



# "VILLA SAN FRANCESCO"

S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

## CARTA DEI SERVIZI 2024

*Sede Operativa:*

Via Sorbo 10 – 81020 - Valle di Maddaloni (CE)

C.F. e Partita I.V.A. 05693791211

tel. 0823336500 - fax 0823336500

mail PEC: [saasrlmaddaloni@pec.it](mailto:saasrlmaddaloni@pec.it) – mail: [rsavillasanfrancesco@libero.it](mailto:rsavillasanfrancesco@libero.it)

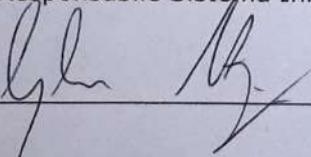
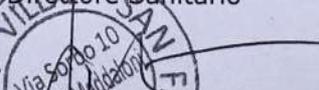
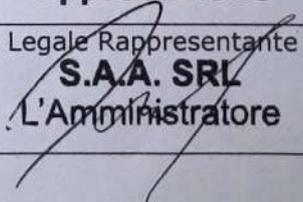
[www.anzianirsavillasanfrancesco.it](http://www.anzianirsavillasanfrancesco.it)

*Sede Legale:*

Via Salita Arenella 9 – 80129 - Napoli (NA)

**REDATA IN CONFORMITÀ:**

- DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 MAGGIO 1995 "SCHEMA DI RIFERIMENTO PER IL SETTORE SANITARIO DELLA CARTA DEI SERVIZI"
- LINEE GUIDA N. 2/1995 – MINISTERO DELLA SANITÀ "ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE"
- CIRCOLARE DEL MINISTERO DELLA SANITÀ PROT. N. 100/SCPS/21.12833 DEL 30 SETTEMBRE 1995 "ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI"
- DELIBERAZIONE REGIONE CAMPANIA N. 369 DEL 23 MARZO 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Redazione	Controllo	Approvazione
Responsabile Sistema Informativo 	Direttore Sanitario  	Legale Rappresentante <b>S.A.A. SRL</b> L'Amministratore 

REDATA IN CONSULTAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA E ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEGLI UTENTI.



# "VILLA SAN FRANCESCO"

**S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

## **CARTA DEI SERVIZI 2024**

*Sede Operativa:*

Via Sorbo 10 – 81020 - Valle di Maddaloni (CE)

C.F. e Partita I.V.A. 05693791211

tel. 0823336500 - fax 0823336500

mail PEC: [saasrlmaddaloni@pec.it](mailto:saasrlmaddaloni@pec.it) – mail: [rsavillasanfrancesco@libero.it](mailto:rsavillasanfrancesco@libero.it)

[www.anzianirsavillasanfrancesco.it](http://www.anzianirsavillasanfrancesco.it)

*Sede Legale:*

Via Salita Arenella 9 – 80129 - Napoli (NA)

### **REDATTA IN CONFORMITÀ:**

- *DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 MAGGIO 1995 "SCHEMA DI RIFERIMENTO PER IL SETTORE SANITARIO DELLA CARTA DEI SERVIZI"*
- *LINEE GUIDA N. 2/1995 – MINISTERO DELLA SANITÀ "ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE"*
- *CIRCOLARE DEL MINISTERO DELLA SANITÀ PROT. N. 100/SCPS/21.12833 DEL 30 SETTEMBRE 1995 "ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI"*
- *DELIBERAZIONE REGIONE CAMPANIA N. 369 DEL 23 MARZO 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI*

<b>Redazione</b>	<b>Controllo</b>	<b>Approvazione</b>
Responsabile Sistema Informativo	Direttore Sanitario	Legale Rappresentante



# "VILLA SAN FRANCESCO"

**S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

## **INDICE GENERALE**

<b>Mission</b>	<b>6</b>
<b>Notizie utili</b>	<b>6</b>
<b>Figure di riferimento</b>	<b>6</b>
<b>Orari</b>	<b>7</b>
<b>Come raggiungere la struttura</b>	<b>7</b>
<b><u>SEZIONE PRIMA</u></b>	<b>9</b>
<b>Presentazione</b>	<b>9</b>
<b>La carta dei servizi</b>	<b>9</b>
<b>Che cos'è</b>	<b>9</b>
<b>Come si legge</b>	<b>10</b>
<b>Principi fondamentali</b>	<b>11</b>
<b>Presentazione della struttura</b>	<b>14</b>
<b>Attrezzature</b>	<b>14</b>
<b><u>SEZIONE SECONDA</u></b>	<b>15</b>
<b>Informazione sui servizi</b>	<b>15</b>
<b>Utenti</b>	<b>15</b>
<b>Servizi offerti</b>	<b>16</b>
<b>Assistenza medica</b>	<b>17</b>



# **"VILLA SAN FRANCESCO"**

## **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

<b>Emergenza sanitaria</b>	<b>17</b>
<b>Assistenza farmaceutica e protesica</b>	<b>17</b>
<b>Assistenza infermieristica</b>	<b>18</b>
<b>Servizio di psicologia</b>	<b>18</b>
<b>Assistenza sociale</b>	<b>18</b>
<b>Terapia occupazionale</b>	<b>19</b>
<b>Attività di animazione</b>	<b>19</b>
<b>Assistenza riabilitativa</b>	<b>19</b>
<b>Servizio assistenziale</b>	<b>20</b>
<b>Servizi alberghieri</b>	<b>20</b>
<b>Ristorazione</b>	<b>20</b>
<b>Servizio lavanderia</b>	<b>21</b>
<b>Servizio pulizia</b>	<b>21</b>
<b>Servizio trasporto</b>	<b>21</b>
<b>Assistenza religiosa</b>	<b>21</b>
<b>Servizio di camera ardente</b>	<b>22</b>
<b>Servizio custodia valori</b>	<b>22</b>
<b>Servizio di parrucchiere – barbiere - podologo</b>	<b>22</b>
<b>Rette</b>	<b>23</b>
<b>Norme relative al pagamento della retta</b>	<b>24</b>
<b>Servizi compresi nella retta (ospite privato)</b>	<b>25</b>
<b>Servizi integrativi non compresi nella retta (ospite privato)</b>	<b>25</b>
<b>Tutela della privacy</b>	<b>26</b>
<b>Impegni assunti dalla struttura</b>	<b>27</b>
<b>Modo di operare</b>	<b>28</b>



# **"VILLA SAN FRANCESCO"**

## **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

<b>Lista di attesa</b>	<b>28</b>
<b>Tempi Liste Attesa</b>	<b>29</b>
<b>Richiesta ricovero</b>	<b>29</b>
<b>Ammissione</b>	<b>29</b>
<b>Giornata tipo</b>	<b>30</b>
<b>Orario visite</b>	<b>32</b>
<b>CARE GIVER</b>	<b>33</b>
<b>Camere</b>	<b>33</b>
<b>Spazi comuni</b>	<b>34</b>
<b>Beni dell'ospite</b>	<b>34</b>
<b>Presenza dei familiari</b>	<b>34</b>
<b>Permessi di uscita e libertà personali</b>	<b>35</b>
<b>Dimissioni</b>	<b>35</b>
<b>Decesso</b>	<b>36</b>
<b>Norme per il ritiro della documentazione sanitaria</b>	<b>37</b>
<b>Norme in materia di sicurezza per ospiti, parenti e dipendenti</b>	<b>38</b>
<b><u>SEZIONE QUARTA</u></b>	<b>39</b>
<b>Informazione, accoglienza, tutela e partecipazione</b>	<b>39</b>
<b>Regolamento dei diritti e dei doveri dell'ospite</b>	<b>40</b>
<b>Rilevazione soddisfazione di ospiti e familiari</b>	<b>42</b>
<b>SEZIONE QUINTA</b>	<b>43</b>
<b>Standard di qualità e impegni assunti</b>	<b>43</b>
<b>Fattori di qualità, standard e strumenti di verifica</b>	<b>49</b>



# **"VILLA SAN FRANCESCO"**

**S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

**ALLEGATI**

**50**



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

### MISSION

#### Umanità e rispetto

La Residenza Sanitaria Assistita "Villa San Francesco" volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso una assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio e/o di gruppo, garantendo il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio sanitaria dell'ospite.

Gli interventi si fondano non solo sul miglioramento continuo delle prestazioni, ma anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale.

La Politica per la qualità che ne deriva vede la R.S.A. "Villa San Francesco" impegnata a definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali.

A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'ospite è fondamentale l'**umanità**, concetto chiave che contribuisce alla erogazione di un servizio di elevata qualità.

Tutti gli operatori della Residenza dovranno adoperarsi per creare un ambiente che riesca a **rispettare** il "progetto di vita" che ogni persona si è costruita secondo il proprio vissuto lavorativo, sociale, culturale ed educativo, affinché l'ingresso in Residenza Sanitaria Assistita sia solo il cambiamento del proprio domicilio e non, come spesso accade, lo stravolgimento del proprio progetto di vita.

### NOTIZIE UTILI

#### FIGURE DI RIFERIMENTO

##### **Responsabile Struttura: Amministratore Unico**

Dott. Troiano Giaccoli

(RICEVIMENTO PREVIA PRENOTAZIONE TELEFONICA)

##### **Responsabile Sanitario**

##### **Direttore Sanitario**

Dott.ssa Linda Natale



# **"VILLA SAN FRANCESCO"**

## **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

### **Coordinatore per le Attività Socio Assistenziali**

Dott.ssa Marianna Merola

### **ORARI DI RICEVIMENTO**

#### **DIRETTORE SANITARIO:**

Dal Lunedì al Venerdì previo appuntamento.

#### **COORDINATORE ATTIVITA' SOCIO ASSISTENZIALI:**

Dal Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle ore 13.00.

#### **ASSISTENTE SOCIALE:**

Dal Lunedì al Venerdì su appuntamento.

#### **AMMINISTRAZIONE:**

Dal Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle ore 13.00.

Telefono: 0823336500

Fax: 0823336500

### **COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA:**

#### **UBICAZIONE:**

RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA "Villa San Francesco".

Indirizzo: Via Sorbo, 10 Valle di Maddaloni (CE).



# “VILLA SAN FRANCESCO”

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

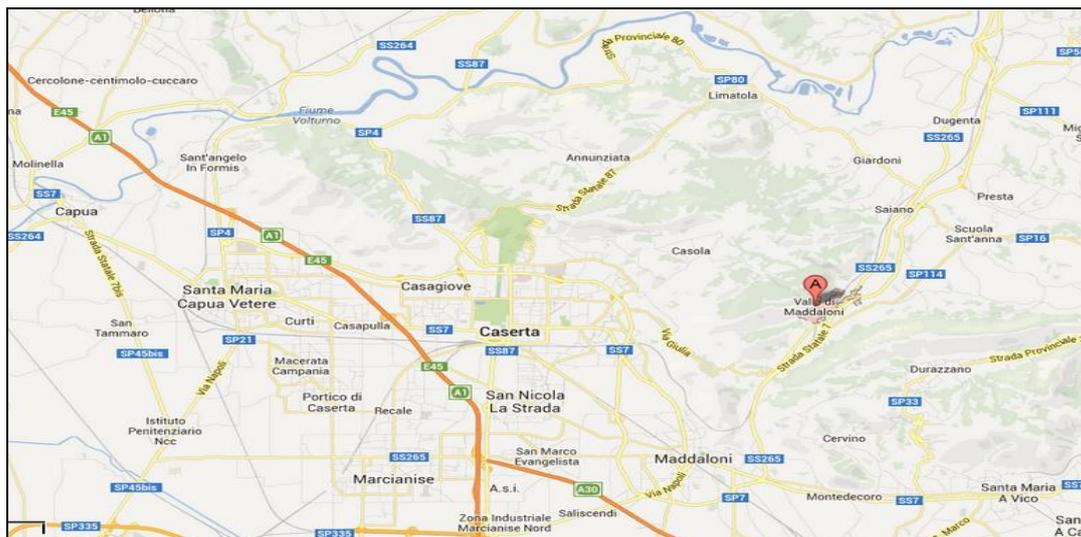
### IN AUTO

Autostrada A1 (Napoli-Roma) uscita Caserta Sud seguire indicazioni per Valle di Maddaloni. Autostrada A30 (Caserta-Salerno) uscita Caserta Nord seguire indicazioni per Valle di Maddaloni.

### IN TRENO

Da qualunque destinazione si parta scendere alla stazione di Maddaloni, poi con mezzi privati (Taxi) o pubblici (autobus) proseguire per Valle di Maddaloni (riferimento Carabinieri).

### CARTINA





# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

### SEZIONE I

#### PRESENTAZIONE

Le Linee d'Indirizzo sull'Assistenza Residenziale e Semiresidenziale, ai sensi della L.R. del 22 Aprile 2003 N.º8, sottolineano l'importanza della chiarezza nella redazione e la conoscenza e diffusione della **Carta dei servizi** all' interno delle RSA.

#### LA CARTA DEI SERVIZI: Che cosa è?

Rappresenta uno strumento insostituibile di tutela per gli utenti che garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti dalla Struttura e alle modalità di accesso agli stessi, che individua i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi di "Villa San Francesco," fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le nostre scelte operative.

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della nostra Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La "Carta" non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile annualmente di integrazioni e aggiornamenti, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Struttura, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

La Direzione



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

### COME SI LEGGE

#### SI ARTICOLA IN 5 SEZIONI:

- 1) Nella **I sezione** la struttura RSA "Villa San Francesco" si presenta, dichiara i suoi fini istituzionali e i principi fondamentali che devono ispirare l'erogazione delle prestazioni sanitarie.
- 2) Nella **II sezione** vengono descritti la struttura, i servizi e le modalità di accesso.
- 3) Nella **III sezione** la struttura delinea i suoi obiettivi, gli impegni programmatici ed infine i meccanismi con cui misura i risultati al fine di poter verificare e controllarne l'attività.
- 4) Nella **IV sezione** si parla dei meccanismi di tutela del cittadino.
- 5) Nella **V sezione** viene descritto il Regolamento Ospiti.



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'erogazione dei servizi viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

#### **TUTELA DEI DIRITTI**

La struttura si impegna a tutelare in ogni caso i diritti dei cittadini-utenti, prestando una maggiore attenzione alle minoranze.

#### **UGUAGLIANZA**

La Struttura si impegna ad erogare servizi senza distinzione di età, sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali a tutti coloro che richiedano le sue prestazioni.

#### **IMPARZIALITÀ**

È complementare rispetto al principio di uguaglianza, del quale rappresenta la naturale integrazione. Essa viene garantita: attraverso l'erogazione delle prestazioni esclusivamente sulla base della gravità del caso, dell'emergenza e dell'adozione delle liste di prenotazione per i casi più urgenti; con l'obbligo di astensione da parte di tutti i dipendenti della Struttura da atti o da fatti che abbiano il carattere della parzialità o dell'interesse privato, con la più stretta osservanza, da parte dei Dipendenti della struttura, dei doveri di ufficio e deontologici, nell'espletamento della propria attività lavorativa, con il divieto da parte del Personale di accettare somme in danaro, da chiunque e qualunque titolo elargite.

#### **DIRITTO DI SCELTA**

La Struttura favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta dell'Assistito, riferito tanto alla individuazione dell'Equipe sanitaria preposta alla cura, quanto alle possibili alternative terapeutiche, che gli vengono presentate dal personale di assistenza medica, nel rispetto del "Consenso informato".

#### **PIENA INFORMAZIONE**

La Struttura si impegna a garantire la piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi, assicurando chiarezza nei contenuti.



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

### **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

La Struttura garantisce all'Assistito il diritto alla riservatezza ed impronta alla più stretta osservanza dello stesso l'attività dei propri operatori e i rapporti con gli Organismi esterni.

### **PARTECIPAZIONE**

Attraverso la rilevazione del gradimento e della qualità, misurate sulla base degli standard indicati dalle normative nazionali vigenti e in armonia con le altre fonti significative, quale la presente Carta dei servizi, dovrà prendere in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale e il comfort offerto. Il controllo di qualità, inoltre, dovrà essere effettuato sia in fase di prenotazione e di erogazione della prestazione, sia a prestazione avvenuta, avendo cura di considerare i punti di vista espressi dai vari soggetti interessati (cittadini e personale). La qualità del servizio erogato dovrà altresì essere valutata, oltre che attraverso i classici strumenti di rilevazione, anche mediante gruppi di monitoraggio e secondo il metodo dell'analisi dei fatti osservati, documentati o riferiti. L'andamento dei servizi, quale conseguenza della rilevazione, sarà periodicamente oggetto di studio da parte della Direzione.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

È obiettivo prioritario lo sviluppo inteso come incremento della qualità e della quantità dei livelli e della tipologia delle prestazioni sanitarie in genere, rese da parte della Struttura a tutti gli ospiti. Tale obiettivo è perseguito attraverso il miglioramento ed il rinnovamento degli aspetti professionali scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali della Struttura ed è indirizzato esclusivamente all'effettivo soddisfacimento del soddisfacimento del bisogno di salute. È perciò impegno costante della Struttura la ricerca dei criteri e degli indicatori per l'analisi e la valutazione del soddisfacimento del bisogno di salute dei propri assistiti. La ricerca continua delle condizioni di economicità di lungo periodo della Struttura rappresenta obiettivo di tutta la organizzazione che si realizza attraverso il monitoraggio e l'intervento sui seguenti indicatori:

- di efficienza: intesa come rapporto tra risorse impiegate e prestazioni prodotte;



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

- di efficacia gestionale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e prestazioni prodotte;
- di efficacia sociale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti o/e grado di soddisfacimento del bisogno di salute.

Peraltro, la Struttura riconosce, quale valore prioritario dei propri servizi, il livello di soddisfacimento del bisogno di salute per tutti gli assistiti.

### **STANDARD DI QUALITÀ**

Per qualità si definisce l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un servizio che, al minor costo, determinano allo stesso la capacità di soddisfare le esigenze esplicite e implicite dell'Assistito.

La Struttura si impegna a mantenere sempre alti gli standard di qualità prefissati ed a rispettare gli impegni assunti, attraverso attività di valutazione costanti.

### **CONTINUITÀ**

La Struttura nei propri servizi sanitari è impegnata a garantire la caratteristica della continuità degli stessi, intesa sia come erogazione nel tempo delle prestazioni, sia come elemento di qualità tecnica delle stesse. L'erogazione dei servizi è pertanto continua, regolare, senza interruzioni. La Struttura si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli assistiti anche in casi di contingenti difficoltà operative nella erogazione dei servizi.



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza, che si struttura su tre piani, ha una capacità ricettiva di 40 posti letto, organizzati in due moduli da 20 posti ciascuno.

**Gli accessi e l'ubicazione sono chiaramente indicati.**

**Piano seminterrato:** hall con reception, sala di attesa per i familiari degli ospiti attrezzata con tavolini e sedie, angolo bar con due distributori automatici di bevande calde e fredde e di piccola pasticceria), ufficio amministrativo, Direzione Sanitaria, stanza del coordinatore socio assistenziale, ambulatorio medico, sala di riabilitazione (palestra), locali per attività occupazionale, cucina, dispensa, locale spogliatoio per dipendenti, locale deposito ausili, bagni assistiti con vasca per immersione, stanza fisioterapista ed assistente sociale

**Piano rialzato:** 23 posti letto; cappella con sagrestia separata, locale biancheria pulita, sala mensa con angolo TV, bagno assistito con vasca per immersione.

**Primo piano:** 17 posti letto, sala mensa con angolo TV. Ogni piano è provvisto di infermeria, attrezzata anche con carrello dell'emergenza.

La Struttura garantisce l'accesso e la fruibilità completa degli spazi da parte di tutti gli Utenti grazie all'assenza di barriere architettoniche. I corridoi, ampi e luminosi, muniti di corrimano, collegano tra loro gli ambienti in cui vivono gli ospiti.

Tutte le camere, attrezzate per accogliere due o tre ospiti, sono dotate di dispositivo di chiamata che può essere utilizzato dall'ospite o dall'operatore in caso di necessità, antenna per TV, se l'ospite è allettato può fruire anche del servizio di telefonia fissa; nel bagno ci sono i maniglioni di appoggio e i servizi igienici sono dotati di un regolatore per l'impostazione della temperatura dell'acqua. Ogni ospite dispone di un proprio guardaroba per riporre gli indumenti personali.

I letti sono attrezzati con spondine anticaduta e materassi antidecubito.

### ATTREZZATURE

Le attrezzature della Struttura sono qualitativamente e quantitativamente adeguate ai bisogni dell'Utenza e garantiscono un corretto ed efficace svolgimento dei trattamenti richiesti. In funzione degli scopi istituzionali e della tipologia di ospite sono previste attrezzature mediche, fisioterapiche e assistenziali.



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

### SEZIONE II

#### INFORMAZIONE SUI SERVIZI

*In questa sezione vengono indicati tutti i servizi attualmente presenti presso la Struttura "Villa San Francesco" e le relative prestazioni erogate.*

#### UTENTI

La Struttura esplica funzioni di assistenza, tutela, accoglienza ed ospitalità di tipo residenziale per interventi socio-assistenziali finalizzati allo sviluppo, al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia della persona e al sostegno delle famiglie.

I nostri servizi si rivolgono (Decreto N. 97 del 16.11.2018) a soggetti adulti, malati cronici totalmente o parzialmente non autosufficienti con ridotta o completa perdita dell'autonomia, in condizioni di stabilità clinica o a rischio di instabilità senza la compromissione delle funzioni vitali, soggetti affetti da disturbi cognitivi lievi/moderati senza disturbi comportamentali e/o dell'aggressività, con necessità di trattamenti estensivi, di mantenimento funzionale e lungo assistenza, non assistibili a domicilio o in altri setting assistenziali di maggiore o minore intensità.

Soggetti per i quali sussistono contemporaneamente i sotto elencati criteri di eleggibilità:

- Perdita dell'autosufficienza nelle attività di vita quotidiana.
- Condizioni socio ambientali che non consentono la permanenza a domicilio e per le quali l'assistenza domiciliare risulterebbe insufficiente o troppo onerosa.
- Condizioni cliniche che non consentono un adeguato trattamento a domicilio, o il trasferimento quotidiano dal proprio domicilio verso una struttura residenziale senza pregiudizio per lo stato di salute o infine l'accoglienza in strutture residenziali.
- Condizioni sanitarie cronico-degenerative tali da non richiedere cure intensive ospedaliere, ma la necessità di un medio livello di assistenza sanitaria (medica-infermieristica- riabilitativa) e di un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera.



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

### **SERVIZI OFFERTI**

La Residenza espleta le proprie finalità istituzionali attraverso una linea di intervento che utilizza:

### **PRESTAZIONI SANITARIE**

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza psicologica
- Assistenza farmaceutica e protesica
- Terapia riabilitativa
- Terapia Occupazionale

### **PRESTAZIONI ASSISTENZIALI**

- Assistenza alla persona
- Animazione

### **PRESTAZIONI ALBERGHIERE**

- Ristorazione
- Lavanderia per la biancheria di comunità
- Pulizie

### **PRESTAZIONI ACCESSORIE**

- Servizio trasporto
- Assistenza Religiosa
- Servizio Camera Ardente
- Servizio custodia valori
- Servizio parrucchiere –barbiere –podologo



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

#### **ASSISTENZA MEDICA:**

L'assistenza medica è garantita dal Medico di base scelto autonomamente dall'ospite e/o dai familiari, come se l'utente si trovasse al proprio domicilio, alle condizioni previste per la generalità dei cittadini, così come stabilito nell'ambito dell'Accordo Collettivo in Vigore (DPR270/2000). La Presenza del MMG all'interno della struttura sarà organizzata e coordinata in rapporto alle esigenze assistenziali. La Residenza offre inoltre il servizio del cambio medico curante qualora l'utente decidesse di trasferire il proprio domicilio presso "Villa San Francesco" (pratica consigliata). Al medico curante compete la responsabilità terapeutica, comprese le richieste adottate in caso di possibile pregiudizio per l'incolumità dell'ospite stesso, previa prescrizione medica, da registrarsi nella cartella clinica con l'obbligo di informazione ai parenti. La Residenza avrà cura di prenotare tutte le visite e gli esami richiesti dal MMG.

La Struttura può avvalersi della consulenza di medici specialisti esterni convenzionati con il S.S.N. secondo le modalità ed i limiti previsti dalla normativa del S.S.N. e regionale per la generalità dei cittadini.

#### **EMERGENZA SANITARIA:**

**Nei giorni prefestivi e festivi (dalle ore 10.00) e durante le ore notturne (dalle ore 20.00 alle ore 8.00) l'assistenza medica viene garantita dal servizio di Guardia Medica e/o dal 118.**

#### **ASSISTENZA FARMACEUTICA E PROTESICA:**

La fornitura dei presidi per l'incontinenza (pannoloni e traverse) è a carico dell'ASL di residenza dell'ospite e il materiale viene fornito secondo il piano terapeutico predisposto dal medico specialista. La quantità del materiale fornito può risultare non sufficiente a garantire un adeguato piano assistenziale e, in questo caso, i presidi saranno acquistati a carico dell'Ospite. La fornitura dei farmaci prescritti per la terapia avviene attraverso i consueti canali della farmacia convenzionata dell'ASL, per cui i farmaci non rientranti nell'elenco di quelli dispensati dall'ASL sono a carico dell'ospite.



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA:**

È garantita da infermieri professionali; le prestazioni infermieristiche riguardano interventi di prevenzione, riabilitazione e cura svolti a tutela della salute degli ospiti ed in particolare: somministrazione delle terapia prescritta dal medico e controllo della efficacia; rilevazione delle condizioni generali dell'ospite; prevenzione e/o monitoraggio di eventuali lesioni da decubito; raccolta e di invio in laboratorio di prelievi per analisi; esecuzione di trattamenti diagnostici e curativi ordinati dal medico; individuazione tempestiva di eventuali modificazioni dello stato di salute; interventi di urgenza (respirazione artificiale, massaggio cardiaco esterno etc).

### **SERVIZIO DI PSICOLOGIA:**

È affidato allo specialista del settore, figura attiva dell'equipe multifunzionale della Struttura, il cui compito è quello di intervenire nella stesura del progetto ospite (attraverso P.A.I.), con valutazione diagnostica oggettiva mediante somministrazione di test dedicati e successivo intervento terapeutico.

Nella fase di ingresso in Struttura, la figura dello psicologo supporta e facilita l'adattamento dell'ospite al nuovo contesto, accogliendone i bisogni e i vissuti, valorizzandone le risorse, individuando le potenzialità da mantenere e sviluppare, e interfacciandosi con l'equipe per fornire spunti al fine di migliorare la presa in carico della persona. In questa fase lo psicologo è anche a disposizione dei familiari per supportarli durante l'inserimento del proprio caro fornendo sostegno rispetto al cambiamento e facilitando l'elaborazione dei vissuti ad esso connessi.

Il servizio di sostegno psicologico è rivolto agli ospiti, ai loro familiari e agli operatori, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente le condizioni di vita, la capacità di relazione, il benessere e la qualità dell'assistenza all'interno della Struttura

### **ASSISTENZA SOCIALE:**

L'assistente sociale collabora nella rilevazione dei bisogni relazionali dell'ospite ed interviene nella definizione e realizzazione di interventi socioculturali ricreativi, utilizzando anche il contributo di attività di volontariato.



# **"VILLA SAN FRANCESCO"**

## **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

Mantiene i rapporti sociali tra l'ospite, la sua famiglia, la rete amicale territoriale attraverso sistematici incontri con familiari ed amici. Figura importante della equipe multifunzionale collabora nella stesura del PAI.

### **TERAPIA OCCUPAZIONALE**

La Terapia Occupazionale (TO) è una professione sanitaria della riabilitazione che promuove la salute e il benessere attraverso l'occupazione. È un processo riabilitativo che, adoperando come mezzo privilegiato il fare e le molteplici attività della vita quotidiana, attraverso un intervento individuale o di gruppo, coinvolge la globalità della persona con lo scopo di aiutarne l'adattamento fisico, psicologico o sociale, per migliorarne globalmente la qualità di vita pur nella disabilità. I Terapisti Occupazionali (TO) giocano un ruolo importante nell'aiutare le persone di tutte le età. La terapia occupazionale è necessaria per superare gli effetti della disabilità causate dalla malattia, dall'invecchiamento, dagli incidenti, dalle inabilità temporanee e permanenti. I terapisti occupazionali intervengono professionalmente in modo che la persona possa svolgere le attività quotidiane o professionali nel più alto grado di autonomia possibile. Sono professionisti qualificati che trovano le soluzioni ai problemi quotidiani.

### **ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE**

Il servizio di animazione ha lo scopo di conservare, nel rispetto dell'identità individuale, le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano mediante l'attuazione di attività espressive, creative e manuali realizzate prevedendo una rotazione delle stesse che favorisca una diffusione degli interessi e delle abilità. Si utilizzano attività specifiche allo scopo di aiutare gli ospiti al raggiungimento della massima autonomia nelle ADL/IADL della vita quotidiana, si prevede inoltre l'utilizzo di associazioni di volontariato che sotto le festività ricorrenti organizzano balli ed intrattenimenti ludici e musicali, concordati annualmente ed autorizzati dal Responsabile della struttura.

### **ASSISTENZA RIABILITATIVA:**

Ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psico-fisiche dell'ospite sia attraverso interventi gestiti direttamente dal terapeuta, sia fornendo attività di consulenza agli altri operatori per rendere riabilitative le attività di vita quotidiana. Si organizzano sedute di ginnastica dolce collettiva, di rieducazione neuromotoria individuale e di mobilitazione attiva e passiva.



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

### **SERVIZIO ASSISTENZIALE:**

Assistenza garantita da operatori socio-sanitari (OSS) e da operatori socioassistenziali (OSA) tutti i giorni dell'anno. Il servizio è diretto a migliorare e mantenere le capacità residue della persona ed al soddisfacimento dei bisogni primari dell'ospite. Esso comprende: interventi rivolti all'assistenza diretta (aiuto per l'igiene personale e i pasti, deambulazione e mobilitazione, vestizione, prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato; interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza); cura della camera e degli effetti personali; supporto all'attività infermieristica.

### **SERVIZI ALBERGHIERI:**

### **RISTORAZIONE**

L'ospite ha diritto al vitto completo, secondo le disposizioni dietetiche espresse nel piano individuale di cura. I pasti vengono preparati internamente alla struttura e sono distribuiti agli ospiti che possono scegliere di consumarli nella propria stanza o nella comune sala mensa. Il menù, articolato in sette giorni, quadrisettimanale, varia a seconda della stagione (estiva o invernale), propone più possibilità di scelta e si attiene alla tabella dietetica approvata dal servizio di dietologia dell'Asl, con possibilità di diete particolari su prescrizioni mediche. È esposto nella sala da pranzo e nella bacheca all'ingresso della struttura, in modo da essere ben visibile agli ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme all'ospite. L'ospite può scegliere in anticipo il menù compilando un modulo specifico che viene consegnato al personale di cucina.

Il servizio cucina è controllato dal Direttore Sanitario che vigila sul rispetto delle norme di autocontrollo attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), sistema che permette di individuare e minimizzare il rischio di contaminazione degli alimenti durante tutte le fasi di lavorazione, dalla conservazione del prodotto al prodotto finito. Il servizio di ristorazione garantisce un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche dell'ospite anziano; segue orientativamente le indicazioni generali della Dieta mediterranea, con buona rappresentazione dei legumi e degli zuccheri complessi, verdura e frutta, pesce e carni bianche, olio extravergine d'oliva.



# **"VILLA SAN FRANCESCO"**

## **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

L'adozione di menù basati sull'alternanza e la varietà nutrizionale e gastronomica, nel rispetto e nella valorizzazione degli alimenti freschi di stagione, rappresentano la garanzia e l'obiettivo qualitativo di mantenimento e raggiungimento degli standard previsti.

### **SERVIZIO LAVANDERIA**

La Struttura, convenzionata con una ditta esterna, provvede alla sostituzione gratuita della biancheria di comunità (lenzuola, federe, asciugamani, etc). La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base alla effettiva necessità determinata da norme igienico-sanitarie.

Il lavaggio della biancheria personale è a carico degli ospiti. Tutta la biancheria personale è individuata con opportuna sigla in modo da identificarne il proprietario.

### **SERVIZIO PULIZIA**

Il servizio pulizia assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura e comprende:

- la pulizia ordinaria, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata delle camere degli ospiti, dei bagni, degli spazi e dei servizi comuni;
- la pulizia programmata (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale), per la sanificazione a fondo.

### **SERVIZIO TRASPORTO:**

Per l'accompagnamento di visite mediche verso strutture ospedaliere o sanitarie si adopera il servizio di ambulanza locale, distinguendo tra trasporti urgenti per cui si attiva il 118 a carico della ASL e trasporti programmati (a carico dell'ospite).

### **ASSISTENZA RELIGIOSA:**

L'assistenza religiosa cattolica è assicurata per tutti gli ospiti. Il sabato ore 07.30 viene celebrata la messa nella Cappella della struttura e tutti i pomeriggi viene recitato il Santo Rosario alle ore 19:00. Per gli ospiti allettati viene assicurata l'assistenza religiosa nelle camere di degenza. Per chi professa altre religioni, previa autorizzazione alla Direzione Sanitaria della struttura, è possibile contattare i ministri dei vari culti.



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

#### **SERVIZIO DI CAMERA ARDENTE:**

In caso di decesso dell'ospite nella RSA viene messa a disposizione gratuitamente la camera mortuaria; i familiari scelgono liberamente ed è al loro carico l'Impresa Funebre. La Cerimonia funebre può essere celebrata, a richiesta dei parenti, nella Cappella interna.

#### **SERVIZIO CUSTODIA VALORI:**

Presso la Struttura è attivo il servizio di custodia dei valori, al fine di garantire agli Ospiti la possibilità di depositare in apposita cassaforte, in assoluta sicurezza, piccoli oggetti di valore o modeste somme di denaro.

La Direzione declina ogni responsabilità derivante dallo smarrimento e/o furto di denaro, oggetti preziosi ed effetti personali in possesso dell'Ospite (ad esempio, gioielli, cellulari, protesi dentarie mobili, occhiali da vista, vestiti ed effetti personali considerati non preziosi) non lasciati in custodia.

#### **SERVIZIO DI PARRUCCHIERE-BARBIERE-PODOLOGO:**

Nella struttura almeno una volta a settimana è a disposizione il servizio di parrucchiere/barbiere.

Il servizio di podologo al bisogno dell'ospite, quindi senza un giorno fisso.

Questi servizi non sono inclusi nella retta giornaliera.

Il tariffario delle suddette prestazioni è affisso in bacheca all'ingresso della struttura.

Tali servizi vengono resi disponibili dalla struttura senza obbligo alcuno.



## “VILLA SAN FRANCESCO”

### S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

#### RETTE

Al momento dell'ingresso in struttura, all'Ospite in regime privatistico viene fatto sottoscrivere il modulo di impegno al pagamento della retta, denominato **“contratto di ospitalità”**. Non è previsto il versamento del deposito cauzionale, né di una caparra infruttifera. Le tipologie dei servizi extra e relative tariffe potranno essere variate a discrezione della Residenza, e comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

Sono possibili revisioni dei prezzi rispetto all'atto dell'ammissione, oltre all'aumento ISTAT previsto dopo 12 mesi di permanenza presso la struttura, per intervenute condizioni di non autosufficienza dell'ospite, passando alla fascia prevista per il tipo di assistenza e reparto.

Per periodi di assenza dell'ospite la retta è comunque dovuta nella totalità ed il posto letto sarà conservato per massimo 30 giorni, salvo accordi diversi intercorsi con la Direzione Sanitaria ed Amministrativa della RSA.

La retta è comunque dovuta, anche, in caso di ricovero ospedaliero, ma con una riduzione del 20% dal 16° giorno in poi.

L'Ospite può essere dimesso per esigenze organizzative della struttura con un preavviso minimo di 10 giorni. La procedura di dimissione sarà effettuata da parte della struttura in modo da garantirne la dimissione in forma assistita. In tale caso la struttura rimborserà la quota della retta dei giorni non utilizzati.

Il pagamento della retta dà diritto al solo mantenimento del posto letto in struttura, ma non dà diritto al reinserimento automatico dell'ospite nella struttura, che è subordinato ad una rivalutazione clinica della Direzione Sanitaria per verificare se ci sono ancora i requisiti sanitari compatibili con il rientro in RSA.

Il corrispettivo per la Retta è sostanzialmente dovuto sino alla data in cui l'unità abitativa è resa effettivamente libera.

Per gli ospiti privati, il trasporto per la dimissione sino al nuovo domicilio è a carico dell'Ospite.



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

Al termine di ogni anno solare viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n°26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie effettuate.

L'entità della retta mensile per gli ospiti privati è stabilita dalla struttura in rapporto alla misura della disabilità dell'ospite (medio ed alto impegno assistenziale).

L'entità della diaria giornaliera va dai 90 € (I.V.A. esclusa) ai 110 € (I.V.A. esclusa) a seconda dell'impegno assistenziale richiesto.

La retta decorre dal giorno concordato.

Il pagamento della retta avviene in forma anticipata, mensilmente, entro e non oltre il 5° giorno di ogni mese, o comunque entro e non oltre ogni scadenza mensile successiva alla data di ingresso, con le modalità da concordarsi con l'Amministrazione.

I versamenti vengono effettuati a mezzo bonifico bancario, le cui coordinate sono: MONTE DEI PASCHI DI SIENA IT18K0103003407000000873368.

#### **NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA UTENTI IN CONVENZIONE**

La retta dell'ospite S.S.N. è così suddivisa: 50 % a carico del S.S.N. ed il restante 50% a carico dei Comuni/Ambiti territoriali di residenza degli ospiti, con l'eventuale compartecipazione dell'utente da stabilirsi tassativamente secondo i criteri stabiliti dalla Legge Regionale n. 11/2007 art. 8, comma 1, lett. E, dalla Legge Regionale 05/13 comma 34, così come disciplinate dalle DGRC 134/13 punto 13.2, dal DGRC 869 del 29/12/15 punto IV.2.3 e dalle "Linee Guida" di cui al DCA n. 110 del 2014.

I Comuni/Ambiti territoriali possono approvare criteri e soglie di esenzione alternative rispetto a quelle inderogabili previste dalla normativa regionale, ma solo se più favorevoli all'utente.

La soglia [ISEE o di reddito individuale] al di sotto della quale il soggetto richiedente la prestazione è esentato da ogni forma di compartecipazione al costo del servizio corrispondente al 160% dell'ammontare del trattamento minimo della pensione INPS, pari ad Euro 10.555/98 per il 2018. Tale soglia di esenzione identifica una quota che rimane in disponibilità all'assistito indipendentemente dal numero o dalla quantità di servizi utilizzati.



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

La soglia [ISEE o di reddito individuale] al di sopra della quale il soggetto richiedente la prestazione è tenuto a corrispondere per intero il costo unitario del servizio previsto dall'ente è fissata in 4,35 volte l'ammontare del trattamento minimo della pensione INPS pari a € 28.691/86 per il 2018;

Per qualsiasi valore I.S.E.E. compreso tra le soglie di cui sopra il soggetto richiedente la prestazione sarà tenuto a corrispondere una quota di compartecipazione al costo del servizio strettamente correlata alla propria situazione economica e scaturente dalla seguente formula:  $Comp\ i\ j = I.S.E.E.i * CS0 / I.S.E.E.0$

Per gli ospiti in regime di accreditamento eventuali aumenti saranno stabiliti dall'ASL cui la RESIDENZA fa riferimento.

#### **SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

##### **(OSPITE PRIVATO)**

- ✓ Assistenza socio-sanitaria garantita 24 ore (MMG-Continuità Assistenziale)
- ✓ Assistenza specialistica (ASL)
- ✓ Assistenza infermieristica (Personale interno)
- ✓ Farmaci, protesi, ausili e prestazioni diagnostico-terapeutiche (ASL)
- ✓ Servizi alberghieri (Personale interno)
- ✓ Pasti (Servizio interno)
- ✓ Pulizia e sanificazione delle camere e degli spazi comuni (Servizio interno)
- ✓ Lavanderia per la biancheria di comunità (Servizio Esterno)
- ✓ Terapia Occupazionale (Personale interno)
- ✓ Attività socio-psicologica (Personale interno)
- ✓ Attività di animazione (Personale interno)
- ✓ Assistenza Religiosa (Servizio interno)
- ✓ Servizio custodia Valori (Servizio interno)

#### **SERVIZI INTEGRATIVI NON COMPRESI NELLA RETTA**

##### **(OSPITE PRIVATO)**

- ✓ Parrucchiere e barbiere: barba, taglio e lavaggio capelli, tinta ed altri trattamenti tricologici di bellezza (il servizio di parrucchiere/barbiere è previsto almeno una volta a settimana)



## “VILLA SAN FRANCESCO”

### S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

- ✓ Podologo: il servizio di podologo viene svolto su prenotazione senza giorno fisso da un professionista abilitato all’esercizio specifico.
- ✓ Cure estetiche, riabilitative e dietetiche non prescritte dal S.S.N. (pedicure, manicure, massaggi, ecc.)
- ✓ Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali. Qualora il trasporto non sia direttamente effettuato da un parente, la Residenza garantirà il servizio tramite ambulanza privata o altro mezzo privato al momento disponibile
- ✓ Manutenzione e riparazione di protesi, presidi ed ausili personali
- ✓ Acquisto farmaci *ad personam* o di fascia C
- ✓ Libri, riviste, periodici
- ✓ Fisioterapia

#### TUTELA DELLA PRIVACY

La Residenza “Villa San Francesco” informa che i dati personali dell’Ospite, forniti all’atto della richiesta di ricovero, sono registrati negli archivi informatici e cartacei della struttura. Essi sono oggetto di trattamento soltanto in relazione alle finalità strettamente connesse e strumentali all’attività propria della R.S.A.

Tali dati includono: cartelle cliniche, dati sanitari, orientamento sessuale, fede religiosa, terapie mediche ed ogni altra informazione in merito alle condizioni psico-fisiche. Il conferimento dei dati personali è facoltativo, tuttavia un eventuale rifiuto comporterebbe l’impossibilità di instaurare rapporti con la Residenza “Villa San Francesco”.

Titolare del trattamento è il Legale Rappresentante della S.A.A. S.r.l.

Gli incaricati del Trattamento sono il Direttore Sanitario, il DPO, il Coordinatore per le attività socio-assistenziali, gli Infermieri Professionali, gli operatori OSS, OSA, gli addetti ai servizi ausiliari, i Fisioterapisti, i Terapisti Occupazionali, gli Animatori, altri professionisti che collaborano con la RSA Villa S. Francesco, altri.

Ai sensi del Regolamento Europeo UE 679/2016 e del Codice in materia di protezione dei dati D.Lgs 196/2003 e s.m. ed i. – gli Ospiti di “Villa San Francesco” godono di una serie di diritti, tra i quali la possibilità di conoscere i propri dati personali, di chiedere



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

l'aggiornamento, la rettifica, la cancellazione, la trasformazione degli stessi, di opporsi in tutto o in parte al loro trattamento.

Tali diritti possono essere esercitati rivolgendosi al Titolare.

### IMPEGNI ASSUNTI DALLA STRUTTURA

1. Assicurare ad ogni Ospite tutte le prestazioni finalizzate al recupero, se possibile, e/o al mantenimento dell'autonomia residua.

Nello specifico assicurare l'assistenza diretta mediante:

- Aiuto nell'alzata dal letto;
  - Preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno;
  - Aiuto e/o esecuzione dell'igiene personale quotidiana e periodica;
  - Aiuto per il bagno;
  - Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione;
  - Aiuto nella nutrizione (somministrazione e aiuto nell'assunzione del cibo);
  - Aiuto nell'uso di ausili e accorgimenti atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività;
  - Mobilizzazione delle persone allettate e/o in carrozzella.
2. Assicurare le prestazioni per la tutela igienico sanitaria della persona:
    - Somministrazione, controllo ed aiuto nell'assunzione dei farmaci;
    - Prevenzione delle piaghe da decubito (cambio pannoloni, cambio degli effetti lettereci, ecc.);
    - Garantire prestazioni di pronto intervento di semplice attuazione;
    - Assistenza per ricoveri e visite mediche urgenti;
  3. Assicurare un vitto adeguato considerato anche le diete particolari individuali, previste da prescrizioni mediche e particolari esigenze legate a problemi di masticazione;
  4. Promuovere e favorire la relazione tra gli Ospiti e i momenti di animazione comuni, anche attivando le risorse di volontariato presenti sul territorio ed i parenti;
  5. Agevolare gli Ospiti a mantenere contatti con i familiari;
  6. Garantire la presenza dei farmaci e dei presidi sanitari;



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

7. Garantire la tenuta delle cartelle contenenti i dati anagrafici, amministrativi, sociali e sanitari degli Ospiti che devono essere costantemente aggiornate;
8. Garantire altre eventuali necessità finalizzate a favorire un'adeguata assistenza, quali il servizio di parrucchiere e barbiere ed il servizio di lavanderia.

#### **MODO DI OPERARE**

1. I compiti e le mansioni dei singoli operatori sono quelli previsti dalla loro qualifica in seno alla RSA "Villa San Francesco", con riguardo all'obbligo della collaborazione per il buon funzionamento della RSA, alla rispondenza del servizio ed alle necessità che vi si manifestano;
2. I rapporti fra il personale della Struttura e gli Ospiti dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione;
3. È vietata qualunque diversità di trattamento degli Ospiti e non sono ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al personale da parte degli Ospiti e dei loro congiunti/familiari;
4. Il personale socio sanitario, per quanto di competenza, è tenuto a far rispettare le norme della Struttura ed il benessere dell'Ospite.

#### **LISTA DI ATTESA**

Il Registro Lista di Attesa è un registro cartaceo, numerato, tenuto presso la Direzione Sanitaria sotto la responsabilità del Direttore Sanitario.

La posizione all'interno della Lista di Attesa risulta essere l'esito di una valutazione multidimensionale effettuata dall'equipe sanitaria della RSA "Villa San Francesco", che prende in considerazione variabili quali:

- urgenza (ad es., persone in dimissione da strutture ospedaliere),
- situazione clinica,
- livello di intensità clinico-assistenziale,
- contesto socio-familiare.

A parità del livello riscontrato dei bisogni, si tiene conto dell'ordine cronologico di presentazione della domanda.



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

Non è esclusa la possibilità di inserimento in deroga per cittadini segnalati dai servizi sociali del territorio in condizioni socio-sanitarie assistenziali tali da richiedere con urgenza ingresso in R.S.A.

#### **TEMPI LISTA ATTESA**

I tempi di attesa statisticamente rientrano nei 30 giorni.

#### **RICHIESTA DI RICOVERO**

La Richiesta di ricovero è effettuata compilando un apposito modulo da ritirare in struttura oppure mediante prenotazione telefonica. Successivamente, accertata la volontà dell'ospite e con il parere positivo del Direttore Sanitario, si dà conferma all'ospite o al familiare della data dell'inserimento in lista, in attesa dell'autorizzazione dell'ASL.

#### **AMMISSIONE**

La convocazione dell'Ospite per l'ingresso in struttura avviene tramite comunicazione telefonica qualche giorno prima del ricovero.

L'accoglienza avviene di norma nelle ore antimeridiane dal lunedì al venerdì.

Il trasporto per l'ingresso in struttura è a totale carico dell'Ospite.

All'ingresso l'Ospite:

- 1. effettua la prima visita, viene aperta la cartella clinica e vengono rilevati i parametri vitali;**
- 2. per i privati, firma, unitamente al parente Delegato, il contratto di ospitalità, ricevendone una copia;**
- 3. autorizza il trattamento dei propri dati personali (Privacy);**
- 4. Firma inoltre una serie di documenti per l'inserimento in struttura (Regolamento Generale, Consenso Informato alle Cure, etc)**
- 5. consegna alla struttura la documentazione personale e sanitaria richiesta;**
- 6. consegna il corredo personale, eventuali presidi/ausili (carrozzina, deambulatore, materasso antidecubito, altro) ed eventuali farmaci.**



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

L'inserimento di ospiti accreditati avviene nel rispetto delle procedure previste dalla vigente normativa.

L'istruttoria viene curata dall'U.V.I. dell'ASL di Competenza che elabora il P.A.I. (Piani Assistenziali Individuali). Tramite l'U.V.I, l'A.S.L. di appartenenza dell'ospite potrà, secondo le modalità previste dalle convenzioni stesse, accreditare il posto letto, facendosi carico della quota sanitaria costituente il 50% della retta complessiva.

L'ospite è visitato all'ingresso - o comunque quanto prima - dal DS, al fine di definire un programma individuale di assistenza e seguito in tale fase anche dall'Infermiere e dall'OSS referente o tutor del caso, responsabili dell'attuazione del P.A.I., che è stilato dall'equipe multidisciplinare (UVI) prima della permanenza in Struttura.

Sono caldamente invitati i parenti alla partecipazione attiva per la gestione del PAI dell'Ospite, poiché in grado di ricostruire la "storia" dell'Ospite e le relative abitudini nonché illustrare con maggiore precisione il contesto di provenienza.

In caso di dimissioni o decesso dell'ospite, tutta la documentazione verrà restituita ai parenti entro trenta giorni.

La scelta della camera è decisa dalla Direzione Sanitaria e del nucleo dipenderà dal grado di intensità assistenziale che dovranno essere erogati in base alla documentazione analizzata al momento dell'ingresso.

La presa in carico dell'Ospite avviene quindi attraverso una valutazione predisposta in équipe (UVI) e passa attraverso verifiche periodiche che hanno lo scopo di verificare e ridefinire gli obiettivi e gli interventi del progetto assistenziale.

#### **GIORNATA TIPO**

Nell'organizzazione della giornata e nella programmazione delle attività, la Residenza cerca sempre di rispettare le abitudini delle persone e di adattare il più possibile i servizi offerti alle richieste dell'Ospite.

#### **Tra le ore 6:00 e le ore 7:00**

- Sveglia (i tempi e le modalità dell'alzata sono definiti in funzione delle esigenze individuali e delle abitudini personali)
- Attività igieniche e di cura della persona, eventuali cure infermieristiche



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

#### **Dalle Ore 8:30 alle ore 9:00**

- Colazione in sala da pranzo o a letto per chi non può alzarsi (l'orario della colazione varia a seconda delle esigenze personali)
- Somministrazione della terapia farmacologica

#### **Dalle ore 9:00 alle ore 11:30**

Si svolgono le diverse attività del mattino, in base a quanto stabilito nel piano assistenziale individuale per ogni ospite.

- (visita MMG, consulenza specialistica, seduta di fisioterapia individuale, seduta sostegno psicologico, attività occupazionali di gruppo, ricreative e di socializzazione)

#### **Dalle ore 11:30 alle ore 12:30**

- Pranzo (in sala da pranzo o in camera, a seconda delle necessità individuali)
- Somministrazione della terapia farmacologica

**Gli ospiti non autosufficienti sono assistiti dal personale della RSA ed è consentita l'assistenza da parte dei familiari o di volontari o di accompagnatori privati.**

#### **Dalle ore 13:00 alle ore 14:30**

Riposo pomeridiano secondo le abitudini individuali.

#### **Dalle ore 14:30 alle ore 16:00**

Cure igieniche; gli Ospiti vengono preparati per il pomeriggio.

#### **Dalle ore 16:00 alle 16:30**

Spuntino di metà pomeriggio.



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

#### **Dalle ore 16:00 alle 19:00**

Si svolgono le diverse attività del pomeriggio (strutturate e/o individualizzate), secondo i programmi e le disponibilità individuali:

- cure estetiche (parrucchiere, barbiere, podologo) se richiesti dall'ospite
- attività occupazionali di gruppo
- attività ricreative, di animazione e di socializzazione

#### **Dalle Ore 18:30 alle ore 19:30**

- Cena (in sala da pranzo o in camera, a seconda delle necessità individuali)
- Somministrazione della terapia farmacologica

#### **Ore 19:00**

- Possibilità della Recita del Santo Rosario.

#### **Dalle ore 19.30 alle 21:00**

Attività igieniche, infermieristiche e di cura della persona per consentire agli Ospiti di andare a letto e terminare la giornata. Gli ospiti possono rimanere nei soggiorni per vedere la TV e conversazioni varie, mentre gli ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.

Nelle ore notturne, il personale in servizio provvede alla sorveglianza ed al cambio dei dispositivi per l'incontinenza.

**N.B.** Il sabato pomeriggio e la domenica sono destinati alla gestione del tempo libero o alle uscite ludico-ricreative.

#### **ORARI DI VISITA**

Allo scopo di favorire il riposo pomeridiano degli ospiti e garantire un ambiente tranquillo durante i pasti, l'orario consigliato è il seguente:

lunedì alla domenica:

pomeriggio dalle 16:00 alle 18:00.

sabato e domenica

mattina dalle 10:00 alle 11:30.



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

Tutti i visitatori sono tenuti al rispetto delle attività socio assistenziali che coinvolgono l'Ospite.

In caso di necessità o aggravamento delle condizioni di salute è permessa la visita in orario notturno, da concordarsi con la Direzione Sanitaria.

Per motivi igienici e sanitari è vietato sedersi sui letti, affollare le camere e usare i servizi igienici riservati agli ospiti.

Inoltre, i visitatori dovranno astenersi dal portare generi alimentari perché potrebbero essere controindicati rispetto a: dieta personale, trattamento farmacologico in corso nonché per le normative di sicurezza sugli alimenti.

Durante le visite mediche e in occasione dell'igiene dell'ospite, i parenti e i visitatori sono tenuti a non presenziare in camera.

È possibile effettuare visite guidate alla struttura al fine di prendere visione dell'ambiente e dei servizi offerti; tali visite dovranno essere concordate ed autorizzate con la Direzione Sanitaria.

#### **CARE GIVER ESTERNO**

La Direzione può autorizzare, dietro esplicita richiesta scritta di un familiare, eventuale *care giver* per compagnia dell'ospite, che non dovrà in alcun modo interferire con il programma sanitario-assistenziale, che resta di completa pertinenza della RSA. Il familiare dovrà compilare apposito modulo di richiesta disponibile presso l'Amministrazione ed indirizzato alla Direzione Sanitaria, nel quale verrà indicato il nominativo del *care giver*, la frequenza e la durata.

#### **CAMERE**

La Direzione permette ed incoraggia la personalizzazione delle camere, purché siano abbellite in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza.

Nelle stanze doppie e triple ciascun occupante dovrà conciliare le proprie esigenze con quelle degli altri Ospiti, rispettare gli oggetti personali dei conviventi e gli spazi a lui attribuiti.



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

L'uso di apparecchi radiotelevisivi nelle stanze è consentito previo consenso del compagno di stanza ed evitando che il volume del suono possa recare disturbo.

La Direzione si riserva il diritto di poter decidere in qualsiasi momento, previa comunicazione ai parenti, il trasferimento di un Ospite ad un'altra stanza.

**Nell'intera struttura non è consentito fumare.**

### **SPAZI COMUNI**

Nei salottini si ha la possibilità di effettuare varie attività ricreative in compagnia degli animatori della RSA, dei volontari e dei parenti che volessero parteciparvi.

La scelta dei programmi televisivi da guardare nelle sale TV sarà effettuata dagli ospiti con la supervisione del personale della RSA.

Gli spazi esterni possono essere liberamente utilizzati dagli Ospiti e dai loro visitatori.

### **BENI DELL'OSPITE**

Presso la RSA è a disposizione una cassaforte.

La Struttura può svolgere funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi degli articoli 1766 e seguenti del codice civile dietro autorizzazione scritta dell'Ospite o dei suoi familiari; a tal fine è istituito il servizio di custodia dei valori.

Gli Ospiti che dovessero trattenere effetti di valore ne saranno direttamente responsabili.

Inoltre si informa di fare attenzione e dare la giusta cura alle protesi (dentarie, acustiche, ecc.) e alle lenti da vista utilizzate, in quanto la RSA declina ogni responsabilità per la perdita o il danneggiamento delle stesse.

### **PRESENZA DEI FAMILIARI**

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

I familiari ed amici possono consumare i pasti insieme agli Ospiti e prendere parte alle attività di animazione, sempre con un preavviso e previa autorizzazione della DS.

Gli orari di ricevimento delle visite sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

### **PERMESSI DI USCITA E LIBERTÀ PERSONALI**

#### **Gli Ospiti non possono uscire da soli dalla RSA.**

Per l'eventuale uscita dalla RSA è necessaria l'autorizzazione della Direzione Sanitaria. Per l'uscita dalla struttura c'è bisogno dell'accompagnamento di un parente o di un delegato/tutore, che si farà carico di compilare un apposito modulo prima dell'uscita da consegnare alla Direzione Sanitaria per la preparazione di eventuali terapie.

### **DIMISSIONI**

Il rapporto tra l'Ospite e la R.S.A. può altresì terminare nei seguenti casi:

- Esplicita richiesta da parte dell'Ospite o di suoi familiari, da presentarsi per iscritto all'Ufficio Amministrativo della R.S.A. con un preavviso minimo di 10 giorni, il mancato preavviso comporterà il pagamento della retta da parte dell'ospite privato per i giorni di mancato preavviso;
- Esigenze organizzative della Struttura (Ospite Privato) con un preavviso minimo di 10 giorni. La procedura di dimissione dell'Ospite sarà effettuata da parte della struttura in modo da garantirne la dimissione in forma assistita.
- Mancato pagamento della retta per mesi tre o non accettazione dell'aggiornamento della stessa;
- Qualora sopravvenga una situazione clinica non compatibile con la tipologia di patologie gestibili presso la R.S.A., accertata e documentata dal Direttore Sanitario della Struttura;
- Assenza, anche in caso di ricovero ospedaliero, di durata superiore a sette giorni;
- Revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati sanitari;
- Qualora venga meno il rapporto fiduciario tra Ospite e/o suoi familiari e la Direzione Sanitaria della R.S.A.



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

La procedura di dimissione dell'Ospite sarà effettuata con preventiva comunicazione al Comune di residenza dell'Ospite e all'Asl di competenza al fine di garantirne la dimissione in forma assistita.

#### **DIMISSIONI D'AUTORITA'**

Con l'ingresso presso la "R.S.A. Villa San Francesco" dell'Ospite si instaura un "rapporto di fiducia" tra lo stesso, i Suoi familiari e gli Operatori tutti.

L'Ospite e la famiglia si aspettano di ottenere il miglior servizio possibile alla pari di quanto gli Operatori tutti si aspettano il riconoscimento dell'impegno messo al fine di rendere il servizio nel miglior modo possibile.

L'organizzazione attivata ed attuata dalla "R.S.A. Villa San Francesco", come sopra meglio descritta, cercherà sempre di produrre il miglior confort ma non si deve mai perdere di vista che la soddisfazione di molti produce a volte l'insoddisfazione di alcuni.

Fatto salvo il principio già precedentemente sancito che tutto il "Sistema organizzazione" gira intorno all'Ospite, non viene trascurata l'eventualità di una insoddisfazione.

Qualora detta eventualità dovesse produrre il venir meno del "rapporto fiduciario" instauratosi al momento dell'ingresso in Residenza, la Direzione Sanitaria e la Direzione Aziendale, non potendo in alcun modo gestire una eventuale reiterata mancanza di fiducia e di rispetto nei confronti della Struttura e degli operatori tutti, provvederanno alla dimissione immediata dell'Ospite stesso anche tramite l'intervento dell'Autorità competenti per territorio.

#### **DECESSO**

In caso di decesso dell'Ospite presso la "R.S.A. Villa San Francesco", la salma viene composta, nella camera ardente e ne viene autorizzato il trasporto secondo le leggi vigenti di Polizia mortuaria.

A richiesta dei familiari dell'Ospite defunto, la "R.S.A. Villa San Francesco" può mettere a disposizione la camera ardente fino allo svolgimento delle esequie.



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

La scelta della Società di Onoranze Funebri per la esecuzione del servizio funebre è riservato alla discrezionalità dei familiari e l'eventuale affidamento del funerale a Società di Onoranze Funebri indicate dalla "R.S.A. Villa San Francesco" è una libera scelta della famiglia.

Nulla è dovuto alla "R.S.A. Villa San Francesco" per il servizio prestato dalla Società di Onoranze Funebri in quanto la "R.S.A. Villa San Francesco" è estranea alle pattuizioni intercorse.

#### **NORME PER IL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali REGOLAMENTO UE (679/2016) e Codice Privacy (D.Lgs 196/2003 e s.m. ed i.).

Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso la esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione Sanitaria della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o fax, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, presso la Direzione Sanitaria della Struttura, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 20,00.

La documentazione sanitaria potrà essere consegnata anche a mezzo posta entro 30 giorni dalla richiesta, ad un costo aggiuntivo di € 10,00 per un totale di € 30,00.



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

### **NORME IN MATERIA DI SICUREZZA PER OSPITI, PARENTI E DIPENDENTI**

È VIETATO IN TUTTI GLI AMBIENTI (camere, servizi, igienici, corridoi, soggiorni, ecc.):

- Fumare.
- Utilizzare apparecchi elettrici senza la preventiva autorizzazione SCRITTA della Direzione.
- Manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi.
- Tenere e fare uso di fornelli di qualsiasi genere, tostapane, scaldini, stufette o qualsiasi altro apparecchio provvisto di resistenza elettrica.
- Utilizzare coperte collegate all'impianto elettrico.
- Utilizzare ferri da stiro o altri oggetti simili.
- Utilizzare nei servizi igienici asciugacapelli, rasoi elettrici e ogni altra apparecchiatura elettrica senza la presenza del personale della RSA.
- Lasciare accesi apparecchi elettrici non utilizzati.
- Conservare recipienti con: liquidi o gas tossici e infiammabili.
- Collocare arredi personali senza specifica autorizzazione della Direzione.
- Conservare in camera biancheria od effetti personali in quantità maggiore rispetto alle necessità concordate con il personale della RSA.
- Posizionare sedie o altri arredi, salva autorizzazione della Direzione, sui balconi.
- Posizionare oggetti sopra gli armadi o sui davanzali delle finestre, salva autorizzazione della Direzione.
- Ingombrare i punti di passaggio con cavi elettrici o fili.

Tutti gli operatori sono tenuti a controllare le disposizioni e segnalare tempestivamente alla Direzione ogni comportamento contrario alle suddette.

**In ogni caso sono vietati comportamenti che possano mettere in pericolo coloro che frequentano la Struttura.**



# **"VILLA SAN FRANCESCO"**

## **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

### **SEZIONE IV**

#### **INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE**

##### **RSA "Villa San Francesco"**

**promuove ed assicura la funzione di tutela dei Diritti dell'Ospite, affermando il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e, inoltre, fissa le procedure di presentazione dei reclami.**

##### **ARTICOLO I:**

Gli utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato e di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso la ASL, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

##### **ARTICOLO II:**

Gli utenti e gli altri, come individuati dall' articolo I, esercitano il proprio diritto con: lettera in carta semplice indirizzata ed inviata al Direttore Sanitario della Struttura, compilazione di apposito modello (Modulo suggerimenti e reclami), sottoscritto dall'utente, distribuito presso la Residenza.

Segnalazione telefonica / Via Fax / Colloquio con il Direttore Sanitario.

Per le segnalazioni telefoniche o per il colloquio sarà compilata una apposita scheda su cui si annoterà quanto segnalato dall'utente, con l'acquisizione di tutti i dati necessari per le comunicazioni in merito.

##### **ARTICOLO III**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra indicati, preferibilmente entro quindici giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Il Direttore Sanitario si rende disponibile a valutare qualsiasi irregolarità.



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

### ARTICOLO IV:

L'utente può eventualmente richiedere il riesame del provvedimento del Direttore Sanitario, con motivata istanza, in carta semplice indirizzata allo stesso Direttore, che decide in merito nel termine massimo di quindici giorni dalla ricezione dell'istanza.

### REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'OSPITE

#### Decalogo dei diritti degli ospiti

- **Diritto alla vita** – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- **Diritto di cura ed assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- **Diritto di prevenzione** – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- **Diritto di protezione** – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- **Diritto di parola e di ascolto** – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- **Diritto di informazione** – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- **Diritto di partecipazione** – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- **Diritto di espressione** – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **Diritto di critica** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- **Diritto al rispetto ed al pudore** – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- **Diritto di riservatezza** – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.



# **"VILLA SAN FRANCESCO"**

## **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

### **DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI**

- L'Ospite, quando accede nella nostra struttura, è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e con la volontà di collaborare con tutto il personale socio sanitario, il tutto compatibilmente con le sue capacità cognitive;
- L'accesso in Residenza Sanitaria Assistita esprime da parte dell'Ospite un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale socio sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale;
- L'Ospite ed i suoi visitatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della residenza, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- Chiunque si trovi nella struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri Ospiti;
- In Residenza è vietato fumare, il rispetto di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri;
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Residenza devono essere rispettati in ogni circostanza.



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

#### **RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI**

Sia tramite questionari annuali mirati sia attraverso dei modelli di raccolta lamentele e/o suggerimenti si cerca di migliorare il servizio offerto all'Ospite e far sì che le aspettative dell'Utente vengano soddisfatte.

La possibilità per un primo confronto viene offerta attraverso la Carta dei servizi alla quale troverete allegati sia il modello per la segnalazione dei reclami sia il modello con il questionario riservato agli Ospiti e ai loro familiari.

I reclami possono essere riposti direttamente nell'apposita cassetteria situata nella stanza antistante la Direzione Sanitaria, i questionari possono essere "imbucati" nell'apposita casella posizionata all'ingresso della struttura.

I questionari saranno valutati annualmente. Essi verranno quindi elaborati nel rispetto della vigente normativa sulla privacy e valutati nel loro insieme.



# "VILLA SAN FRANCESCO"

## S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

### SEZIONE V

#### STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI ASSUNTI

**La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto, gli standard di qualità, di seguito elencati, rappresentano l'impegno che la struttura assume nei confronti dei propri utenti.**

1) ACCESSIBILITÀ	INDICATORI	ESITO
<p>Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni erogate dalla stessa, alle modalità di accesso e alle relative competenze.</p> <p>La Struttura ha pertanto predisposto per i Pazienti ed i familiari dei pazienti, una Carta dei servizi Sanitari, nella quale sono indicati tra l'altro:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•I servizi offerti dalla struttura</li><li>•Indirizzo numeri telefonici e fax</li><li>•Orari e modalità di accesso ai servizi</li><li>•Organigramma aziendale</li><li>•Procedura gestione reclami</li></ul>	<p>Disponibilità Carta dei Servizi</p> <p>N.di richieste di documen. Dei pazienti accordate/n. totale di richieste (%)</p>	<p>Sempre</p> <p>100%</p>
2) UMANIZZAZIONE	INDICATORI	ESITO
<p>Il paziente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.</p>	<p>N.ro schede con consenso scritto al trattamento dei dati relativi ai pazienti/tot.paz.</p>	<p>100%</p>
<p>Egli chiede la soddisfazione del suo bisogno riabilitativo, inteso come il raggiungimento del miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale.</p>	<p>N.ro di cartelle cliniche aggiornate/totale paz.</p>	<p>100%</p>
<p>Per tale motivo, la persona umana, nella globalità delle sue dimensioni e dei suoi bisogni, è al centro degli per la programmazione l'organizzazione, la gestione ed il controllo della attività aziendale.</p>	<p>N.ro pazienti/N.ro PE (piano esecutivo)</p> <p>N.ro di reclami legittimi a cui si è fornita risposta efficace/N. reclami legittimi perven. (%)</p>	<p>100%</p> <p>Nessun reclamo giunto</p>



## "VILLA SAN FRANCESCO"

### S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

<b>3)</b>	<b>APPROPRIATEZZA</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>ESITO</b>
	Il Paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi e alla malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.	Aggiornamento delle Cartelle dei Pazienti/Ospiti  Disponibilità della Copia delle Cartelle dei Pazienti/Ospiti	Sempre  1 Settimana
		Esistenza del Consenso Informato	100%
		N.di cartelle con registrazione degli indici di adeguatezza/N.di Pazienti/Ospiti (%)	100%
<b>4)</b>	<b>RIDUZIONE DEI TEMPI E LISTE DI ATTESA</b>		
	Agli Utenti è garantita la continuità dell'erogazione prestata senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, allo scopo di ridurre i vari problemi ad essi inerenti.		
<b>5)</b>	<b>CONTINUITA' DELLE CURE</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>ESITO</b>
	Agli Utenti è garantita la continuità dell'erogazione prestata senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, allo scopo di ridurre i vari problemi ad essi inerenti.	Cartelle Cliniche di ciascun Paziente gestite di norma dallo stesso medico  N. di interruzioni del servizio per indisponibilità della struttura	Sì  0



## "VILLA SAN FRANCESCO"

### S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

<b>6)</b>	<b>RIDUZIONE DEI RISCHI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>ESITO</b>
	<p>La struttura attua un continuo programma per la riduzione dei rischi essenzialmente esso viene effettuato attraverso le seguenti modalità:</p> <p>Garantendo uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori</p> <p>Garantendo servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap</p>	<p>È assicurata la presenza di adeguata procedura finalizzata a ridurre il rischio di infezione da operatore a paziente e da paziente a paziente</p>	<p><b>Sì</b></p>
	<p>Garantendo percorsi idonei</p> <p>Garantendo la salute del personale mediante l'effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D.Lgs.81/08</p> <p>Garantendo la predisposizione di un programma degli interventi migliorativi da attuare</p>	<p>Esiste adeguata informazione per il Risk Management nelle infezioni</p>	<p><b>Sì</b></p>



# **"VILLA SAN FRANCESCO"**

## **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

**Pertanto la RSA "Villa San Francesco" vuole essere:**

### **Promotore di Impegno sociale**

- semplificando e facilitando i rapporti con gli ospiti per ridurre dispersioni di tempo ed energie sia per gli ospiti e le loro famiglie che per i collaboratori;
- accogliendo gli ospiti in ambienti facilmente accessibili, confortevoli e funzionali
- fornendo con cortesia informazioni chiare, tempestive e complete agli Ospiti ed ai loro familiari;
- riducendo le interferenze con le attività lavorative e familiari dell'utenza attraverso orari flessibili e prolungati.

### **Affidabile**

- orientando l'erogazione del servizio all'utenza ed al risultato;
- rispettando gli impegni assunti;
- migliorando le informazioni al cittadino Ospite relativamente alle prestazioni terapeutiche erogate;
- migliorando il sistema di tracciabilità dei processi diagnostico-terapeutici con l'aggiornamento costante della Cartella Clinica.

### **Garanzia per**

- la salute del cittadino come valore complessivo;
- l'uguaglianza garantendo la parità di trattamento;
- l'imparzialità adottando criteri di obiettività e giudizio;
- la continuità dell'erogazione del servizio riducendo al minimo la durata di eventuali disservizi, l'efficacia e l'efficienza;
- la partecipazione per tutelare la corretta elaborazione del servizio e per migliorare la collaborazione con gli Ospiti.



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

#### **RSA "Villa San Francesco" adotta quali metodi per attuare una efficace politica per la qualità:**

- l'analisi e la misurazione del livello di soddisfazione;
- la progettazione e la riorganizzazione dei propri servizi;
- la verifica dei processi lavorativi;
- l'integrazione dei servizi e la loro organizzazione per aree funzionali;
- la valorizzazione della funzione di coordinamento su obiettivi condivisi;
- la valorizzazione di leadership autorevoli in grado di motivare i collaboratori.

#### **Gli obiettivi che la Direzione ha individuato e che devono essere raggiunti con il coinvolgimento di tutto il personale e di tutti i collaboratori possono essere così riassunti:**

- l'impegno diretto, continuo e permanente della Direzione nella Gestione del Sistema di Gestione, teso alla erogazione di prestazioni sanitarie nel rispetto dell'etica professionale e del malato, in una struttura accogliente e strutturata per l'Ospite;
- il coinvolgimento e la partecipazione diretta, piena e consapevole di tutto il personale nella attuazione del Sistema di Gestione;
- rapporto di massima collaborazione e trasparenza con l'Ospite al fine di poterne meglio valutare le esigenze;
- attenzione alle risorse umane e la consapevolezza della importanza del loro ruolo nella dinamica aziendale, che attribuisce un ruolo di preminenza alla formazione ed allo sviluppo di tutto il personale; la responsabilizzazione, lo sviluppo e la consapevolezza della competenza del singolo rispetto alla mansione aziendale assegnata;
- riduzione delle non conformità interne ed esterne e la prevenzione delle anomalie sia nella erogazione dei servizi che nelle prestazioni della Struttura;
- soddisfacimento delle attese dell'utente, riducendo il numero dei reclami scritti e verbali degli stessi Ospiti.



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

#### **RSA "VILLA SAN FRANCESCO" garantisce all'ospite:**

- che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con allegata foto, generalità e qualifica;
- la collaborazione del servizio sociale e della segreteria per le necessità dell'Utente;
- che venga curata l'accoglienza dei pazienti/ospiti aiutandoli a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati;
- l'educazione al corretto utilizzo dei servizi;
- che vengano ascoltati e compresi i bisogni dell'utenza;
- che venga favorita la raccolta dei reclami e curata la definizione degli stessi;
- l'accesso su richiesta alla documentazione relativa al trattamento;
- la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona nelle visite e nella vita in struttura;
- una sala di attesa con comfort per i familiari dell'ospite;
- l'intervento del servizio sociale dove richiesto;
- il rilascio della documentazione alla dimissione (solo su richiesta).

#### **RSA "VILLA SAN FRANCESCO" garantisce all' Ospite il diritto alla riservatezza.**

- All'ingresso viene infatti richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Regolamento Europeo 679/2016 e dal D.Lgs 196/2003.
- È garantito il segreto professionale a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la permanenza nella struttura.



# **"VILLA SAN FRANCESCO"**

## **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

### **FATTORI DI QUALITÀ, STANDARD E STRUMENTI DI VERIFICA**

La Struttura svolge un costante lavoro di verifiche e controllo sui servizi e sulle esigenze dell'utenza, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Come punti di riferimento e garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio offerto.

### **FATTORI DI QUALITÀ CONSIDERATI NELLA CARTA DEI SERVIZI:**

- ✓ INFORMAZIONE
- ✓ RISPETTO DEI TEMPI
- ✓ GESTIONE RECLAMI
- ✓ ACCOGLIENZA E COMFORT
- ✓ PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE/OSPITE
- ✓ VISITE DI CONTROLLO
- ✓ CONDIZIONI IGIENICO-SANITARIE
- ✓ CONSENSI INFORMATI

### **STRUMENTI DI VERIFICA:**

- rilevazione a campione del rispetto dello standard sulle informazioni date all'utenza;
- rilevazione a campione del rispetto del trattamento dei dati sensibili;
- rilevazione sistematica del gradimento dell'utenza attraverso il questionario di gradimento, la gestione dei reclami e delle non conformità;
- rilevazione a campione delle cartelle cliniche effettuata dal Direttore Sanitario.

**LE RILEVAZIONI PERMETTONO DI VERIFICARE CONTINUAMENTE IL LIVELLO DI QUALITÀ DEI NOSTRI SERVIZI ANCHE AI FINI DEL MANTENIMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE DELL' ACCREDITAMENTO IMPLEMENTATO.**



## **"VILLA SAN FRANCESCO"**

### **S. A. A. S.r.l. RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA**

In allegato alla Carta dei Servizi vi è il modulo del Contratto di ospitalità, con il quale gli utenti (o i loro delegati) dichiarano di aver preso visione del Regolamento Ospiti della R.S.A. "Villa San Francesco", di accettarne i contenuti e di impegnarsi a rispettarne le norme e le indicazioni. Con la compilazione del suddetto modulo, inoltre, essi si impegnano al regolare pagamento delle rette previste, nei termini e nei modi indicati dal Regolamento della struttura.

#### **ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI**

- "SUGGERIMENTI";
- "RECLAMI";
- "QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI";
- "SCHEDE PER PROPOSTA DI INSERIMENTO OSPITE";
- "INFORMATIVA E CONSENSO PRIVACY";
- "DOCUMENTAZIONE PERSONALE E CLINICA DA CONSEGNARE ALL'INGRESSO IN STRUTTURA";
- "CORREDO PERSONALE DA PORTARE ALL'INGRESSO IN STRUTTURA";
- "CONTRATTO DI OSPITALITÀ".

	<b>SUGGERIMENTI</b>	Livello: Direzione Strategica Settore: RAG
Revisione: 02	Data: 10/01/2019	Tracciabilità: RAG 16 Mod. 03

**SUGGERIMENTI/MIGLIORAMENTI**

SPETTABILE DIREZIONE  
 R.S.A. “VILLA SAN FRANCESCO”  
 VIA SORBO 10, VALLE DI MADDALONI (CE)

Il/la sottoscritt \_\_\_\_\_, in qualità di parente-delegato dell’Ospite  
 sig.re/sig.ra \_\_\_\_\_, con la presente segnala il seguente suggerimento  
 al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Cordiali saluti.

Firma \_\_\_\_\_

Si ricorda che il modulo “Suggerimenti” va inserito nell’apposito cassetto collocato fuori la Direzione Sanitaria.



	<b>QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI</b>	Livello: Direzione Strategica  Settore: RAG
Revisione: 03	Data: 02/01/2024	Tracciabilità: RAG 16 Mod. 02

Caro Signore/Signora,  
per una valutazione dei servizi offerti dalla R.S.A. “Villa San Francesco” le chiediamo di rispondere al seguente questionario. Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le Sue esigenze. Le ricordiamo che il questionario è anonimo e che nessuno verrà a sapere delle Sue personali opinioni anche per il rispetto del Regolamento UE (679/2016) e del Codice Privacy (D. Lgs 196/03 e s.m. ed i.). Una volta compilato, potrà imbucarlo nella Cassetta “Questionario Soddisfazione Ospite e Familiari” collocata nella Hall di ingresso della Struttura. La ringraziamo fin da ora per il tempo che vorrà dedicarci.

QUESTIONARIO COMPILATO DA:  **OSPITE**  **FAMILIARE DELL’OSPITE**

ITEM	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
<b>SEZIONE 1 – SERVIZIO ASSISTENZIALE (O.S.A. - O.S.S.)</b>				
Disponibilità, cordialità, educazione e riservatezza				
Capacità di ascolto e disponibilità a fornire informazioni				
Attenzione individualizzata alla cura dell’Ospite				
Ordine e adeguatezza dei capi riposti presso l’armadio dell’Ospite				
Capacità di farsi carico anche dei bisogni relazionali dell’Ospite				
Come giudica complessivamente la qualità dell’assistenza				
<b>SEZIONE 2 – SERVIZIO MEDICO</b>				
Disponibilità, cordialità, educazione e riservatezza				
Capacità di ascolto e disponibilità a fornire informazioni				
Qualità, precisione e chiarezza delle informazioni fornite sullo stato di salute dell’Ospite e sulle cure prestate				
Attenzione individualizzata alla cura dell’Ospite				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio medico				
<b>SEZIONE 3 – SERVIZIO INFERMIERISTICO</b>				
Disponibilità, cordialità, educazione e riservatezza				
Attenzione individualizzata alla cura dell’Ospite				
Capacità di ascolto e capacità di farsi carico anche dei bisogni relazionali dell’Ospite				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio infermieristico				
<b>SEZIONE 4 – SERVIZIO FISIOTERAPICO</b>				
Disponibilità, cordialità, educazione e riservatezza				
Attenzione individualizzata alla cura dell’Ospite				
Qualità, precisione e chiarezza delle informazioni fornite sugli interventi attuati				
Capacità di ascolto e capacità di farsi carico anche dei bisogni relazionali dell’Ospite				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio fisioterapico				
<b>SEZIONE 5 – SERVIZIO TERAPIA OCCUPAZIONALE/ANIMAZIONE</b>				
Disponibilità, cordialità, educazione e riservatezza.				
Attenzione individualizzata alla cura dell’Ospite				
Qualità, precisione e chiarezza delle informazioni fornite sugli interventi attuati.				
Capacità di ascolto e capacità di farsi carico anche dei bisogni relazionali dell’Ospite				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio T.O./animazione				

ITEM	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
------	---------------	-------------	-------	--------

	<b>QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI</b>	Livello: Direzione Strategica  Settore: RAG
Revisione: 03	Data: 02/01/2024	Tracciabilità: RAG 16 Mod. 02

<b>SEZIONE 6 – SERVIZIO PSICOLOGICO</b>				
Disponibilità, cordialità, educazione e riservatezza.				
Attenzione individualizzata alla cura dell’Ospite				
Qualità, precisione e chiarezza delle informazioni fornite sugli interventi attuati.				
Capacità di ascolto e capacità di farsi carico anche dei bisogni relazionali dell’Ospite				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio psicologico				
<b>SEZIONE 7 – SERVIZIO AMMINISTRATIVO</b>				
Disponibilità oraria del servizio				
Ampiezza dell’offerta di servizi e/o di consulenze amministrativo-burocratiche				
Qualità, precisione e chiarezza delle informazioni fornite dal personale addetto				
Capacità nella risoluzione dei problemi presentati				
Disponibilità e cordialità del personale addetto				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio amministrativo				
<b>SEZIONE 8 – SERVIZIO DI CUCINA</b>				
Varietà del menù (a riguardo anche della patologia dell’Ospite)				
Rispetto del menù programmato				
Qualità e appetibilità degli alimenti				
Quantità delle porzioni				
Cura nella presentazione dei piatti				
Rispetto degli orari nella somministrazione dei pasti				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio di cucina				
<b>SEZIONE 9 – SERVIZIO DI LAVANDERIA</b>				
Qualità del servizio di lavanderia				
Tempestività e puntualità del servizio di lavanderia				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio di lavanderia				
<b>SEZIONE 10 – AMBIENTI: COMFORT, PULIZIA E OSPITALITÀ</b>				
Cura e manutenzione della struttura				
Gradevolezza degli ambienti interni				
Grado di diffusione e chiarezza della segnaletica interna				
Climatizzazione degli ambienti				
Presenza e adeguatezza di aree comuni di socializzazione				
Pulizia e ordine degli ambienti comuni (ingresso, servizi igienici, sala da pranzo, palestra, etc.)				
Pulizia e ordine degli ambienti privati dell’Ospite (camera, servizio igienico, armadi e comodini)				
Come giudica complessivamente il comfort, la pulizia e l’ospitalità della struttura				
<b>SEZIONE 11 DOMANDE GENERALI</b>				
Come giudica gli orari di visita della struttura				
Come giudica il rispetto della Privacy garantita all’Ospite				
Rapporto tra servizio atteso, servizio percepito ed oneri sostenuti				

<b>GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA</b>				
Grado di soddisfazione complessiva				

**OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data .....

	<p style="text-align: center;">SCHEDA PER PROPOSTA DI INSERIMENTO OSPITE</p>	<p style="text-align: center;">Livello: Direzione Sanitaria Settore: RSA</p>
<p>Revisione: 02</p>	<p>Data: 10/01/2019</p>	<p>Tracciabilità: RSA Mod. 02</p>

## PROPOSTA DI INSERIMENTO OSPITE

**Al Direttore Sanitario della R.S.A.  
"Villa San Francesco"**

**ASSISTITO** (cognome e nome): \_\_\_\_\_

Codice fiscale: \_\_\_\_\_ Sesso: \_\_\_\_\_ Età: \_\_\_\_\_

Luogo di nascita: \_\_\_\_\_ Data di nascita: \_\_\_\_\_

Indirizzo di residenza: \_\_\_\_\_

Telefono di residenza: \_\_\_\_\_

Stato civile: \_\_\_\_\_

**PROPONENTE** (familiare, tutore/amministratore di sostegno, MMG, altro):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

Indirizzo e-mail: \_\_\_\_\_

**Ricoveri precedenti:**     SI     NO

(Se sì, indicare strutture di ricovero: \_\_\_\_\_)

**PATOLOGIA PRINCIPALE** \_\_\_\_\_

**DATA EVENTO LESIVO** \_\_\_\_\_

**PATOLOGIE SECONDARIE** \_\_\_\_\_



SCHEDA PER  
PROPOSTA DI INSERIMENTO  
OSPITE

Livello: Direzione Sanitaria  
Settore: RSA

Revisione: 02

Data: 10/01/2019

Tracciabilità: RSA Mod. 02

**CONDIZIONI  
GENERALI**

BUONE       DISCRETE       SCADENTI

**STATO  
DI COSCIENZA**

VIGILE       OBNUBILATO       CONFUSO

**CONDIZIONI  
MENTALI**

INTEGRATE       DETERIORATE

**ALIMENTAZIONE**

PER OS       ENTERALE       PARENTERALE

**CONTROLLO  
MINZIONE**

SI       NO

**CATETERE  
A PERMANENZA**

SI       NO

**CONTROLLO  
DELL'ALVO**

SI       NO

**DECUBITI**

SI       NO       SEDE

**DEAMBULAZIONE**

AUTONOMA       SI       NO

Altre notizie rilevanti per il progetto riabilitativo: \_\_\_\_\_

Terapia medica e farmacologica in atto: \_\_\_\_\_

Dati sociali: \_\_\_\_\_

Data della proposta

Il proponente

.....

.....

Inserimento  SI      Data .....

Firma Direzione  
Sanitaria

Lista di Attesa

NO      Motivo .....

.....

		<p style="text-align: center;">SCHEDA PER PROPOSTA DI INSERIMENTO OSPITE</p>	<p style="text-align: center;">Livello: Direzione Sanitaria Settore: RSA</p>
<p>Revisione: 02</p>		<p style="text-align: center;">Data: 10/01/2019</p>	<p style="text-align: center;">Tracciabilità: RSA Mod. 02</p>



**INFORMATIVA e CONSENSO**  
**ai sensi del Regolamento UE sulla Privacy (2016/679)**  
**e del Codice Privacy (D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196**  
**e successive modifiche ed integrazioni).**

rev. 3 del 10/03/2021

Gentile Signore/a,

la società **S.A.A. S.r.l. - "R.S.A. Villa San Francesco"** - con sede legale in via Salita Arenella, 9 – 82019 - Napoli (NA) e sede operativa in via Sorbo, 10 – 81020 - Valle di Maddaloni (CE) - Codice Fiscale/Partita I.V.A. 05693791211 - Telefono Segreteria 0823336500– Fax 0823336500 – Contatti email: saasrlmaddaloni@pec.it - rsavillasanfrancesco@libero.it – Sito [www.anzianirsavillasanfrancesco.it](http://www.anzianirsavillasanfrancesco.it), desidera informarla che il **Regolamento UE sulla Privacy** (2016/679) ed il **Codice Privacy** (D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni), prevedono il diritto alla protezione dei dati personali. Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs 196/2003 (di seguito "Codice Privacy") e dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "GDPR 2016/679"), il trattamento di tali dati si svolgerà nel rispetto dei Suoi diritti e delle libertà fondamentali, nonché della Sua dignità, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei Suoi dati personali.

**Finalità del trattamento**

I dati personali da Lei forniti sono necessari per l'effettuazione delle prestazioni sanitarie fornite e nel corso dello svolgimento delle stesse, la società **S.A.A. S.r.l. - "R.S.A. Villa San Francesco"**- si troverà a raccogliere e trattare i suoi dati personali comuni e sensibili. Le specifichiamo sin d'ora per chiarezza, le seguenti definizioni date dal Regolamento 2016/679:

Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;

Dato personale: qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale; Dati relativi alla salute: i dati personali attinenti alla salute fisica o mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni relative al suo stato di salute.

**Natura del conferimento**

Il rifiuto a fornire i dati o l'opposizione integrale/parziale al loro trattamento, potrà comportare comunque l'impossibilità, nostro malgrado, di fornirle i servizi sanitari richiesti;

il diniego all'utilizzo dei dati per le finalità alle comunicazioni commerciali: non avrà invece alcuna conseguenza sulla fruizione dei servizi sanitari, sul riconoscimento di vantaggi legati a promozioni o sui rapporti intercorrenti.

**Finalità alle comunicazioni commerciali**

I suoi dati (non sensibili) potranno essere utilizzati, solo ed esclusivamente previo suo libero, facoltativo, apposito ed esplicito consenso revocabile in qualsiasi momento, per l'invio di materiale/comunicazioni pubblicitarie tramite posta, e-mail, fax, sms, mms, APP, *social* e similari; dopo aver espresso il consenso è comunque suo diritto opporsi, in qualunque momento e senza spese, al trattamento dei suoi dati per la presente finalità.

**Modalità di trattamento e conservazione**

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, con modalità e strumenti, nel rispetto delle misure di sicurezza di cui all'art. 32 del GDPR 2016/679, ad opera di soggetti appositamente incaricati, in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 GDPR 2016/679.

Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, il periodo di conservazione dei Suoi dati personali è stabilito per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e nel rispetto dei tempi prescritti dalla legge.

I suoi dati relativi alla prestazione sanitaria saranno conservati per il tempo previsto dalla normativa sanitaria e dai tempi di conservazione idonei per garantire l'eventuale tutela della struttura in tema di Responsabilità Sanitaria.

I dati per l'invio di comunicazioni e informative della struttura sino a cancellazione dell'interessato o revoca del consenso, anche a causa della cessazione dei dati utilizzati per gli invii (esempio chiusura account e-mail).

**Ambito di comunicazione e diffusione**

Senza la necessità di un espresso consenso (ex art. 24 lett. a), b), d) Codice Privacy e art. 6 lett. b) e c) GDPR), il Titolare potrà comunicare i Suoi dati a soggetti terzi, quali ad esempio strutture legate al Sistema Sanitario Nazionale o ad enti assicurativi, solo per assolvere ad obblighi di legge o di natura contrattuale, a Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette. Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento. I dati non saranno in nessun caso diffusi

**Responsabili ed incaricati aziendali preposti al trattamento**

I dati saranno trattati dai responsabili ed incaricati aziendali del settore medico, paramedico, amministrativo, marketing, Ced e commerciale, appositamente autorizzati dal Titolare.

**Diritti dell'interessato**

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi dell'art. 7 del Codice Privacy e degli artt. 15-22 del GDPR 2016/679, il diritto di:

chiedere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati;

ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;

ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;

ottenere la limitazione del trattamento;

ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;

opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;

opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione.

Ha infine diritto di proporre reclamo a un'Autorità di controllo (per l'Italia il Garante Privacy).

1. Il titolare del trattamento è la società **S.A.A. S.r.l. - "R.S.A. Villa San Francesco"**, nella persona del Legale Rappresentante **dott. TROIANO GIACCOLI**;
2. **Ufficio Privacy** presso la sede di Valle di Maddaloni (CE) telefono: 0823336500 – e-mail: [rsavillasanfrancesco@libero.it](mailto:rsavillasanfrancesco@libero.it);
3. Il **Data Protection Officer (DPO)** è contattabile via e-mail all'indirizzo: [dpo@anzianirsavillasanfrancesco.it](mailto:dpo@anzianirsavillasanfrancesco.it)

La presente informativa potrà essere esplicitata, oralmente o per iscritto, con ulteriori elementi ed indicazioni, per soddisfare al meglio qualunque sua esigenza conoscitiva in materia "Privacy".



**INFORMATIVA e CONSENSO**  
**ai sensi del Regolamento UE sulla Privacy (2016/679)**  
**e del Codice Privacy (D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196**  
**e successive modifiche ed integrazioni).**

rev. 3 del 10/03/2021

**PRESTAZIONE DEL CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI E SENSIBILI**

Il/La sottoscritto/a (Cognome e Nome).....

nato/a a.....il.....

residente a.....documento n° .....

tel.....e-mail.....

**DICHIARA**

di aver letto e compreso la presente lettera informativa datami e spiegata dal personale della **S.A.A. S.r.l. - "R.S.A. Villa San Francesco"**-, ai sensi dell'art. 13 del "**Codice Privacy**" D. Lgs 30/06/03 n. 196 e dell'art. 13 del **Regolamento UE** 2016/679, sulle finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati, e di essere consapevole, in particolare, che il trattamento riguarderà dati personali "sensibili" di cui ho appreso il significato, vale a dire, tra l'altro, "i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute".

Dichiara, inoltre, di essere informato che il trattamento può riguardare anche dati genetici.

Dichiara, ancora, di essere stato informato della presenza di telecamere per la sicurezza delle persone e dei prodotti/attrezzature all'interno e all'esterno dei locali della società **S.A.A. S.r.l. - "R.S.A. Villa San Francesco"** -, e che le stesse effettuano registrazioni.

DATA \_\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_

Nel caso in cui l'interessato non possa prestare il proprio consenso per impossibilità fisica, per incapacità di agire o per incapacità di intendere o di volere, il consenso e' manifestato da chi esercita legalmente la potestà, ovvero da un prossimo congiunto, da un familiare, da un convivente o, in loro assenza, dal responsabile della struttura presso cui dimora l'interessato.

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

**presta il consenso** per il trattamento dei dati ai soggetti e nelle modalità apprese nella presente informativa.

DATA \_\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_

E' opportuno, inoltre, che Lei indichi per iscritto a quali persone possano essere comunicati i Suoi dati personali, anche quelli rientranti nel novero dei dati sensibili (riguardanti cioè anche il Suo stato di salute), se desidera effettuare le visite senza accompagnatore e se vuole far sapere la Sua presenza presso la **S.A.A. S.r.l. - "R.S.A. Villa San Francesco"**- ad eventuali visitatori o telefonicamente. In mancanza di indicazioni scritte in tal senso, il personale sanitario ed amministrativo della **S.A.A. S.r.l. - "R.S.A. Villa San Francesco"**- e i professionisti esterni che collaborano con la **S.A.A. S.r.l. - "R.S.A. Villa San Francesco"**- potranno comunicare informazioni sul Suo stato di salute e altro.

Il/La sottoscritto/a **CONSENTE** che sia data comunicazione relativa alla propria presenza presso la **S.A.A. S.r.l. - "R.S.A. Villa San Francesco"**-, al proprio stato di salute e che la propria documentazione sanitaria (ivi comprese analisi, ricette mediche, richieste specialistiche, referti di indagini, cartelle cliniche, etc...) possa essere affidata:

al sottoscritto  al medico di medicina generale: dott. \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

alle seguenti persone \_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_

Il ritiro della documentazione sanitaria (referti, analisi, certificati e cartella clinica), previa richiesta, potrà essere svolto personalmente: è Sua facoltà provvedere al ritiro tramite un Suo incaricato di fiducia purché presenti una **delega**, accompagnata da una **fotocopia di un documento valido del delegato**.

	<p style="text-align: center;"><b>DOCUMENTAZIONE PERSONALE E CLINICA DA CONSEGNARE ALL'INGRESSO IN STRUTTURA</b></p>	<p>Livello: Direzione Strategica Settore: RSA</p>
<p>Revisione: 04</p>	<p>Data: 02/01/2024</p>	<p>Tracciabilità: RSA Mod. 03</p>

## **DOCUMENTI PERSONALI DA PORTARE PER INGRESSO IN STRUTTURA**

- |   |           |
|---|-----------|
| 1. Carta di identità                                      | fotocopia |
| 2. Tessera sanitaria                                      | fotocopia |
| 3. Esenzione ticket                                       | fotocopia |
| 4. Decreto di Invalidità (se l'ospite ne è in possesso)   | fotocopia |
| 5. Decreto di nomina del Tutore (se è presente un Tutore) | fotocopia |

## **DOCUMENTAZIONE CLINICA, FARMACI E PRESIDI**

- Esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- Tutta la documentazione sanitaria pregressa;
- Piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e per i pannoloni;
- Farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana;
- Eventuali presidi in uso (pannoloni, deambulatori, carrozzina, materasso antidecubito, nutripompa).

	<b>CORREDO PERSONALE DA PORTARE ALL'INGRESSO IN STRUTTURA</b>	Livello: Direzione Strategica Settore: RSA
Revisione: 05	Data: 02/01/2024	Tracciabilità: RSA Mod. 04

## REGOLAMENTO OSPITI

### ELENCO OGGETTI CORREDO PERSONALE CHE L'OSPITE DEVE AVERE CON SÉ AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN STRUTTURA

Quantità	Descrizione oggetti e capi vestiario
<b>DONNA</b>	
6	Tute
6	Magliette o canottiere
6	Paia di mutandine (solo per chi ne fa uso)
6	Paia di calze di cotone non elasticizzato corte o fino al ginocchio (tipo sanitario)
4	Camicie da notte, pigiami lunghi o pigiamoni interi Pantofole chiuse o ciabatte che fascino il piede per non scivolare Effetti personali: porta protesi dentale, pettine o spazzola, spazzolino da denti o per protesi, deodoranti, profumi e saponi (bagnoschiama, shampoo, ecc.), una bacinella, due spugne, asciugamani grandi e piccoli, un accappatoio (solo per chi ne fa uso).
<b>UOMO</b>	
6	Tute
6	Magliette o canottiere
6	Paia di mutande (solo per chi ne fa uso)
6	Paia di calze di cotone
4	Pigiama lunghi o pigiamoni interi Pantofole chiuse o ciabatte che fascino il piede per non scivolare Effetti personali: porta protesi dentale, pettine o spazzola, spazzolino da denti o per protesi, deodoranti, profumi e saponi (bagnoschiama, shampoo, ecc.), una bacinella, due spugne, asciugamani grandi e piccoli, un accappatoio (solo per chi ne fa uso).

In caso di paziente allettato che non può essere posizionato sulla carrozzina, si sconsiglia l'utilizzo delle tute e si suggerisce un numero superiore di pigiami/pigiamoni.

Si sconsiglia l'utilizzo di capi di vestiario poco pratici e di capi delicati (ad es. maglioni di lana) che potrebbero danneggiarsi facilmente in seguito ai lavaggi.

\* SIGLA: ogni capo (ad es. anche ogni singolo calzino) deve essere siglato dai familiari con le iniziali dell'Ospite prima del suo utilizzo in RSA.

In caso di omonimia di due ospiti, verrà assegnata una sigla dalla DS insieme alle iniziali.

In alternativa, è possibile contrassegnare gli indumenti con etichette termoadesive personalizzate, indicanti nome e cognome dell'ospite.

Al momento dell'ingresso ed ogni volta che vengono portati nuovi capi, l'ospite e/o i suoi familiari devono compilare con il personale addetto la scheda di carico.

	<b>CONTRATTO DI OSPITALITA'</b>	Livello: Direzione Strategica Settore: RSA
Revisione: 04	Data: 10/01/2019	Tracciabilità: RSA Mod. 05

### Contratto di ospitalità

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ (ospite)

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

ed il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ (delegato)

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Con la presente dichiarano di aver preso visione del Regolamento Ospiti della R.S.A. "Villa San Francesco", di accettarne i contenuti e di impegnarsi a rispettarne le norme e le indicazioni. Con la presente si impegnano inoltre al regolare pagamento delle rette previste, nei termini e nei modi indicati dal suddetto Regolamento.

La retta per l'Ospite è pari a:

Euro \_\_\_\_/die (€ \_\_\_\_/die)

Si precisa che il contratto di ospitalità per ricovero privato non è rinnovabile dopo 60 giorni.

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ dichiara di aver ricevuto ed accettato:

- a) L'Informativa e il Consenso ai sensi del Regolamento UE (679/2016) e Codice Privacy (D.Lgs.n.196/2003 e s.m. ed i.) ed esprime il proprio consenso al trattamento dei dati che Lo/La riguardano, da parte di codesta società, per le finalità connesse alle prestazioni terapeutiche e socio-assistenziali connesse al presente contratto;
- b) Il Regolamento Ospiti.

Valle di Maddaloni, Li \_\_\_\_\_

L'Ospite

Il Delegato

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### **Per gli ospiti in regime di convenzione vengono applicate le tariffe contrattuali**

Qualora l'Ospite non sia in condizioni di poter sottoscrivere il presente regolamento, il delegato lo sottoscrive con gli effetti previsti dall'art. 1411 del Codice Civile (Contratto a favore di terzi).

Si conferma quanto sopra:

Il Direttore Sanitario \_\_\_\_\_