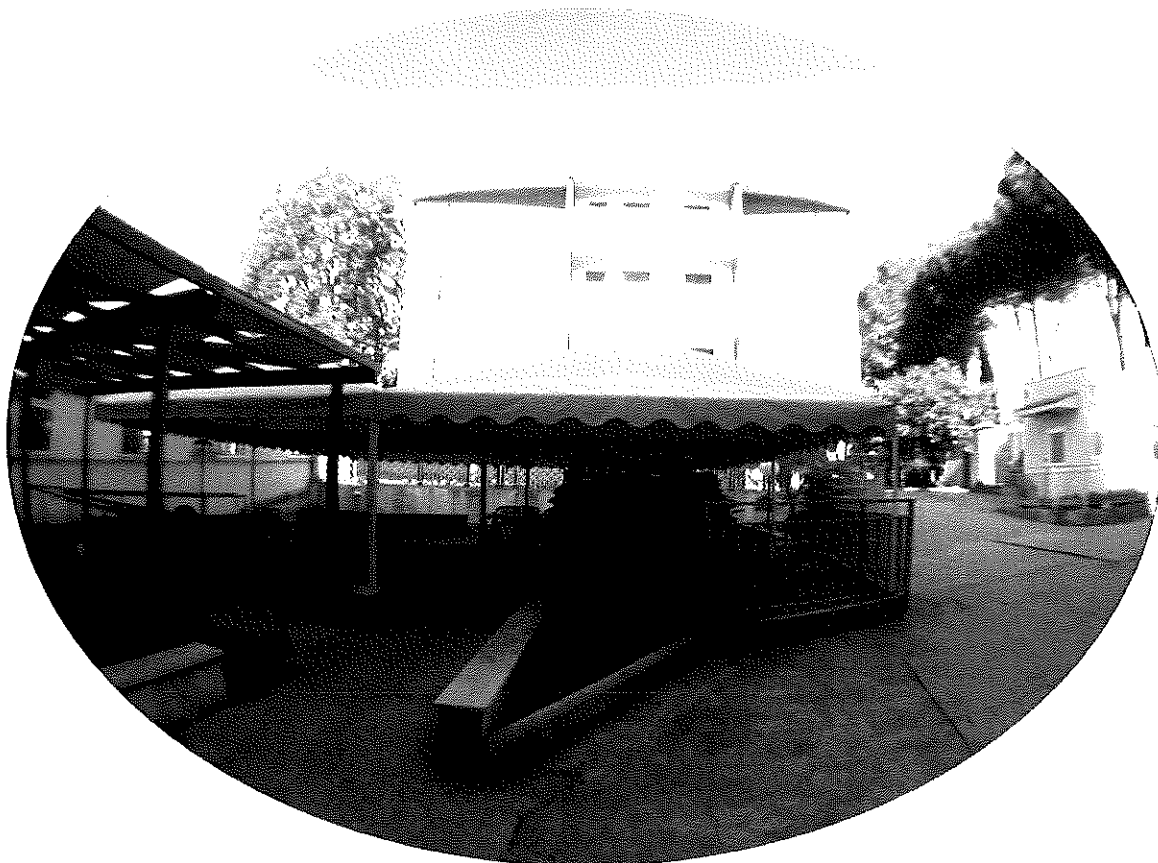
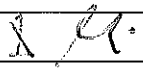
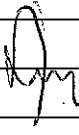




Carta dei Servizi



RSA "VILLA DELLE MAGNOLIE"

Redatto da	Firma		Data	
Dr.ssa Patrizia Marulli				01/07/2026
Emesso da	Firma		Data	
Dr. Gabriele Lupini				01/07/2026
Dr.ssa Jacob Rani				01/07/2026
Approvato da	Firma		Data	
Dr. Alberto Scoppetta				01/07/2026



Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi Sanitari della nostra Struttura il cui intento è far conoscere le attività ed i servizi che vengono messi a disposizione e le modalità per accedervi.

La "Carta" è anche l'impegno, ad assistere, con professionalità, competenza ed esperienza, quanti si rivolgono alla nostra struttura, ben consapevoli che l'assistenza sociosanitaria, per le caratteristiche dell'utenza richiede una maggiore e particolare attenzione soprattutto ai rapporti umani, ai risvolti psicologici di un gesto, di una parola, in altri termini alla "cura della persona".

Grande attenzione poniamo inoltre agli aspetti organizzativi, convinti di poter ancora migliorare grazie anche alla partecipazione e collaborazione Sua e di quanti leggendo questo documento vorranno segnalarci difficoltà oggettive o percepite.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso di assistenza e miglioramento continuo del servizio, finalizzato al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri ospiti.

Il Medico Responsabile



Sommario

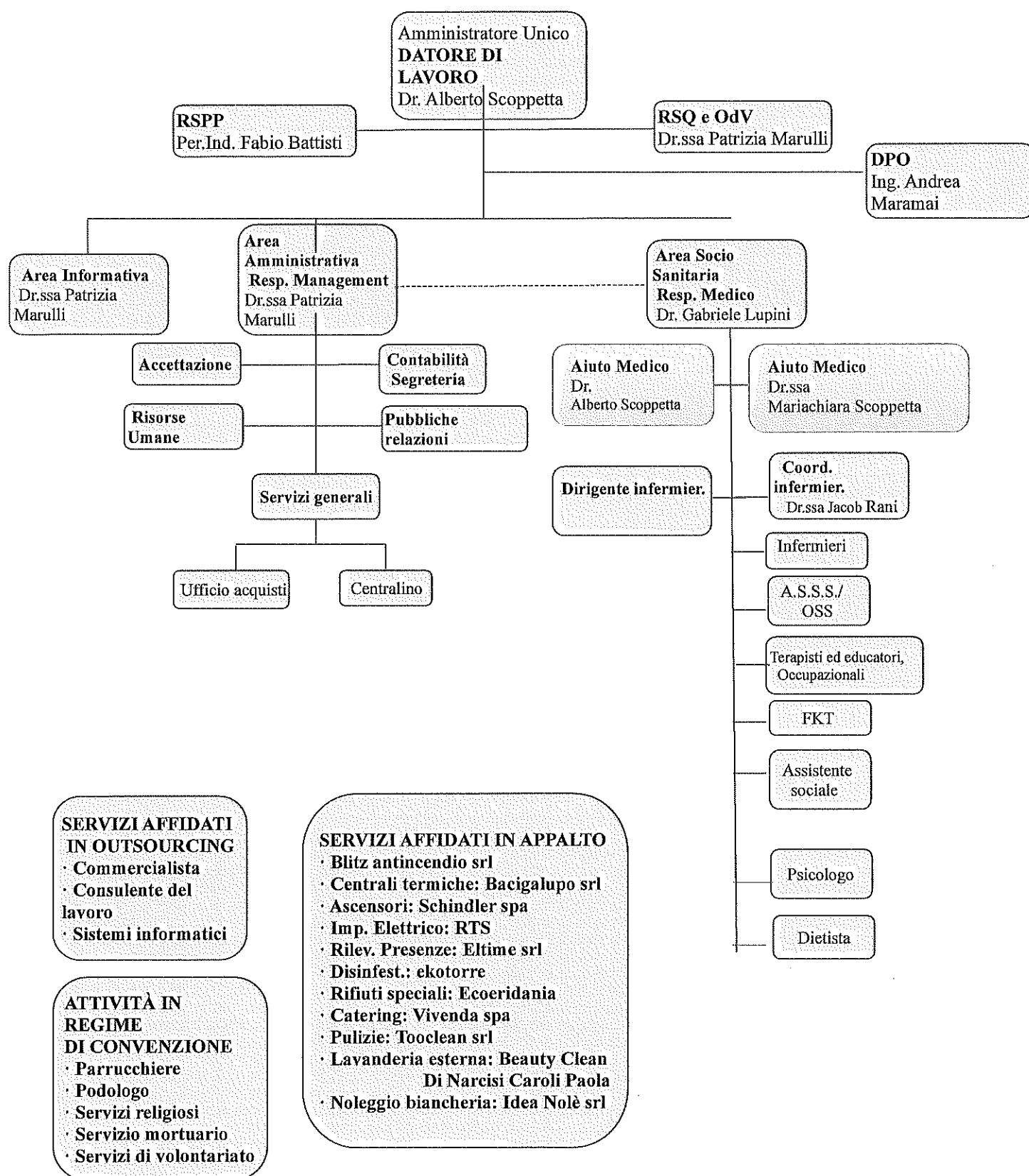
ORGANIGRAMMA	5
FUNZIONIGRAMMA	6
Comunicazione diretta e trasparente e-mail.....	11
PRESENTAZIONE	12
I PRINCIPI ORGANIZZATIVI E FUNZIONALI	12
RIFERIMENTI NORMATIVI	13
DIFFUSIONE.....	13
UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO	13
INFORMAZIONI GENERALI	16
TUTELA DELL'UTENTE.....	16
TUTELA DELLA RISERVATEZZA - LEGGE SULLA PRIVACY	17
CONSENSO INFORMATO	18
GESTIONE DEI RECLAMI	18
STRUMENTI DI VERIFICA SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI	19
MODALITÀ D'ACCESSO	19
QUANTO COSTA	20
MODALITÀ D'ACCOGLIENZA	20
OCCORRENTE PER IL RICOVERO	21
CORREDO PER L'INGRESSO IN RSA.....	21
DIMISSIONI.....	22
TRASFERIMENTI IN OSPEDALE	23
TRASFERIMENTI ALL'INTERNO DELLA RSA	23
PERMESSI DI USCITA	23
INGRESSO DEI VISITATORI	23
NORME DI SICUREZZA PER UTENTI E VISITATORI.....	23
ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE	24



CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	24
SERVIZI OFFERTI DALLA RSA.....	26
ASSISTENZA ALLA PERSONA.....	26
SERVIZIO MENSA.....	36
SERVIZIO DI SANIFICAZIONE DELL'AMBIENTE	38
SERVIZIO DI MANUTENZIONE	38
SERVIZIO AMMINISTRATIVO	38
SERVIZI ACCESSORI.....	38
MODALITÀ DI PAGAMENTO	39
ASSISTENZA RELIGIOSA	39
VOLONTARIATO	39
COMITATO DI PARTECIPAZIONE.....	39
ABBATTIMENTO BARRIERE.....	39
ORGANI DI TUTELA DEI DIRITTI DEI PAZIENTI/OSPITI	39
SCHEMA DI GIORNATA - TIPO DELL'OSPITE DELLA R.S.A.....	40
REGOLAMENTO INTERNO OSPITE.....	41
APPENDICE.....	43
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	43



ORGANIGRAMMA





FUNZIONIGRAMMA

DIREZIONE

Legale Rappresentante/AU/Datore di lavoro

Dott. Alberto Scoppetta

Finalità

- Definisce le politiche e le strategie aziendali fissando gli obiettivi delle Unità organizzative
- Assicura l'aggiornamento degli strumenti organizzativi: organigramma, funzionigramma e procedure, anche in coerenza con l'evoluzione del quadro normativo
- Valuta le risultanze del monitoraggio sanitario e tecnico-economico e indirizza le eventuali azioni correttive
- Approva le pianificazioni periodiche proposte dalle Unità organizzative
- Esercita una costante azione di monitoraggio in ordine alla corretta applicazione delle previsioni dell'ordinamento giuridico in tutti gli ambiti di intervento e responsabilità aziendale
- Rappresenta la Società nel rapporto giuridico con Enti istituzionali esterni in ordine ad argomenti e problematiche Aziendali, con particolare riferimento alla ASL territorialmente competente;
- Garantisce l'efficacia del Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro al fine di assicurare la valutazione di tutti i rischi con la conseguente elaborazione del documento previsto dall'articolo 28 del DLgs n.81/08, nomina il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e delega i Preposti ai sensi delle previsioni dello stesso decreto
- Garantisce lo sviluppo e l'implementazione del modello organizzativo e il miglioramento continuo della sua efficacia

Da Amministratore Unico dipendono le seguenti Unità organizzative:

SISTEMA DI SICUREZZA E PREVENZIONE

Responsabile incaricato:

Per.Ind. Fabio Battisti

Responsabilità

Ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i., provvede all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro; elabora le misure preventive e protettive, le procedure di sicurezza per le attività aziendali, i programmi di informazione e formazione dei lavoratori; partecipa alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica annuale; fornisce ai lavoratori le informazioni sui rischi per la salute e sicurezza sul lavoro connessi alla attività dell'impresa in generale e sui rischi specifici cui il personale è esposto in relazione all'attività svolta.

QUALITÀ

Responsabile incaricato:

Dott.ssa Patrizia Marulli

Responsabilità

Presiede alle attività di valutazione degli esiti di miglioramento della qualità:

- supporta nella progettazione, nell'implementazione, nel monitoraggio e nel miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità



- analizza i flussi aziendali
- mappa e controlla statisticamente i processi aziendali
- promuove all'interno dell'organizzazione un'idea di qualità intesa come qualità dell'organizzazione e non solo del processo
- partecipa alla stesura della documentazione necessaria per descrivere il Sistema di Gestione della Qualità, aggiornandola quando necessario, nella maniera corretta
- pianifica e conduce le verifiche ispettive interne per sincerarsi che tutte le attività dell'organizzazione avvengano in conformità a quanto descritto nella documentazione di sistema
- analizza ed elabora i dati relativi alla soddisfazione del Cliente
- supporta nella valutazione dei fornitori esterni mediante l'impostazione di un sistema oggettivo di raccolta dei dati relativi alle loro performance
- prepara gli input per il riesame periodico del Sistema di Gestione della Qualità
- analizza lo stato della qualità raggiunto e riferisce periodicamente ai vertici aziendali in merito all'andamento del Sistema di Gestione della Qualità perché questi possano essere in grado di effettuare un corretto riesame dello stesso
- mantiene i rapporti con l'eventuale ente certificatore
- sviluppare un nuovo concetto di qualità aziendale: da qualità del processo a qualità dell'organizzazione

AREA SOCIO SANITARIA

Responsabile medico incaricato della Residenza Sanitaria Assistenziale:

Dott. Gabriele Lupini

Responsabilità

È responsabile dell'organizzazione tecnico-funzionale relativa all'erogazione dei Servizi Sanitari Assistenziali e verifica il rispetto delle aree di competenza professionale dei singoli operatori che agiscono nella propria U.O. In caso di inosservanza è tenuto a comunicare i fatti per iscritto alla Direzione della struttura. Definisce criteri organizzativi generali conseguenti agli obiettivi aziendali; interagisce con il personale assegnato per realizzare livelli di efficienza, efficacia e gradimento dell'utenza, conformi agli standard stabiliti dalla Politica aziendale; collabora con la direzione aziendale alla definizione dei criteri di assegnazione e di gestione delle risorse; esprime valutazioni tecnico-sanitarie ed organizzative sull'acquisizione ed utilizzo delle attrezzature e arredi, con un approccio agli investimenti che tiene conto dell'efficacia, dell'efficienza e dell'equità; partecipa alla stesura del piano di formazione ed aggiornamento del personale armonizzando le esigenze della U.O. con gli obiettivi aziendali; vigila sulla programmazione ed organizzazione delle attività assistenziali a favore degli assistiti; vigila sulle liste di attesa dei ricoveri.

Oltre ciò ha responsabilità riguardo alla struttura sotto il profilo igienico sanitario; a proposte e pareri per l'acquisto di apparecchiature e dispositivi medici; all'osservanza del D.Lgs. n. 81/08; all'obbligo di denunce, certificazioni; alla formulazione e rispetto della carta dei servizi; alla gestione dei conflitti e alla gestione dei reclami; alla promozione di iniziative rivolte a migliorare l'accessibilità dell'utente alla struttura; al rispetto della protezione dei dati personali reg. (UE) n.679/2016; al controllo del personale e al controllo sull'ammissione di personale volontario; al supporto nella gestione delle cartelle infermieristiche; ai controlli in materia di farmaci, vigilando sulla validità degli stessi e sulla loro somministrazione; alla definizione della modalità di gestione in caso di urgenza ed eventi imprevisti (clinici, organizzativi); alla promozione rispetto dei principi etici delle figure professionali garantendo il rispetto del Codice deontologico; al controllo di qualità (D.Lgs. 502/92).



Esercita poteri funzionali in qualità di Responsabile del trattamento in merito all'osservanza del reg. (UE) n.679/2016 ed in qualità di Preposto in merito all'osservanza del D.Lgs. n. 81/2008.

Da Responsabile medico R.S.A. dipendono funzionalmente le seguenti aree di attività operativa:

- ◊ **Aiuto Medico**
- ◊ **Dirigente infermieristico**
- ◊ **Coordinatore infermieristico**
- ◊ **Infermieri professionali**
- ◊ **Terapisti Occupazionali**
- ◊ **Fisioterapisti**
- ◊ **Educatori professionali**
- ◊ **Assistente sociale**
- ◊ **Psicologo**
- ◊ **Dietista**
- ◊ **Operatori Socio Sanitari (OSS)**
- ◊ **Operatori Tecnici addetti all'Assistenza (OTA)**
- ◊ **Ausiliari Socio Sanitari Specializzati (ASSS)**

Il personale sopracitato opera secondo le previsioni contrattuali e gli standard aziendali, ciascuno per la propria competenza.

AREA AMMINISTRATIVA

Responsabile incaricato:

Dott.ssa Patrizia Marulli

Responsabilità

Garantisce l'ottimale impiego delle risorse umane e la relativa gestione contrattuale ed amministrativa, nonché l'adeguamento quali-quantitativo degli organici previa autorizzazione della Direzione. Assicura le relazioni con le O.O.S.S. per il mantenimento di un clima disteso e partecipativo. Valida gli interventi formativi proposti dal Responsabile Medico della R.S.A. per il personale paramedico e cura la consapevolezza e l'effettiva percezione degli apporti individuali finalizzati al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Assicura, in costante raccordo funzionale con il Responsabile Medico della R.S.A., la verifica della adeguatezza professionale delle risorse umane assegnate, con specifico riferimento alla contrattualistica, alla logistica, alle dotazioni, ecc. nel rispetto dei vincoli di budget. Assicura gli adempimenti amministrativi fiscali e in costante rapporto con il consulente esterno di consulenza amministrativa. Garantisce la corretta gestione delle attività amministrative di accettazione. Garantisce la migliore politica di acquisto ed approvvigionamento di beni e servizi in costante collegamento funzionale con il Responsabile Medico per quanto di competenza, previa autorizzazione della Direzione. Garantisce il monitoraggio dei livelli qualitativi dei servizi alberghieri e la relativa ottimizzazione del rapporto costi/benefici: catering, servizi di lavanderia, servizi aggiuntivi a carico dell'utenza. Assicura i servizi generali: manutenzioni ordinarie, segreteria generale e centralino. Assicura la programmazione delle attività manutentive delle strutture, impianti e attrezzature e la relativa corretta tenuta della documentazione tecnica e autorizzativa. Mantiene i necessari contatti con Enti esterni, utenti e fornitori, nel rispetto delle responsabilità esercitate e della Politica aziendale. Garantisce il monitoraggio dei dati tecnico-economici intesi come situazione amministrativa della struttura, finalizzato al rispetto degli obiettivi di



Carta dei Servizi

budget definiti. Coordina le attività avvalendosi delle risorse assegnate, ottimizzandone il rendimento e l'efficienza finalizzati al migliore esercizio delle responsabilità attribuite.

Esercita poteri funzionali in qualità di Responsabile del trattamento in merito all'osservanza del reg. (UE) n.679/2016 ed in qualità di Preposto in merito all'osservanza del D.Lgs. n. 81/2008.

Da Responsabilità Amministrativa dipendono le seguenti aree di attività operativa:

Contabilità e segreteria

Risorse Umane

- ◊ **Accettazione**
- ◊ **Relazioni con il pubblico**
- ◊ **Servizi generali**

Contabilità e segreteria

Referente operativo:

Sig.ra Gaetana Coppolino

Attività

Cura gli adempimenti amministrativi ed in particolare: mantiene i rapporti ordinari con gli Istituti di credito; cura e mantiene aggiornate le registrazioni di contabilità; provvede alle attività di fatturazione attiva e cura la gestione della fatturazione passiva; cura gli adempimenti e le scadenze in materia fiscale in costante rapporto con il consulente esterno secondo le indicazioni ricevute dalla Direzione; cura l'archiviazione di tutti i contratti di acquisto di beni e servizi garantendo gli adempimenti previsti, ivi compresi gli eventuali rinnovi e/o disdette.

Risorse Umane

Referente operativo:

dr.ssa Patrizia Marulli

Attività

Cura la gestione amministrativa e contrattuale del personale. In particolare: ottimizza e mantiene attuale con il quadro normativo il sistema di rilevazione ed elaborazione delle presenze e degli orari di lavoro; controlla i fenomeni gestionali ferie, permessi e malattie, redigendo report periodici; cura l'archivio contratti e lo storico anagrafico dei dipendenti; cura l'imputazione dei dati gestionali ai fini di una corretta elaborazione amministrativa delle retribuzioni; mantiene i necessari contatti con tutti gli Enti istituzionali competenti per la materia lavoro (INPS, INAIL, Ispettorato del Lavoro, ecc.); cura la definizione organizzativa e le tempistiche degli adempimenti relativi alla Medicina del Lavoro, in costante raccordo funzionale con il Servizio di Prevenzione e Protezione; supporta la Direzione nella definizione delle politiche di sviluppo e valutazione delle risorse umane e nella gestione dei rapporti sindacali; supporta la Direzione operando un costante monitoraggio in ordine alla efficienza dei sistemi informativi ed al rispetto di quanto previsto ai sensi del reg. (UE) n.679/2016.

Accettazione

Referente Operativo:

Sig.ra Gaetana Coppolino

Attività



Carta dei Servizi

Cura il coordinamento e la corretta gestione delle attività amministrative di accettazione, in R.S.A. in costante raccordo funzionale con il Responsabile Medico, in coerenza con quanto stabilito dal Decreto autorizzativo e dall'Accreditamento istituzionale della struttura.

Pubbliche relazioni

Referente Operativo:

Sig.ra Gaetana Coppolino

Attività

Il ruolo principale è di sostenere la reputazione dell'organizzazione che comunica, contribuendo alla creazione di una specifica identità.

Servizi generali

Referente operativo:

Sig.ra Gaetana Coppolino

Centralino

Risorse umane assegnate:

Sig.ra Gaetana Coppolino

Attività

Provvede al monitoraggio dei servizi di centralino coordinando il personale assegnato; provvede al monitoraggio dei livelli qualitativi dei servizi alberghieri, segnalando alla Direzione eventuali scostamenti dagli standard contrattualizzati.

Ufficio acquisti

Risorse umane assegnate:

Sig.ra Jacob Rani

Attività

Supporta la Direzione nella gestione operativa della politica di acquisto ed approvvigionamento di beni e servizi, presentando le migliori opportunità e riepilogativi di offerta per le diverse esigenze aziendali e monitorando gli eventuali scostamenti economici rispetto a quanto contrattualizzato per tutti i servizi in outsourcing.

Manutenzione

Affidata in appalto

AREA INFORMATIVA

Responsabile incaricato:

Dott. Patrizia Marulli



Attività

E' il responsabile delle procedure di raccolta e verifica della qualità (riproducibilità, accuratezza completezza) e diffusione dei dati. Nello specifico il Sistema Informativo è finalizzato alla raccolta, elaborazione ed archiviazione dei dati di struttura, processo ed esito con gli obiettivi di:

- sostanziare e ridefinire le politiche e gli obiettivi del presidio e della azienda;
- migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni;
- valutare il raggiungimento degli obiettivi, in riferimento agli obiettivi di salute;
- monitorare gli eventi avversi;

fornire il ritorno informativo alle strutture organizzativi, necessario per le valutazioni di loro competenza.

RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DEGLI ENTI – D.Lgs. 231/2001

Componenti organismo di vigilanza:

Dott.ssa Patrizia Marulli

Attività

In osservanza dell'art. 6, comma 1°, lettera b), del Decreto Legislativo n. 231/2001 e successive modificazioni e integrazioni, è istituito l'Organismo di Vigilanza (O.d.V.), che nel caso de "Il soggiorno srl" è monocratico.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI– Reg. (UE) n.679/2016

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO):

Ing. Andrea Maramai

Attività

Il **responsabile della protezione dei dati** esperto nella protezione dei dati, il cui compito è valutare e organizzare la gestione del trattamento di dati personali, e dunque la loro protezione, affinché questi siano trattati in modo lecito e pertinente.

COMUNICAZIONE DIRETTA E TRASPARENZA

Al fine di garantire la massima efficienza e la tempestività nelle risposte, la struttura ha attivato canali di comunicazione dedicati per ogni settore di intervento. Per comunicazioni, richieste di informazioni o segnalazioni, è possibile scrivere direttamente ai seguenti indirizzi:

Area / Servizio	Referente	Indirizzo Email
Direzione Generale	Dott. Alberto Scoppetta Dott.ssa Patrizia Marulli	direzione@rsavilladellelmagnolie.it
Direzione Sanitaria	Dott. Gabriele Lupini	medicoresponsabile@rsavilladellelmagnolie.it
Amministrazione	Segreteria Amministrativa	amministrazione@rsavilladellelmagnolie.it
Area Psicologica	Psicologa	psicologasavilladellelmagnolie.it
Servizio Dietetico	Dietista	dietista@rsavilladellelmagnolie.it



Area / Servizio	Referente	Indirizzo Email
Servizio Sociale	Assistente Sociale	assistentesociale@viladellemagnolie.it
Privacy	Dott.ssa Marulli	privacy@rsavilladellemagnolie.it
Segnalazioni Riservate	Whistleblowing	wistleblowing@rsavilladellemagnolie.it



PRESENTAZIONE

La Residenza sanitaria assistenziale è una struttura di tipo residenziale, atta a favorire ospitalità, prestazioni sanitarie assistenziali di recupero funzionale, di reinserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche. Vengono accolte persone non autosufficienti, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere.

L'attività assistenziale è svolta grazie ad un'assistenza infermieristica continua (24 ore su 24), sempre attenta a tutte le esigenze dell'ospite al fine di assicurare l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo residente.

Dispone di 80 posti letto.

Gli ospiti risiedono in 6 nuclei organizzati in senso verticale in due unità immobiliari (palazzina A e B); ognuno dei nuclei presenta quattro stanze di degenza con due/tre/quattro posti letto con bagno interno attrezzato per disabili.

E' dotata inoltre di:

- **palestra di riabilitazione neuromotoria**
- **locali di terapia occupazionale**
- **ampio spazio esterno attrezzato**

I PRINCIPI ORGANIZZATIVI E FUNZIONALI

I principi organizzativi e funzionali della Struttura sono tali da garantire ai suoi ospiti:

- **il rispetto della dignità, della libertà personale, della riservatezza;**
- **la continuità dei rapporti con la famiglia di origine, dei rapporti sociali e della vita di relazione, favorendo la libertà di movimento, anche all'esterno della Struttura, compatibilmente con le condizioni psichiche e fisiche di ogni assistito;**
- **ambienti e ritmi di vita il più possibile simili a quelli di provenienza, personalizzando l'attività assistenziale medica, infermieristica, alberghiera e riabilitativa;**



- **attività occupazionali, ricreative e di svago per favorire la socializzazione con la collaborazione delle Associazioni di Volontariato e di altri organismi associativi, senza fini di lucro;**
- **responsabilizzazione e partecipazione alla vita residenziale da parte delle famiglie e dei soggetti, con i quali, al di fuori della parentela, l'ospite ha rapporti di carattere affettivo.**

RIFERIMENTI NORMATIVI

La seguente carta è stata predisposta secondo quanto stabilito dal DPCM 19 maggio 1995. L'aggiornamento 2015 è in coerenza con le indicazioni contenute nel documento "DCA Regione Lazio n. U311 del 06-10-2014 – Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio".

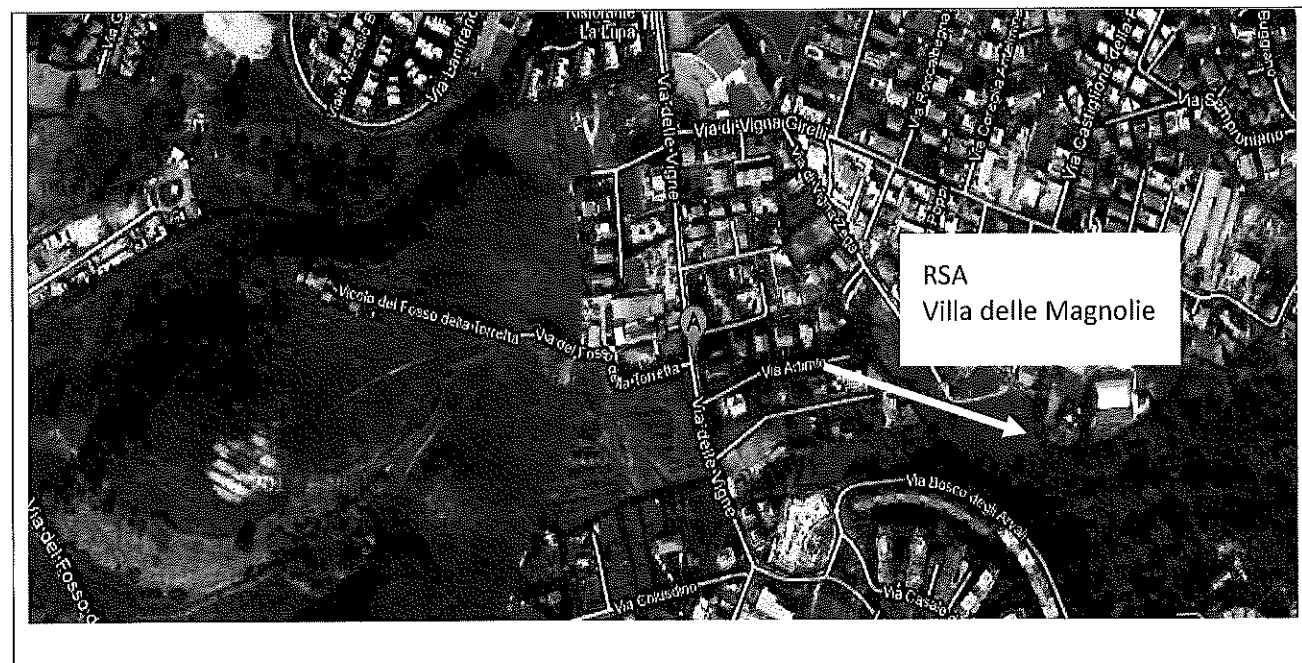
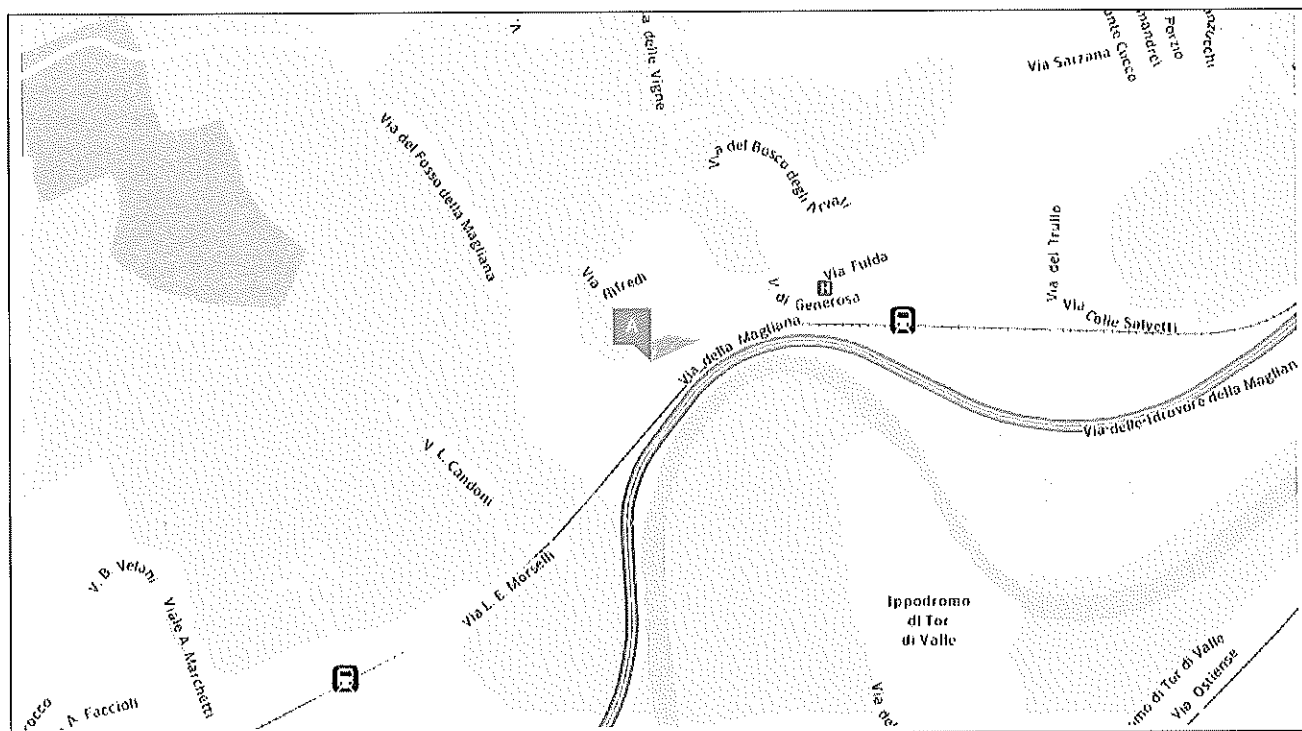
DIFFUSIONE

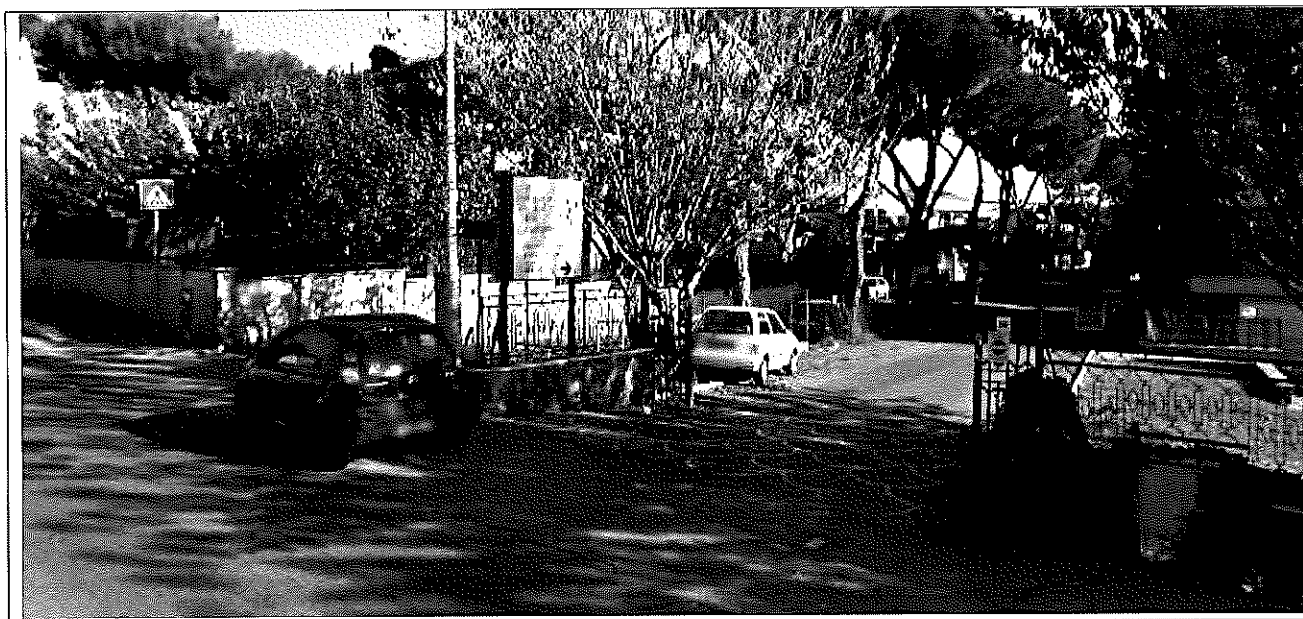
La seguente carta dei servizi è disponibile per la consultazione da parte dei Pazienti e/o loro familiari presso la bacheca dell'ufficio amministrazione, oppure su richiesta degli stessi.

UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO

La struttura è situata in Via delle Vigne 96, località Corviaie.

È collegata da mezzi pubblici Atac (701,771,773,C7,785,786) con la stazione di Trastevere da dove sono facilmente raggiungibili la stazione Termini, Viale Marconi-EUR, Piazza San Giovanni in Laterano.







INFORMAZIONI GENERALI

L'intera struttura è funzionale al raggiungimento della qualità in ogni segmento dei processi sanitari con particolare attenzione alla precisione, alla sicurezza ed alla riservatezza indispensabile nel rapporto con i nostri Pazienti.

Il sistema di qualità contiene al suo interno le procedure per l'assicurazione della qualità, che individua e regola le competenze di tutti gli operatori del processo di gestione, di controllo e di miglioramento del Sistema mediante sottoprocedure di routine di:

- **verifiche ispettive interne;**
- **gestione delle azioni correttive e preventive;**
- **riesame del Sistema Gestione Qualità (SGM);**
- **stesura periodica del piano di miglioramento;**
- **analisi dei dati;**
- **controllo della documentazione;**
- **correzione dei dati;**
- **analisi del grado di soddisfazione del cliente.**

TUTELA DELL'UTENTE

L'erogazione dei servizi offerti, si fonda sui valori di riferimento dell'uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza, informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

L'accoglienza dell'Ospite si fonda sulla personalizzazione dell'offerta, che tiene conto delle differenti esigenze relative all'età, al genere, alle particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica, al credo religioso, all'appartenenza etnica e linguistica. In particolare, qualora si dovesse manifestare la necessità di un interprete, la Struttura si avvale di collaboratori formati dal punto di vista linguistico. Garantisce, inoltre, l'accoglienza delle differenze e specificità culturali e religiose e definisce azioni e impegni per tutelare il diritto all'assistenza spirituale e religiosa assicurando l'accessibilità e l'assistenza in relazione alle esigenze di culto dell'Ospite.

La Struttura si identifica come luogo aperto, sempre nel rispetto della privacy durante l'esecuzione delle prestazioni.



L'attività della Struttura si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi etici e morali che prevedono:

eguaglianza

ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

imparzialità

i comportamenti degli operatori verso l'utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

continuità

la Struttura assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'utente il minor disagio possibile.

diritto di scelta

ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

partecipazione

la Struttura garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

efficienza ed efficacia

il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA - LEGGE SULLA PRIVACY

All'ingresso nella Struttura viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali secondo quanto disposto dal reg. (UE) n.679/2016.



Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- cura dell'Ospite.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti autorizzati dall'utente.

CONSENSO INFORMATO

L'utente ha pieno diritto a essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Inoltre ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, sia da parte dei medici che degli infermieri professionali del reparto, secondo le rispettive competenze.

GESTIONE DEI RECLAMI

Il responsabile della gestione dei reclami è il Medico Responsabile dr. Gabriele Lupini, il quale riceverà per via orale o tramite lettera scritta direttamente dall'interessato e a lui indirizzata il reclamo stesso.

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli Ospiti/Utenti possono presentare reclamo. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti degli Operatori non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Procedure di reclamo:

Il reclamo informale

I Residenti presentano reclamo informale scritto o orale al Responsabile di Servizio oppure alla Direzione della R.S.A. e, se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, i Residenti verranno informati sulla possibilità di presentare il reclamo formale.

Il reclamo formale



I Residenti possono presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione della R.S.A. o inviarlo via e mail .A tal fine possono anche utilizzare un modulo che sarà disponibile presso gli Uffici dell'Ente.

Ai reclami viene data risposta entro 10 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà ai Residenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

STRUMENTI DI VERIFICA SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative dei Residenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio. A tutti gli Ospiti e/o ai loro familiari verranno periodicamente proposti questionari che consentiranno di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

La Direzione si impegna a diffondere i risultati dei Questionari ad ospiti, familiari ed operatori, al fine di valutare eventuali azioni correttive ponendosi come obiettivo il miglioramento costante della qualità offerta e percepita. Lo stesso avviene per la rilevazione del gradimento degli operatori.

MODALITÀ D'ACCESSO

La proposta di accesso alla RSA è formulata dal medico di base (in caso di richiesta da parte dell'utente o dei familiari), dai servizi territoriali comunali e dalla Asl o, in caso di dimissioni, dalle strutture post acuzie e dall'ospedale.

La valutazione per l'idoneità all'ingresso in una RSA di Mantenimento e l'assegnazione del livello assistenziale, alto o basso, è effettuata dall'U.V.T. (Unità Valutativa Territoriale) facente parte del Centro di Assistenza Domiciliare (CAD).

L'UVT rilascia una certificazione che servirà all'utente per inserirsi nelle liste d'attesa di qualsiasi RSA presente sul territorio.

Nel caso in cui si desideri ricoverare il proprio congiunto presso la RSA Villa delle Magnolie, il Punto Unico di Accesso (PUA) dove fare la domanda e



mettersi in lista d'attesa è situato, per competente, in via Giovanni Volpato n.18.

L'utente ha il diritto di esprimere una propria preferenza in merito alla struttura dove vuole essere inserito e ha il diritto di richiedere, in qualunque momento, la posizione occupata all'interno della lista d'attesa per quella RSA.

Appena si rende disponibile un posto letto presso la struttura prescelta sarà il CAD, seguendo la lista d'attesa, a contattare l'utente per l'accettazione al ricovero.

Il primo ingresso in struttura si intende autorizzato per 60 giorni.

Entro la data di scadenza, l'UVT valuterà le condizioni psicofisiche della persona interessata disponendone la proroga alla permanenza in RSA, con conferma o modifica del livello assistenziale assegnatogli al momento della prima valutazione, o la dimissione.

QUANTO COSTA

Per accedere alla RSA, l'ospite appartenente, per valutazione dell'UVT, ai livelli assistenziali di mantenimento alto e basso, è chiamato a partecipare alla diaria giornaliera secondo i parametri e le modalità stabilite dalla normativa regionale vigente che ne prevede una parte direttamente a carico del Fondo Sanitario Regionale e una parte a carico dell'ospite, con l'eventuale supporto del Fondo Sociale Regionale e Comunale per coloro che ne hanno diritto.

La diaria mensile che l'utente deve pagare viene stabilita in base all'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) secondo i seguenti parametri:

- **Con un ISEE RESIDENZIALE non superiore a €20.000,00 il Comune partecipa alla spesa dell'ospite ed è il municipio di residenza che stabilisce la cifra mensile a carico dell'ospite stesso;**
- **Con un ISEE RESIDENZIALE superiore a €20.000,00 l'ospite paga la quota intera, con una tariffa differenziata per livelli assistenziali:**
 - **€ 64,86 al giorno per il Mantenimento Alto**
 - **€ 53,90 al giorno per il Mantenimento Basso**



Condizione essenziale per poter richiedere la partecipazione del Comune alla spesa, qualora per reddito se ne abbia diritto, è il possesso di un certificato di invalidità valido.

MODALITÀ D'ACCOGLIENZA

L'Utente è seguito dal personale della RSA in ogni fase della sua permanenza presso Villa delle Magnolie affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte. L'impegno per fornire un'informazione chiara ed accessibile è perseguito attraverso la produzione di materiale di informazione completo ed aggiornato sulle attività svolte.

OCCORRENTE PER IL RICOVERO

Sia che provenga da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento del ricovero l'utente dovrà portare con sé:

- **documento di identità**
- **codice fiscale**
- **tessera sanitaria**
- **eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere**
- **certificato di invalidità**
- **relazione clinica rilasciata dal medico**
- **prescrizione della terapia in atto**

CORREDO PER L'INGRESSO IN RSA

Il giorno dell'ingresso in struttura, l'ospite dovrà essere munito di una serie di capi di abbigliamento e di oggetti personali etichettati.

L'elenco sottostante è solo indicativo; il numero dei capi e oggetti è a discrezione dell'ospite e dei suoi parenti.

Si consiglia un abbigliamento comodo e pratico con chiusure con velcro, cerniere lampo lunghe, scarpe senza lacci, gonne e pantaloni con elastico in vita, ciabatte antiscivolo ecc...

Si ricorda inoltre di evitare capi di abbigliamento di valore o troppo delicati.



CAPI DI ABBIGLIAMENTO CONSIGLIATI:

- **mutande (qualora l'ospite non usi pannoloni)**
- **magliette intime**
- **calze**
- **pigiama o camicie da notte**
- **pantofole chiuse**
- **due paia di scarpe**
- **tute**
- **pantaloni/gonne**
- **magliette/camicie**
- **maglioncini per la stagione estiva e maglioni/felpe per il periodo invernale**

Ai familiari verrà chiesto di dotare con regolarità i propri cari dell'abbigliamento necessario provvedendo ai cambi di stagione e a sostituire i capi consegnati alla struttura qualora questi si deteriorino.

PRODOTTI PER L'IGIENE:

- **un pettine**
- **spazzolino da denti**
- **dentrificio**
- **sapone**
- **shampoo**
- **bagnoschiuma**
- **asciugamani per le mani**
- **asciugamani da doccia**
- **deodorante**
- **1 bacinella**
- **un pacco di pannoloni da 30 (se ne fa uso)**
- **una custodia per protesi dentale (qualora l'ospite la utilizzi)**

ALTRA OGGETTISTICA NECESSARIA:



- eventuali ausili per la deambulazione (carrozzina deambulatore)
- stampelle per appendere gli abiti dell'ospite nel proprio armadio
- farmaci in uso al momento dell'ingresso

DIMISSIONI

Qualora un ospite venga dimesso per ritorno al proprio domicilio e/o trasferimento ad altra struttura il Medico curante provvede al rilascio della lettera di dimissione (contenente la relazione degli aspetti più salienti della degenza ed i suggerimenti terapeutici per il paziente) e alla consegna di una copia delle valutazioni multidimensionali effettuate dall'équipe degli operatori, al fine di garantire la massima informazione possibile sulle eventuali necessità assistenziali.

TRASFERIMENTI IN OSPEDALE

In caso di necessità di ricovero ospedaliero, il Medico di base provvede direttamente al trasferimento dell'ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari.

TRASFERIMENTI ALL'INTERNO DELLA RSA

Ad insindacabile giudizio dell'équipe socio-sanitaria e della Direzione Sanitaria, può rendersi necessario il trasferimento dell'ospite ad altre camere o ad altro piano o ad altra palazzina della RSA a causa di motivazioni sociali e/o sanitarie. Di ciò i familiari saranno tempestivamente avvisati.

PERMESSI DI USCITA

I familiari dell'ospite possono chiedere permessi di uscita giornalieri rivolgendosi al Medico Responsabile.

L'ospite ha inoltre facoltà di pernottare fuori della struttura (fino ad un massimo di 10 giorni) previa autorizzazione del CAD.

INGRESSO DEI VISITATORI

Gli ospiti possono ricevere visite tutti i giorni, la mattina dalle ore 11.30 alle ore 13.00 ed il pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.30.



Il comfort e la privacy delle aree di attesa e visita per accompagnatori e visitatori sono assicurate all'interno della RSA da appositi spazi destinati alle visite.

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli Ospiti potranno frequentare la RSA al di fuori dell'orario di visita, previa comunicazione.

NORME DI SICUREZZA PER UTENTI E VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza.

Pertanto si invitano gli ospiti ed i signori visitatori, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

QUALITÀ

La struttura nell'intento di garantire i massimi standard di qualità sui servizi offerti garantisce:

- **Miglioramento continuo**
- **Massima soddisfazione dell'ospite**
- **Controllo dei dati**

E' stato nominato il Responsabile della Qualità Dr.ssa Patrizia Marulli

ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE

La documentazione relativa ai reclami ricevuti (documenti inviati dagli Ospiti o Familiari, rapporti di non conformità, ecc...) così come quella relativa alle analisi sui questionari e alle eventuali azioni correttive viene conservata e utilizzata per l'esecuzione del riesame della Direzione

Fattori di qualità: questionario di gradimento, possibilità di reclamo, cartellino di riconoscimento degli operatori sanitari

Indicazioni e percorsi interni: disponibilità Carta dei Servizi



CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La responsabilità terapeutica dei singoli ospiti ricoverati è affidata al proprio Medico di Medicina Generale. Il Medico di Medicina Generale assicura tutti gli interventi necessari anche non programmati.

La struttura garantisce la continuità assistenziale attraverso la presenza del Medico Responsabile e del personale infermieristico presente nei vari turni.

Le Urgenze-Emergenze sono assicurate dal personale infermieristico presente nella R.S.A., ovvero, dal Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) e dal Servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale (118).

La struttura ha predisposto l'eventuale sostituzione temporanea del Medico Responsabile, con l'Amministratore Unico dr. Alberto Scoppetta. Tale comunicazione verrà esposta in bacheca e comunicata ai vari soggetti coinvolti.



IL GIARDINO



SERVIZI OFFERTI DALLA RSA

Al momento dell'ingresso, l'equipe Sanitaria- assistenziale in servizio si riunisce per le informazioni da acquisire circa il nuovo ospite. Questo, viene accolto con un saluto generale di benvenuto di tutto lo staff in servizio. Gli viene presentato il compagno di stanza, vengono indicati gli arredi in dotazione. Si offre un aiuto per sistemare il corredo e si forniscono brevi informazioni sugli orari e abitudini principali della R.S.A. Si procede poi allo svolgimento delle operazioni relative all'accettazione. Il personale infermieristico e socio assistenziale provvederà a chiedere e fornire le informazioni utili e necessarie per il periodo di degenza. Il personale amministrativo curerà il disbrigo delle formalità di sua competenza e provvederà a consegnare la Carta dei servizi completa degli allegati.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'assistenza alla persona è garantita da una équipe multidisciplinare composta dai coordinatori dei servizi, dal medico di base, dagli infermieri, dagli operatori socio assistenziali, dai Fisioterapisti, dai Terapisti Occupazionali dall'Assistente Sociale, dalla Psicologa e dal Dietista che provvederanno ad elaborare un 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. Il PAI viene redatto dopo la Valutazione Multidimensionale con scale validate dal mondo scientifico internazionale, inclusa la scala di valutazione del dolore. 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.

I Coordinatori dei Servizi (DIRIGENTE INFERMIERISTICO, INFERMIERE COORDINATORE) sono le figure professionali che, in collaborazione con l'équipe



multidisciplinare, predispongono i piani di lavoro, concordano le priorità assistenziali, supervisionano la qualità dell'assistenza. Curano in particolare l'accoglienza dei nuovi Ospiti e partecipano alla stesura del progetto assistenziale individuale. I Coordinatori si rendono disponibili a colloqui sia con l'Ospite che con i familiari per fornire indicazioni in merito all'assistenza e all'organizzazione della Residenza.

Il Medico di base effettua visite generali, secondo un diario di visite e controlli programmati. Provvede, inoltre, alla prescrizione di farmaci, alle richieste di visite specialistiche, di esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in struttura.

Sono assicurate dal C A D le visite specialistiche e le prescrizioni di ausili.

L'Infermiere (riconoscibile dalla divisa di colore verde scuro) partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività. Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico – terapeutiche. Agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali per l'espletamento all'assistenza di base all'ospite (aiuto nell'igiene personale, nella vestizione e nell'alzata).



LA MEDICHERIA

L'Operatore addetto all'assistenza (riconoscibile dalla divisa di colore bianco), oltre a svolgere tutte le attività dell'ausiliario specializzato, in collaborazione e su indicazione dell'infermiere provvede al rifacimento del letto occupato, all'igiene personale del Residente, al posizionamento e al mantenimento delle posizioni terapeutiche.

Il Fisioterapista (riconoscibile dalla divisa di colore celeste) esegue, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, l'insieme delle prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e ritardare le disabilità degli Ospiti nonché a mantenere le capacità residue degli stessi.

La riabilitazione psico-fisica prevede:

- **definizione del programma di riabilitazione volto al superamento del bisogno di salute dell'Ospite;**
- **riabilitazione neuro-motoria e cognitiva;**



- **rieducazione ortopedica e funzionale;**
- **uso degli apparecchi di terapia;**
- **riabilitazione respiratoria semplice;**
- **collaborazione a progetti integrati con i terapisti occupazionali.**



FISIOTERAPIA



LA PALESTRA



Il Terapista Occupazionale (riconoscibile dalla divisa di colore verde acqua), promuove interventi ludico-ricreativi e riabilitativi al fine di mantenere attivi gli interessi dei Residenti e di prevenire il decadimento psico-fisico. Il servizio di terapia occupazionale è rivolto a tutti gli Ospiti della struttura compatibilmente con gli interessi, le potenzialità e le capacità degli stessi.

Il servizio di T. O. principalmente si esplica nelle seguenti attività:

- colloqui di sostegno e rimotivazione;
- stimolazione cognitiva;
- lettura di quotidiani di gruppo
- attività manipolative di gruppo e individuali
- organizzazioni di attività ludiche di gruppo
- laboratorio di costumi e scenografie teatrali e organizzazione di spettacoli interni;
- coinvolgimento di persone esterne per festeggiamenti vari
- cineforum e approfondimenti tematici;
- musicoterapica;
- ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue e cognitive;
- terapia di reminiscenza;
- laboratorio di riabilitazione e/o di abilitazione alla scrittura;
- R.O.T.;
- terapia informale rivolta ai pazienti dementi finalizzata al mantenimento delle attività quotidiane della vita (vestirsi, alimentarsi, ecc.);
- valutazione periodica delle attrezzature e degli ausili;
- collaborazione a progetti integrati con i fisioterapisti.



TERAPIA OCCUPAZIONALE



TERAPIA OCCUPAZIONALE



L'ORTOTERAPIA



L'ORTOTERAPIA

L'Assistente Sociale è una figura professionale che opera con autonomia tecnico-professionale per prevenire e ridurre situazioni di disagio ed esclusione sociale.

All'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale persegue l'obiettivo generale di favorire la qualità di vita degli ospiti residenti e promuove l'integrazione socio-sanitaria attraverso l'attivazione della rete di servizi territoriali.

Nello specifico, all'interno della RSA, l'assistente sociale attiva interventi di:

- **Consulenza e orientamento a favore degli ospiti e delle loro famiglie per il disbrigo di pratiche burocratiche, pensionistiche e per l'accesso ai servizi territoriali;**
- **Attivazione della procedura per la richiesta di Amministratore di Sostegno (legge n.ro 6 del 2004);**



- **Raccordo con tutta le figure professionali che operano nella struttura per la programmazione e l'attivazione dei Piani di Assistenza Individuali;**
- **Coinvolgimento ed attivazione dei servizi territoriali a carattere sociale e sanitario (ASL, Municipi; Associazioni etc.).**

Lo Psicologo è una figura professionale che attiva interventi di:

- **Valutazione e assesment dei bisogni cognitivi, psicologici e relazionali degli ospiti della struttura (attività individuali e di gruppo),**
- **Partecipazione alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato e sua verifica;**
- **Coinvolgimento dei familiari degli ospiti: incontri-colloqui con i familiari;**
- **Formazione, sostegno psicologico e supervisione del personale interno;**
- **Sostegno psicologico soprattutto nelle fasi critiche dell'accoglienza e delle dimissioni;**
- **Valutazione diagnostica attraverso test neuro-psicologici;**
- **Osservazione e conduzione di attività di gruppo.**

Il Dietista è una figura professionale che svolge i seguenti compiti:

- **Monitoraggio dell'ottemperanza delle procedure interne della struttura,**
 - **Controllo procedure igienico-sanitarie;**
 - **Programmazione degli interventi di educazione alimentare;**
 - **Gestione dell'alimentazione degli ospiti: vitto comune, e diete speciali;**
 - **Definizione del regime alimentare personalizzato, per singoli o per gruppi di utenti, in collaborazione con il personale medico e con gli utenti stessi.**
- Il dietista acquisisce informazioni anamnestiche tramite indagini nutrizionali, elabora schemi dietetici di cui verifica/monitora gli effetti, identifica i bisogni alimentari dell'individuo e/o di un gruppo di individui.**

SERVIZIO MENSA

Il servizio mensa è gestito da una società esterna di catering, che svolge le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli Ospiti. Il menù viene elaborato



in base a tabelle dietetiche studiate appositamente da una dietista. Gli Ospiti con specifiche patologie seguono terapie alimentari differenziate.

La somministrazione dei pasti viene effettuata nelle sale all'uopo predisposte, nei seguenti orari:

- 1. colazione con inizio alle ore 8,30 - 9.00**
- 2. pranzo con inizio alle ore 11.30, nelle apposite sale, ai piani, e per Ospiti con particolari problematiche, nella propria stanza.**
- 3. cena con inizio alle ore 17.30 ai piani, e per Ospiti con particolari problematiche, nelle proprie stanze.**

Il menù è articolato su sette giorni e per quattro settimane, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi.

È inoltre garantita per l'Ospite la scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso, sarà sufficiente segnalare al dietista l'eventuale richiesta.



LA SALA DA PRANZO



SERVIZIO DI SANIFICAZIONE DELL'AMBIENTE

Il servizio è gestito da una ditta esterna.

Consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dello spazio di vita dell'Ospite (camere da letto e bagni) e degli ambienti comuni (corridoi, soggiorni, palestra, refettori ecc.); sono programmati anche interventi di pulizia generale straordinaria.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

In aggiunta alle operazioni di manutenzione degli impianti e degli edifici obbligatorie per disposizione di legge, per le quali l'Amministrazione è convenzionata con soggetti a ciò abilitati, la manutenzione ordinaria è data in appalto.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici concernenti il ricovero in struttura (pagamento rette, cambio di residenza, variazione del medico di base etc.).

L'ufficio a ciò preposto, fornisce anche informazioni e un primo orientamento alle famiglie che necessitano di accedere alla rete dei servizi agli Anziani (U.V.T, servizi domiciliari ecc).

Servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.30, a sabati alterni dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

SERVIZI ACCESSORI

Gli utenti possono usufruire, facendone richiesta, dei seguenti servizi a pagamento:

- **servizio lavanderia €85,00 + iva**
- **podologo €30,00 + iva**
- **parrucchiere €10,00 piega; €15 taglio; € 25,00 colore**
- **TV in camera €15,48 + iva**
- **Barbiere barba €10,00**
- **Barbiere taglio €12,00**
- **manopole monouso €12,00 + iva**
- **bavaglioli monouso € 12,00 + iva**



MODALITÀ DI PAGAMENTO

La cassa è aperta per i pagamenti tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 14:30 a sabati alterni dalle 9:00 alle 13:00. Si accettano contanti fino al massimo disposto dalla legge è possibile inoltre pagare tramite assegno o bonifico bancario. Non è attivo un servizio pos per bancomat e carte di credito.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è assicurata da un sacerdote della parrocchia, con le scadenze previste dalla liturgia. All'interno della struttura è disponibile uno spazio riservato esclusivamente a luogo per il culto, aperto a chiunque ne abbia necessità.

Si garantisce, inoltre, il rispetto e la pratica di tutte le Religioni.

VOLONTARIATO

I volontari costituiscono una risorsa importantissima per l'Istituto, fornendo gratuitamente il proprio tempo e la propria disponibilità. Sono, inoltre, garanzia di trasparenza. Sono presenti in gruppi organizzati. Le singole associazioni dopo aver fatto richiesta scritta all'Amministratore, tramite lettera di presentazione o altra forma, dopo la valutazione del caso vengono invitate a partecipare alle varie attività della struttura.

COMITATO DI PARTECIPAZIONE

Il Comitato di Partecipazione, costituito nella Residenza secondo la normativa vigente, contribuisce alla raccolta delle segnalazioni degli utenti e le trasmette alla Direzione.

ABBATTIMENTO BARRIERE

La Direzione si impegna ad abbattere le barriere fisiche, linguistiche e culturali che possono ostacolare l'accesso ai servizi, mediante operatori multilingua.



ORGANI DI TUTELA DEI DIRITTI DEI PAZIENTI/OSPITI

La Direzione informa tutti gli Ospiti riguardo la possibilità di poter colloquiare alla bisogna con il tribunale dei diritti del Malato.

SCHEMA DI GIORNATA - TIPO DELL'OSPITE DELLA R.S.A

7.00 - 8.00 Sveglia e igiene personale;

8.30 - 9.00 colazione;

9.30 - 11.30 attività sanitarie e riabilitative;

11.30 - 12.30 pranzo;

13.00 - 15.00 riposo pomeridiano;

15.30 - 17.30 attività sanitarie e riabilitative;

18.00 - 19.00 cena;

DOPO CENA trasferimento nelle camere per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario ed eventuali terapie farmacologiche.

Nel corso della notte gli Ospiti vengono vigilati dal personale Infermieristico ed assistenziale di turno il quale provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza e al cambio posturale.



REGOLAMENTO INTERNO OSPITE

REGOLE DA OSSERVARE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

All'ospite è consentito personalizzare la propria camera portando con sé oggetti o suppellettili personali, nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri ospiti e nel rispetto delle norme antincendio.

L'ospite, al momento del ricovero, si impegna a:

- **osservare le regole d'igiene dell'ambiente, nonché quelle della convivenza e della vita di relazione;**
- **mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate, di adeguarsi alle richieste dei responsabili operativi della struttura e di garantire la perfetta utilizzazione;**
- **segnalare ai responsabili l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera;**
- **consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dalla struttura di entrare nella camera per provvedere alle pulizie, a verifiche ed eventuali riparazioni degli impianti.**

L'ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati per propria incuria o per trascuratezza.

- **E' fatto divieto di ospitare nella propria camera, anche per una sola notte e fuori dall'orario stabilito, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e di amicizia con l'ospite;**
- **L'ospite gode della massima libertà nel rispetto degli orari.**
- **L'ospite deve osservare il silenzio nei seguenti orari:**
 - a) **nei locali comuni dalle ore 21.00 alle ore 6.00;**
 - b) **nella propria camera dalle ore 12.30 alle ore 15.00 e dalle ore 21.00 fino alle ore 7.00.**
- **Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi.**
- **L'uso degli ascensori richiede particolare attenzione e rispetto delle norme di sicurezza, In particolare:**
 - ▶ **non si deve premere il pulsante quando segna "occupato";**
 - ▶ **non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata;**
 - ▶ **non si deve tentare di aprire le porte prima che la cabina si sia fermata al piano.**



Il personale di assistenza non è autorizzato a gestire denaro o valori per conto degli ospiti né a conservare presso di sé preziosi, libretti di banca, ecc.

Al personale non deve essere data alcuna gratificazione economica per i servizi prestati agli ospiti.

L'ospite non può richiedere al personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni per ottenere trattamenti di favore.

Deve mantenere con il personale rapporti di rispetto e di comprensione. Nel caso debba avanzare delle richieste straordinarie o segnalare inadempienze nel servizio può rivolgersi alla direzione, prima in forma verbale ed eventualmente a mezzo di reclamo scritto.

È fatto divieto agli ospiti di recarsi nei luoghi riservati al personale.

Ai fini della prevenzione degli incendi, gli ospiti sono tenuti ad adeguarsi alle seguenti disposizioni:

- **non fumare a letto e non fare uso di fiamme libere, come fornelli o stufe di qualsiasi tipo;**
- **non gettare nei cestini mozziconi di sigarette e materiali infiammabili;**
- **non utilizzare apparecchi elettrici personali o piccoli elettrodomestici, senza averne avuto l'autorizzazione.**

In caso di emergenza (presenza di fumo o incendio in atto) l'ospite deve immediatamente avvisare il personale di servizio che è stato istruito per operare in caso di incendio.

All'ospite è fatto divieto di:

- **stendere alla finestra capi di biancheria;**
- **tenere vasi di fiori ed altri oggetti sui davanzali, se non in condizioni di effettiva sicurezza;**
- **usare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo ad altri ospiti;**
- **gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;**
- **vuotare nel water, nel bidet o nel lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture.**

SI CONSIGLIA DI NON LASCIARE INCUSTODITI OGGETTI PERSONALI E DI VALORE, PER I QUALI L'AMMINISTRAZIONE NON È RESPONSABILE.



APPENDICE

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.



Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

Il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, dove si ritiene che il compito della Repubblica sia rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

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, dove si ritiene che il compito della Repubblica sia 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, dove si ritiene che il compito della Repubblica sia 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, sia affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di 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. Ottawa (1986). Tutti gli operatori della nostra Residenza conoscono e condividono le affermazioni della "Carta dei Diritti dell'anziano", che riproduciamo integralmente, a tutela dei nostri ospiti ed in aiuto al miglioramento della qualità della vita delle persone anziane.



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 rispettare, 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 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 comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

La persona anziana al centro di diritti e doveri





".....E i giureconsulti? E I pontefici? E i filosofi?

Sono anziani, ma quante cose ricordano!

*Gli anziani conservano le capacità intellettuali
purché preservino interessi e dinamismo...."*

(Cicerone)