



*“Le rughe della vecchiaia formano le
più belle scritte della vita,
quelle sulle quali i bambini imparano a
leggere i loro sogni”.*

Villa delle Rose
RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA



Carta dei Servizi

Villa delle Rose

Residenza Sanitaria Assistita

Via G. De Rosa, 30 -Frazione Alessia

84013 Cava de' Tirreni (SA)

Tel./Fax +39 089 444399

e-mail: villadellerose.rsa@libero.it Sito web: www.casadicuraperanzianivilladellerose.com

Gentile Cliente,

Siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

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

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

Cordiali saluti

*Villa delle Rose
Residenza Sanitaria Assistita*



SOMMARIO

| | | |
|---|---|----|
| · | PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI | 4 |
| · | CHI SIAMO | 5 |
| · | OBIETTIVI E FINALITA' | 6 |
| · | DIRITTI DELL'OSPITE | 5 |
| · | SCELTA DELLA STRUTTURA | 8 |
| · | PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA | 9 |
| · | CONTATTI | 9 |
| · | ACCESSIBILITA' | 10 |
| · | INGRESSO E VITA IN STRUTTURA | 11 |
| · | GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA | 13 |
| · | VISITE ALL'OSPITE | 14 |
| · | SERVIZI ALBERGHIERI | 14 |
| · | SERVIZI E ATTIVITÀ | 15 |
| · | SERVIZI EXTRA | |
| · | RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO | 17 |
| · | DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE | 17 |
| · | CARATTERISTICHE STRUTTURALI | 19 |
| · | MODALITÀ DI INGRESSO | 21 |
| · | ASPETTI ECONOMICI | 21 |
| · | STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI | 24 |
| · | SODDISFAZIONE DELL'UTENTE | 24 |
| · | MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA | 24 |
| · | INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI AMMISSIONE E CONDIZIONI ECONOMICHE | 26 |
| · | SINTESI DELLE CONDIZIONI | 26 |
| · | CONCLUSIONI | 28 |

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è un documento obbligatorio come disposto dalla legge regionale n.41 del 24.2.2005 per tutte le strutture siano esse pubbliche o private ed è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- ✎ Legge 241 del 7 Agosto 1990 art. 7 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”.
- ✎ Decreto legislativo del 30 Dicembre 1992 n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria” a norma dell'art. 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421.
- ✎ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- ✎ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”.
- ✎ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.
- ✎ Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 “Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”.
- ✎ Legge n. 273 dell' 11.07.1995 " Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" - introduce l'obbligo di legge per l'adozione della Carta dei Servizi
- ✎ Dlgs 196/03 del 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”
- ✎ Dlgs 101/18 del 10.08.2019 “Recepimento italiano del Reg. UE 679/16 Privacy”
- ✎ Legge 8 22 aprile 2003
- ✎ Regolamento n° 1 del 22/06/2007 della Regione Campania
- ✎ Decreto n°97 del 16.11.2018 della Regione Campania
- ✎ Dlgs 81/08 del 09 aprile 2008 “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di Lavoro”
- ✎ Decreto 6 del 4 febbraio 2010 determinazione delle tariffe per prestazioni erogate da RSA



Chi Siamo

La Residenza Sanitaria Assistita Villa delle Rose è una società a capitale interamente privato che nasce nel 1984 con l'intento di fornire servizi socio-sanitari di accoglienza residenziale, ad anziani o adulti inabili.

L'attività della Società si integra nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti. La Società a conferma della propria volontà di fornire un servizio sempre più qualificato ha implementato e continua a mantenere aggiornato un Sistema di Gestione Qualità rispondente alla norma Internazionale UNI-EN-ISO 9001.

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

OBIETTIVI E FINALITÀ

Obiettivi Aziendali



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

La missione aziendale consiste nella costituzione di un polo socio-sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

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



DIRITTI DELL'OSPITE

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986). La promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute. Il suo intervento si prefigge di ridurre le differenziazioni evidenti nell'attuale stratificazione sociale della salute, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile.

Questo comprende: un saldo radicamento in un ambiente accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita, la possibilità di compiere scelte adeguate a quanto concerne la propria salute. Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

| LA PERSONA HA IL DIRITTO | LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE |
|--|--|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà. | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica |
| Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti. | Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione. |
| Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza. | Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità. |
| Di conservare la libertà di scegliere dove vivere. | Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato. |
| Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa. | Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. |
| Di vivere con chi desidera. | Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. |

| LA PERSONA HA IL DIRITTO | LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE |
|--|---|
| Di avere una vita di relazione. | Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione. |
| Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività. | Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. |
| Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale. | Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. |
| Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. | Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana. |

SCELTA DELLA STRUTTURA

Qualunque ospite sia in regime privato che convenzionato, cioè per il quale sia stato deliberato un contributo pubblico, ha la facoltà di scegliere, fra quelle convenzionate, la struttura che preferisce.

Quanto sopra è sancito dall'art. 27 della legge Regione Campania n°32 del 3.11.1994 che fissa come principio di accesso ai servizi convenzionati la piena libertà di scelta dell'ospite. Costituisce violazione della legge citata limitare tale libertà di scelta.



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



La Struttura ha sede operativa in di via G. De Rosa, 30, di Cava de Tirreni (SA). La struttura occupa una superficie di circa 6.000 mq, ed è incastonata nel verde lussureggiante dei Monti Metelliani godendo di una vista panoramica su di un paesaggio affascinante.

La struttura è dotata di tutti i più moderni sistemi di sicurezza:

- sistema di soccorso computerizzato per ciascun letto
- sistema di deumidificazione dell'aria
- rilevatori di fumo
- sistemi antincendio

Le camere sono tutte fornite di servizi igienici per disabili e gli arredi sono realizzati secondo i parametri ergonomici di un'utenza anziana disabile al fine di eliminare le barriere architettoniche. Gli spazi comuni garantiscono agli anziani momenti di piacevole relax: ampi saloni, sala TV, sala BAR e sala ristorante.

Il fabbricato in parte di nuova edificazione e in parte integralmente ristrutturato nel rispetto più scrupoloso dei requisiti richiesti dalle normative vigenti (Residenza Sanitaria Assistita) si sviluppa su sei livelli, tutti con possibilità di accesso dall'esterno dell'edificio.

La struttura è articolata secondo le prescritte indicazioni tecniche emanate dalla Delibera di Giunta Regione Campania n°7301/01 inerenti la definizione dei requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici ed organizzativi finalizzati all'esercizio di Residenza Sanitaria Assistita per cui è regolarmente autorizzata all'esercizio dell'attività socio-sanitaria con Autorizzazione Sanitaria e dispone di 40 posti letto.

La struttura è dotata di tutti i più moderni sistemi di sicurezza: sistema di soccorso computerizzato per ciascun letto, sistema di deumidificazione dell'aria, rilevatori di fumo e sistemi antincendio.

La suddivisione degli ambienti si articola come segue:

- ✎ **Primo livello:** ingresso, sala di attesa, custode.
- ✎ **Secondo livello:** uffici amministrativi, direzione sanitaria, ambulatorio medico, palestra, ampio terrazzo.
- ✎ **Terzo livello:** Camere di degenza, infermeria, lavanderia, ampio terrazzo.
- ✎ **Quarto livello:** cucina, depositi vari, locali per il personale, sala pranzo, sala tv, sala bar, cappella, sala mortuaria, ampi terrazzi.
- ✎ **Quinto livello:** camere di degenza.
- ✎ **Sesto livello:** camere di degenza.

Le camere, finemente arredate, a due, tre o quattro posti letto sono tutte esposte a mezzogiorno con vista panoramica sulla vallata, sono fornite di servizi igienici per disabili e gli arredi sono realizzati secondo i parametri ergonomici di un'utenza disabile al fine di eliminare le barriere architettoniche.

Gli spazi comuni, costituiti da ampi saloni, con vista sulle verdi colline e sul mare, sala TV, sala Bar, sala Ristorante, ampi terrazzi o giardini e roseti, garantiscono agli Ospiti momenti di piacevole relax dove possono intrattenersi e ricevere i propri familiari ed amici.

Contatti

La R.S.A. Villa delle Rose è ubicata in Cava de' Tirreni (SA) nella Frazione Alessia, racchiusa in una verde oasi di quiete, più precisamente:

- **Indirizzo:** via G. De Rosa, 30 – Frazione Alessia- Cava de'Tirreni (SA)
- **Telefono:** +39 089 444399
- **Fax:** +39 089 444399
- **E-mail:** villadellerose.rsa@libero.it
- **Sito internet:** www.casadicuraperanzianivilladellerose.com

È possibile effettuare visite conoscitive della struttura previo appuntamento concordato con la Direzione

ACCESSIBILITÀ

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

Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

FINALITÀ

- ↪ Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti e ad adulti disabili un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psicofisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento;
- ↪ Assicurare la libertà dell'etica personale;
- ↪ Offrire un concreto sostegno socio-assistenziale alle famiglie.

DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento la struttura si impegna ad offrire:

- ↪ Ospitalità definitiva per anziani o adulti in situazioni di non autosufficienza stabilizzata;
- ↪ Ospitalità per soggetti anziani con compromissione motoria e/o cognitiva medio - grave.



INGRESSO E VITA IN STRUTTURA

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

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

In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione di Struttura si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate.



La coordinatrice si occupa della prima fase di accoglienza; accompagna l'ospite a visitare la struttura e lo presenta a tutti i componenti della R.S.A.

L'organizzazione prevede per la prima settimana di soggiorno dell'ospite una valutazione approfondita, da parte dell'équipe che predispone il Piano di Assistenza Individuale, della sua capacità di adattamento e delle reazioni connesse al suo inserimento in struttura.

Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione.

Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

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

L'ospite, al momento del suo ingresso, deve essere munito di un corredo guardaroba appropriato, di un documento di riconoscimento in corso di validità nonché di tutta la documentazione sanitaria necessaria. Nel caso di tutori legali dell'ospite occorrerà consegnare alla struttura documento di riconoscimento del tutore designato e documentazione attestante la designazione dello stesso in qualità di tutore dell'ospite in ingresso. Dovranno essere forniti tutti i recapiti telefonici utili in caso di emergenze e per consentire al paziente di poter contattare i familiari in qualsiasi momento.

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o telefonicamente tutti i giorni, secondo i seguenti orari:

DAL LUNEDI' AL VENERDI' dalle ore 9:00 alle 13:00

dalle ore 15:00 alle 19:00

SABATO

dalle ore 9:00 alle 13:00

GIORNATA TIPO OSPITI

| | |
|--|---|
| Dalle ore 7,00 alle 9,30 | L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici ecc.); viene effettuato trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato; l'ospite non allettato, a minima responsività o con malattie degenerative viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione. |
| Dalle ore 9,30 alle 11,30 | Attività di animazione (laboratori creativi); fisioterapia individuale, ginnastica di gruppo psicomotoria; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto; bagno assistito come da programma settimanale; controllo presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza; idratazione; assistenza spirituale; uscita sul territorio con integrazione nel tessuto sociale come da programma. |
| Dalle ore 11,45 alle 13,00 | Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia. |
| Dalle ore 13,00 alle 14,00 | Mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto; eventuale riposo pomeridiano a letto differenziato lungo tutto l'arco del pomeriggio in funzione di particolari ragioni sanitarie e/o su necessità individuale di singoli ospiti. |
| Dalle ore 14,00 alle 17,30 | Attività di animazione: laboratorio creativo, merenda, visione film, opere liriche e teatrali; lettura quotidiani con conversazione guidata su fatti d'attualità; attività ludiche; riabilitazione cognitiva; gruppo cognitivo; trattamenti individuali. idratazione; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto; bagno assistito come da programma settimanale; servizi di parrucchiere e pedicure come da programmi; assistenza religiosa e funzione religiosa settimanale, feste dei compleanni e a tema e uscite sul territorio come da programmi. |
| Dalle ore 17,30 alle 18,00 | Igiene personale; l'ospite viene accompagnato in sala pranzo; preparazione cena. |
| Dalle ore 18,00 alle 19,30 | Cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione della terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia. |
| Dalle ore 19,30 alle 21,00 | L'ospite viene accompagnato nelle camere; igiene personale; preparazione al riposo notturno; assunzione terapia; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto. |
| Dalle ore 21,00 alle ore 7,00 | Riposo; effettuazione controllo e cambi secondo necessità e secondo il programma redatto; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto e monitoraggio periodico del paziente |

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

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

Le strutture e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.
Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.
L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra pazienti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE PER CIASCUN OSPITE E PROGETTI TERAPEUTICI

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dalla coordinatrice, dall'animatrice e assistente sociale un piano di assistenza individuale nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate.
Il piano è periodicamente verificato e aggiornato in base alle condizioni dell'ospite. Il medico di base verifica e approva il piano.
Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'anziano stesso, con il familiare di riferimento e/o curatori o tutori legali dell'ospite stesso nonché con i servizi sociali territoriali competenti. Il Piano di assistenza individuale viene condiviso con l'ospite, con i familiari, e/o amministratore di sostegno e/o legale.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

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

VISITE ALL' OSPITE

Le visite dei parenti sono consentite tutti i giorni compatibilmente con i programmi assistenziali effettuati ai pazienti. Nel dettaglio:

| | MATTINA | POMERIGGIO |
|-------------------|------------------------|------------------------|
| LUNEDI' | dalle 11:00 alle 12:00 | dalle 16:00 alle 17:00 |
| MARTEDI' | // | // |
| MERCOLEDI' | dalle 11:00 alle 12:00 | // |
| GIOVEDI' | // | dalle 16:00 alle 17:00 |
| VENERDI' | dalle 11:00 alle 12:00 | // |
| SABATO | dalle 11:00 alle 12:00 | // |
| DOMENICA | dalle 11:00 alle 12:00 | // |

Per qualsiasi esigenza particolare potrà rivolgersi all'Assistente Sociale che può concedere permessi di visita autorizzati dal Direttore Sanitario su apposito modulo. In caso di necessità, viene garantito ai familiari l'accesso alla struttura durante il giorno e la notte, compatibilmente con le esigenze di assistenza e cura degli altri ospiti.

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, preghiamo i visitatori di evitare il più possibile rumori, di parlare a bassa voce, durante l'orario di visita, e di moderare il volume della radio e della televisione.

La RSA Villa delle Rose mette a disposizione dei propri pazienti e dei propri familiari durante l'orario di visita, ampie aree e terrazze dove poter incontrare i pazienti.

RICHIESTA INFORMAZIONI

La Direzione Amministrativa e Sanitaria della RSA Villa delle Rose è disponibile a fornire informazioni direttamente ai pazienti e/o familiari e/o tutori legali circa le condizioni del paziente e gli stati di avanzamento del programma riabilitativo.

Gli Uffici rispettano i seguenti orari di apertura:

DAL LUNEDI' AL VENERDI' dalle ore 9:00 alle 19:00
SABATO dalle ore 9:00 alle 13:00

E' possibile chiedere un appuntamento ai vari uffici e figure professionali richiedendo lo stesso telefonicamente alla segreteria al fine di verificare la disponibilità della struttura alla propria richiesta.

Il Servizio di relazioni con il pubblico rispetta i seguenti orari:

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA dal lunedì al sabato dalle 9:00 alle 13:00
SEGRETERIA SANITARIA dal lunedì al sabato dalle 9:00 alle 13:00
ASSISTENTE SOCIALE dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00



SERVIZI ALBERGHIERI

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

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi. Le attività di pulizia e sanificazione sono standardizzate attraverso procedure interne e prevedono un piano pulizie disponibile al pubblico.

PASTI

Il servizio ristorazione è svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Il menù è articolato in 15 giorni e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.L. competente. L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

| | | | | | | | |
|-----------|-------|--------|-------|---------|-------|------|-------|
| Colazione | 07.30 | Pranzo | 12.30 | Merenda | 15.00 | Cena | 17.30 |
|-----------|-------|--------|-------|---------|-------|------|-------|

Gli utenti hanno la possibilità di avere un caffè, tè o uno spuntino fra i pasti e usufruire dell'area svago ove è presente una zona ristoro.

L'organizzazione offre, sotto il controllo del medico interno la somministrazione di diete personalizzate al fine di garantire agli ospiti una corretta alimentazione anche in base alle specifiche patologie.

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati.

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

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

Il Contraente non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.

E' obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

SERVIZI E ATTIVITÀ

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

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti.

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA E ATTIVITÀ MOTORIA

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

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza, dell'assistenza e della cura e dell'igiene della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni da piano di lavoro strettamente assistenziali sono definite dalla Direzione Sanitaria. L'Igiene della persona, inoltre, nei pazienti ove le capacità cognitive e psico-motorie lo consentano è previsto l'accompagnamento con la stimolazione del paziente alla cura di sé.

ATTIVITÀ RICREATIVA E DI ANIMAZIONE

L'attività di animazione e occupazionale è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri ospiti. Sono organizzate, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, feste e gite all'esterno della struttura, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, che collaborano con l'animatrice presente in struttura.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica di medicina generale è fornita dai medici curanti a carico del S.S.N. E' il medico di base che decide le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura. Inoltre, la struttura, previo richiesta al Medico di Medicina Generale, provvede ad effettuare qualora necessario visite specialistiche occupandosi direttamente del trasporto del paziente qualora la stessa debba essere effettuata esternamente alla struttura.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La cappella è a disposizione degli ospiti che lo desiderano e periodicamente è presente un parroco in struttura. Il personale religioso è a disposizione degli ospiti per ogni necessità.

SONO INOLTRE DISPONIBILI PER GLI OSPITI DELLA STRUTTURA I SEGUENTI SERVIZI:

PARRUCCHIERE, BARBIERE E PODOLOGO PEDICURE

Servizi compresi nella retta per gli ospiti convenzionati e presenti con periodicità settimanale in struttura.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e provvederà alla consegna della corrispondenza al medesimo mediante operatori della struttura. Pertanto, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza.

SERVIZIO EDICOLA

Un servizio di consegna giornaliero garantisce, agli ospiti che ne fanno richiesta, di ricevere i quotidiani e le riviste prescelte.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

La permanenza in struttura da parte dell'ospite permette al medesimo il mantenimento dei rapporti con familiari e/o curatori o tutori legali nonché con la rete amicale.

La Direzione Struttura si rende disponibile alla costituzione di un Comitato di Partecipazione.

La Direzione Struttura è disponibile ad accogliere personale volontario appartenente ad Associazioni riconosciute e promuove i rapporti con il volontariato presente sul territorio.

Il Responsabile di Struttura svolge il ruolo di referente dei rapporti con le comunità locali e il volontariato.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti dell' R.S.A. Villa delle Rose è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di competenza. L'elenco del personale in servizio è disponibile per la consultazione presso la direzione della struttura.

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

Nell'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, La Villa ha posto sul taschino della casacca un cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore. In questo modo sia i pazienti che i familiari, nonché i visitatori della struttura possano identificare il personale e la qualifica.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Caratteristiche della Struttura

La struttura e tutti i suoi spazi sono adeguate alle normative vigenti.

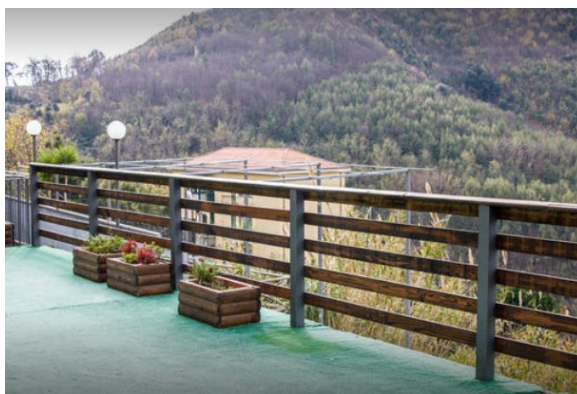
La struttura è articolata secondo le prescritte indicazioni tecniche emanate dalla Delibera di Giunta Regione Campania n°7301/01 inerenti la definizione dei requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici ed organizzativi finalizzati all'esercizio di Residenza Sanitaria Assistita per cui è regolarmente autorizzata all'esercizio dell'attività socio-sanitaria con Autorizzazione Sanitaria e dispone di 40 posti letto. In sintesi, l'organizzazione degli spazi è la seguente:

Piano Terra

- ✎ Uffici Reception
- ✎ Sala d'attesa
- ✎ Distributori Automatici

Primo Piano

- ✎ Uffici Amministrativi
- ✎ Ufficio Direzione Amministrativa
- ✎ Ufficio Direzione Sanitaria
- ✎ Ambulatorio per visite mediche
- ✎ Palestra per fisioterapia
- ✎ Terrazzo esterno



Secondo Piano

- ✎ Camere di Degenza
- ✎ Infermeria
- ✎ Terrazzo



Terzo Piano

- ✎ Cucina
- ✎ Depositi vari
- ✎ Locali per il personale
- ✎ Sala pranzo
- ✎ Sala Bar
- ✎ Sala TV
- ✎ Sala mortuaria
- ✎ Cappella
- ✎ Terrazzi esterni





Quarto Piano

- ↪ Camere di degenza

Quinto Piano

- ↪ Camere di degenza



Le camere, finemente arredate, a due, tre o quattro posti letto sono tutte esposte a mezzogiorno con vista panoramica sulla vallata, sono fornite di servizi igienici per disabili e gli arredi sono realizzati secondo i parametri ergonomici di un'utenza disabile al fine di eliminare le barriere architettoniche.

Gli spazi comuni, costituiti da ampi saloni, con vista sulle verdi colline e sul mare, sala TV, sala Bar, sala Ristorante, ampi terrazzi o giardini e roseti, garantiscono agli Ospiti momenti di piacevole relax dove possono intrattenersi e ricevere i propri familiari ed amici.



MODALITÀ DI INGRESSO

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni.

All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti vengono richieste una serie di notizie onde individuare il nucleo adatto in cui alloggiarlo. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente l'inserimento in lista di attesa. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni al rappresentante legale dell'ospite stesso.

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

La Direzione Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'ospite e rimane a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari. Il Responsabile di Struttura agevola la comunicazione con i familiari autorizzati o rappresentanti legali, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

ASPETTI ECONOMICI

I servizi sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità. Salvo diversa previsione in convenzione (per i regimi convenzionati) la quota utente giornaliera viene imputata all'ospite indipendentemente dall'orario di presenza effettivo in struttura.

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

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

Regime Accreditato

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti non autosufficienti o disabili per i quali la ASL competente abbia rilasciato l'impegnativa sanitaria nominativa.

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti anziani parzialmente autosufficienti, non autosufficienti e o ospiti disabili che ne facciano richiesta.

La retta giornaliera applicata è al netto del contributo sanitario regionale con l'aggiunta del bollo previsto dalla normativa vigente in materia, al netto dell'eventuale contributo sociale riconosciuto all'ospite.

La retta così calcolata non comprende i servizi extra e supplementi erogati a richiesta del contrente, che verranno calcolati e addebitati a giornata di permanenza in struttura o in base alla quantità.

La retta giornaliera applicata è così composta:

- ✎ **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dalla A.S.L. alla struttura convenzionata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico della A.S.L. sono determinati tramite apposita delibera.
- ✎ **Contributo Sociale:** è determinato dalla Società della Salute competente o dal Comune di residenza dell'ospite, con apposita delibera a valere sui fondi sociali nei casi previsti dalla legge e in base alle condizioni economiche dell'ospite e dei familiari, formalizzato in un'impegnativa deliberata dall'ente medesimo.



- ✎ **Quota a carico dell'ospite:** è la quota giornaliera dovuta dall'ospite o dal contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.
- ✎ **Servizi Extra e Non Compresi:** sono i servizi non compresi in convenzione e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a giornata di permanenza in struttura e a quantità. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

I Contributi sociali sono aggiornati periodicamente con delibera adottata dagli enti preposti. L'ospite è tenuto a corrispondere tali importi aggiornati nei termini riportati nella delibera che fissa la decorrenza degli stessi che può avere anche effetto retroattivo.

Regime Privato

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

- ✎ **Servizi Extra:** Sono i servizi non compresi nella quota base come riportati nella presente carta dei servizi e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente.

Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente con un preavviso di quindici giorni rispetto alla variazione del prezzo

Modalità di pagamento

- ✎ **Quota Utente Accreditato:** fatturazione mensile con pagamento entro il giorno 5 del mese in corso rispetto all'erogazione dei servizi.
- ✎ **Quota Sanitaria:** fatturazione mensile posticipata con pagamento a 60 giorni come da normativa vigente.
- ✎ **Contributo Sociale:** fatturazione mensile posticipata con pagamento a 60 giorni come da normativa vigente.

Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni. Presso la Direzione è disponibile il modulo specifico di preavviso di dimissioni, da sottoscrivere e riconsegnare. In caso di mancato preavviso l'ospite o il contraente deve corrispondere al Gestore a titolo di penale di un importo pari alla "quota utente" per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di quindici giorni.

Nel caso in cui le dimissioni avvengano per motivi non dovuti alla volontà dell'ospite/rappresentante legale, sono concordate con i servizi territoriali e comunicate all'ospite, e/o ai rappresentanti legali con congruo preavviso come previsto nel Contratto di ingresso.

Richiesta della Cartella Clinica

Dopo la dimissione, il Rappresentante Legale, i familiari autorizzati possono richiedere copia della cartella clinica di ricovero. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa (D. Lgs. 101/18 Privacy).

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle 19,00 presso la direzione struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento del servizio extra.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità di base vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

L'organizzazione, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle proprie strutture.

FORMAZIONE

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

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

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

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

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti.

Attraverso tale analisi, La Villa può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità. Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in Direzione, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback.

MECCANISMI DI TUTELA E DIVERIFICA

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

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

L'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

La persona assistita, nonché i suoi familiari, ha diritto a:

- ❖ Essere assistita e curata con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche;
- ❖ Poter identificare le persone che lo hanno in cura;
- ❖ Ottenere dal personale medico informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la terapia e la prognosi;
- ❖ Esprimere il consenso informato prima di essere sottoposto a ogni terapia;
- ❖ Proporre reclami ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.



La persona assistita ha il dovere di:

- ❖ Avere un comportamento responsabile nel rispetto dei diritti degli altri utenti;
- ❖ Collaborare con il personale sanitario e non;
- ❖ Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi presenti nella struttura;
- ❖ Non fumare all'interno delle stanze, nei corridoi o in qualunque posto interno alla struttura;
- ❖ Informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

TUTELA DELLA PRIVACY

In riferimento alla normativa in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 196/2003) ed alle norme nazionali e regionali in materia socio-sanitaria (DPR 14.1.1997, DGR 14.1.2001), desideriamo informare sulle modalità seguite dalla RSA Villa delle Rose a seguito dell'ingresso di un "ospite".

1. La gestione dei dati personali

Per organizzare la permanenza di un ospite presso le R.S.A. è necessario chiedere alcune informazioni. Innanzitutto, una serie di dati di natura anagrafica sono necessari agli Uffici amministrativi e la Segreteria sanitaria per consentire i rapporti con l'Amministrazione Comunale, con l'ASL, con la Regione, con gli Enti previdenziali e con gli Istituti assicurativi. Verranno inoltre richieste - dal Medico di reparto/nucleo e da altri operatori - tutte le informazioni necessarie ad impostare un adeguato programma terapeutico ed assistenziale: informazioni relative alla situazione familiare dell'ospite, allo stato di salute, ai livelli di autonomia, alle abitudini di vita ed agli interessi personali (queste ultime finalizzate a favorirne, nei limiti del possibile, il mantenimento anche durante la degenza). I dati richiesti sono obbligatori. È evidente che, senza la disponibilità di queste informazioni, non sarebbe possibile garantire l'assistenza e le cure necessarie e la si troverebbe pertanto nell'impossibilità di accogliere l'ospite nella R.S.A.. Grazie alle informazioni fornite, ai riscontri della visita medica ed all'osservazione del comportamento dell'ospite all'interno della R.S.A. verranno predisposti - come indicato nella Carta dei servizi - la cartella clinica ed il Piano di Assistenza Individuale (PAI). I dati sensibili di natura sanitaria resteranno contenuti nella Cartella Clinica, che viene conservata nell'Infermeria di reparto/nucleo della R.S.A., in armadi chiusi, a disposizione dei medici, degli infermieri e delle altre figure sanitarie della R.S.A. (medici specialisti, operatori socio-sanitari, fisioterapisti). Una sintesi di tali informazioni sarà trascritta nel Piano di Assistenza Individuale, che viene conservato sempre nei locali di cui sopra, in armadi chiusi, e resta a disposizione, oltre che del personale sanitario, anche di tutti gli altri operatori del reparto/nucleo (operatori socioassistenziali, animatori), i quali debbono avere le informazioni sanitarie



indispensabili per garantire un adeguato intervento assistenziale, e che sono comunque tenuti al rigoroso rispetto del segreto d'ufficio.

L'elenco delle patologie ed alcuni dati relativi ad aspetti di natura assistenziali potranno inoltre essere trasmessi per legge all'A.S.L. ed alla Regione

Per l'archivio informatico di questi dati sono adottate tutte le misure di sicurezza per ridurre al minimo i rischi di perdita di dati o di accessi non autorizzati. Analogamente, alcuni dati sanitari potranno essere trasmessi – nel rispetto delle normative vigenti – alle Autorità di pubblica sicurezza, agli Enti previdenziali e alla Società assicuratrice.

Informazioni di natura sanitaria potranno essere fornite ad altre strutture sanitarie nei casi in cui si rendesse necessaria l'esecuzione di esami o indagini specialistiche. Dati di natura sanitaria ed assistenziale potranno infine essere utilizzati o trasmessi per finalità di ricerca scientifica o statistica: in questi casi, i dati saranno trasmessi in modo anonimo.

2. Le figure coinvolte nel trattamento dei dati.

Per completezza, informiamo che a norma della legislazione vigente in materia di protezione dei dati personali

- ✎ titolare del trattamento dei dati è il Direttore Amministrativo;
- ✎ responsabile del trattamento è il Direttore Sanitario;
- ✎ tutto il personale che ha accesso ai dati che riguardano l'ospite della R.S.A., comunque tenuto al segreto professionale ed al segreto d'ufficio, è incaricato del trattamento dei dati stessi ed adeguatamente istruito sulle modalità da seguire per garantire il rispetto della riservatezza.

3. I diritti.

Come precisato dalla legge sulla privacy (articolo 7), l'ospite o chi legalmente lo rappresenta ha anzitutto il diritto ad essere informato sulle modalità seguite nel trattamento dei dati dell'ospite da parte della R.S.A., e a verificarle. Può inoltre designare nominativamente le persone cui la struttura può comunicare le informazioni sulla salute dell'ospite, ed eventualmente chiedere che la stessa presenza dell'ospite nella struttura sia comunicata solo a persone specificatamente indicate. In assenza di diverse indicazioni, il nominativo sarà inserito nell'elenco degli ospiti disponibile negli uffici e nella portineria della R.S.A., e la presenza potrà essere comunicata a chiunque ne faccia richiesta. Allo stesso modo, il nominativo potrà essere apposto in reparto/nucleo, in prossimità della stanza. E' inoltre diritto dell'ospite ottenere "la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione della legge", ed opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

In ogni caso l'ospite o chi legalmente lo rappresenta potrà far valere i suoi diritti secondo le modalità di cui agli articoli 8, 9 e 10 del Codice, scrivendo a:

· Villa delle Rose - Via G. De Rosa,30 - Fraz. Alessia 84013 Cava dè Tirreni (SA) Tel 089444399 e-mail villadellerose.rsa@libero.it ;

· Garante per la protezione dei dati personali, Piazza di Monte Citorio, n.121, 00186 Roma, www.garanteprivacy.it, E-mail: garante@garanteprivacy.it, Fax: 06.69677.785 Centralino telefonico: 06.69677.1



COME RAGGIUNGERCI



Via automobile:

Autostrada Napoli-Salerno. Uscita Cava dei Tirreni o Vietri sul Mare: proseguire per la SS 18 seguendo la segnaletica "Villa delle Rose".

Via treno:

Linea F.S. Napoli-Salerno con fermata alla Stazione di Cava dei Tirreni e proseguimento alla frazione Alessia via autobus.

Via Autobus:

Tutte le linee con fermata alla Stazione di Cava dei Tirreni e proseguimento con coincidenza con navetta per la frazione Alessia-Villa delle Rose.

