

# RA VILLA D'ANNUNZIO

(ex Il Buon Samaritano)



## CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Cliente,*

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

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

*Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; in struttura troverà pertanto a sua disposizione una postazione con notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni o attraverso cui suggerire tutto quanto riterrà opportuno. Un questionario le verrà inviato annualmente, per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.*

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

*Cordiali saluti*

Gruppo La Villa  
Edos S.r.l. Ing. Carlo Iuculano

## SOMMARIO

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	4
DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	6
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	9
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	11
MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA .....	12
MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI .....	13
RESIDENZA ALBERGHIERA VILLA D'ANNUNZIO - GIORNATA TIPO.....	16
VISITE ALL' OSPITE.....	18
ACCESSO DEI VISITATORI.....	18
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA.....	20
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE.....	27
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE .....	28
CARATTERISTICHE STRUTTURALI .....	29
ASPETTI ECONOMICI.....	30
REGOLAMENTO DI STRUTTURA.....	32
RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI.....	32
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI .....	32
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA .....	32
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI .....	33
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	34
SINTESI DELLE CONDIZIONI.....	42
CONCLUSIONI.....	43

## 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 e online sulla pagina web della 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 ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della Residenza Alberghiera Villa D'Annunzio, il cui principale obiettivo è quello di:

- far conoscere a ospiti e familiari i propri diritti;
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla Struttura;
- definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei Servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la Comunità intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo. La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.

## PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

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

Edos S.r.l., facente parte del Gruppo La Villa ed Ente Gestore della struttura, è attiva nella fornitura di servizi socio-sanitari di accoglienza residenziale ad anziani, anche auto-sufficienti, o adulti inabili. Questa attività si sviluppa e si integra nella rete di servizi presenti sul territorio, mediante apposite convenzioni e accordi con le amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti. Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture. A luglio 2008 è nata una partnership con il prestigioso gruppo francese "Maisons de Famille Sas", sostenuto dalla grande famiglia imprenditoriale "Associazione delle Famiglie Mulliez" (AFM), uno dei principali operatori a livello europeo nel settore.

L'organigramma, costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di ospiti e parenti e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

## OBIETTIVI E FINALITÀ

### Obiettivi Aziendali

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

La missione aziendale di Edos 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.

### Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

### 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 autorizzati, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita iniziative nel territorio. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

### Lavoro di rete

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

## Finalità

- Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico - fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento;
- favorire il rientro al proprio domicilio;
- assicurare la libertà dell'etica personale.

## Obiettivi specifici della RA e destinatari dell'assistenza e cura

La RA Villa D'Annunzio dispone di 12 posti letto autorizzati, dal comune di Fossacesia (Ch) con Determina n. 75 del 27.06.2024 - Registro Generale n. 495. La struttura è stata progettata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura geriatrica e di accoglienza di persone anziane che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno (o una combinazione di esse):

- ospiti con moderato livello di non auto sufficienza;
- ospiti con compromissione motoria e/o cognitiva di medio livello;
- ospiti che necessitano di ricoveri di sollievo.

La Struttura, infatti, è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

## Impostazione dei percorsi assistenziali

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) nella RA Villa D'Annunzio, come dichiarato negli obiettivi, Edos attribuisce una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

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

### | Introduzione

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

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 per quanto concerne la propria salute.

## La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

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

Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di 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.

## Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi offerti dalla Residenza Alberghiera Villa D'Annunzio è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso;
- rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura;
- rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione;
- comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

## PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della RA Villa D'Annunzio si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

<b>UGUAGLIANZA</b>	Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli ospiti della Residenza, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
<b>IMPARZIALITÀ</b>	Ad ogni ospite della Residenza, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
<b>UMANITÀ</b>	Nella struttura l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
<b>DIRITTO DI SCELTA</b>	Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'ospite non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.
<b>CONTINUITÀ</b>	I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.
<b>TERRITORIALITÀ</b>	La Residenza si proporrà agli anziani come vera e propria "casa", cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata. Saranno incentivati i rapporti e le relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del loro passato.
<b>QUALITÀ DELLA VITA</b>	Obiettivo della Residenza sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.

<b>PARTECIPAZIONE</b>	La persona anziana e i familiari autorizzati potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo saranno un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami. Nella Residenza, inoltre, si favorirà la presenza e l'attività delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.
<b>SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE</b>	Nella Residenza si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.
<b>EFFICIENZA ED EFFICACIA</b>	I servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere).
<b>LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI</b>	<p>È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).</p> <p>Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.</p> <p>È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Abruzzo.</p>

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



Villa D'Annunzio è situata a pochi km dai caselli autostradali di Lanciano e della Val di Sangro e si trova a 500 metri dal centro di Fossacesia, in provincia di Chieti. La struttura fronteggia la strada statale che porta a Fossacesia Marina, di fronte all'Abbazia di San Giovanni in Venere, monastero dei frati passionisti. È situata in un contesto di grande pregio e vivibilità, circondata da un ampio spazio esterno dove sono presenti percorsi sicuri per gli ospiti. La Struttura, si compone di un edificio principale distribuito su 5 piani, ospita una RSA e una RA suddivise in ali che dispongono di spaziose camere doppie, tutte molto accoglienti, funzionali e arredate con semplicità ed eleganza. Moderna e luminosa, è dotata di una sala da pranzo per ogni piano, una sala polivalente per feste ed eventi per i familiari, attività ricreative organizzate dal personale, bagni assistiti, un salone parrucchiere, la palestra e cappella. La struttura è interamente climatizzata.

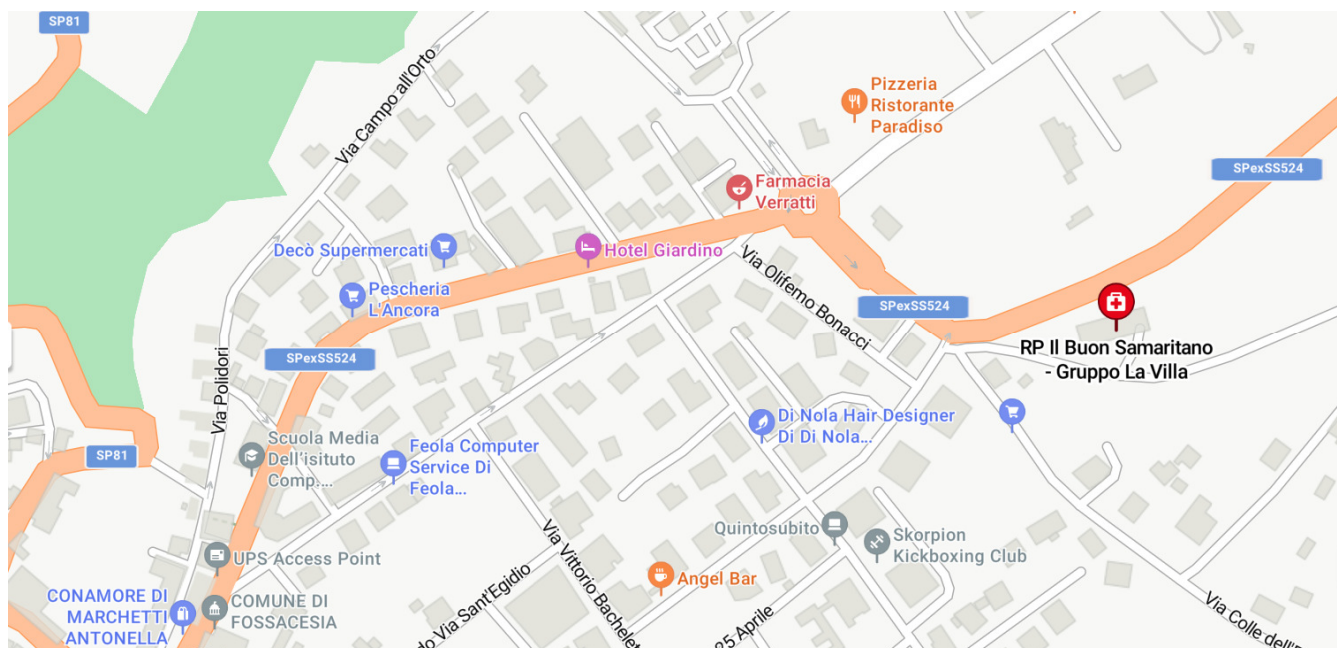
### CONTATTI

Indirizzo: Strada Statale 524 Lanciano –  
Fossacesia – 66022 - Fossacesia (CH)  
Telefono: 0872.220351  
Fax: 0872.220360  
e-mail: [rsa.villadannunzio@gruppolaVilla.it](mailto:rsa.villadannunzio@gruppolaVilla.it)  
Sito internet: [www.lavillaspa.it](http://www.lavillaspa.it)  
Facebook: RSA/RA Villa D'Annunzio –  
Gruppo La Villa  
Numero verde: 800 688736  
E-mail: [assistenzaclienti@gruppolaVilla.it](mailto:assistenzaclienti@gruppolaVilla.it)

La Direzione Struttura è sempre a disposizione nei seguenti orari:  
Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì  
9,00 - 13,30 / 14,30 - 17,30  
Mercoledì  
9,00 - 13,30 / 14,30 - 18,00

È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con il Responsabile di struttura.

## MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



### | In automobile:

A14 uscita di Lanciano, si seguono le indicazioni per Fossacesia.

A14 uscita Val di Sangro, si seguono le indicazioni per Fossacesia.

Giunti nel Comune di Fossacesia un'adeguata segnaletica stradale indicherà il percorso per arrivare alla Struttura.

### | Con mezzi pubblici:

Autobus: autolinee Di Fonzo, autolinea Sangritana

### | Accessibilità

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

## MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

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. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa, che consente attraverso l'inserimento in lista di attesa, di comprendere quali siano i servizi adeguati all'ospite anche da un punto di vista economico.

L'inserimento in lista di attesa avviene in seguito a una valutazione della Direzione della struttura, che, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

- complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo socio-assistenziale;
- idoneità dell'ospite all'inserimento in struttura;
- data di iscrizione nella 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 agli enti preposti e al rappresentante legale dell'ospite stesso se nominato.

In caso contrario, i familiari dovranno attivarsi presso le opportune sedi per intraprendere il percorso di nomina di un legale rappresentante del proprio caro. La Direzione di struttura è a disposizione per aiutare i familiari nella predisposizione dell'istanza secondo la normativa vigente.

### | Ingresso

All'ingresso dell'Ospite in struttura, all'ospite medesimo, se capace di intendere e di volere, o al rappresentante legale viene richiesta l'autorizzazione per il trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia di privacy così come disposto dal regolamento U.E. n 2016/679. Le informazioni sanitarie relative all' Ospite verranno rilasciate dal medico di struttura all'Ospite stesso o al suo rappresentante legale e ai familiari autorizzati.

I ricoveri possono essere di carattere definitivo o temporaneo.

Per consentire all'utente di operare una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi interni alla Residenza e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i familiari autorizzati e la Residenza stessa, è stato strutturato un processo articolato come segue:

### | Primo contatto e visita della residenza

La RA Villa D'Annunzio ha come finalità l'accoglienza di anziani autosufficienti e l'assistenza socio-sanitaria di anziani parzialmente autosufficienti non assistibili a domicilio.

Il primo contatto avviene telefonicamente con la Direzione della Struttura, disponibile a fissare un appuntamento per la visita della residenza, a raccogliere e a fornire una prima serie di informazioni.

Contestualmente alla visita della residenza, la Direzione di Struttura effettua un primo colloquio e, se in possesso, ritira la documentazione sanitaria relativa alle condizioni cliniche dell'ospite.

### | Modulistica

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione della domanda di ingresso debitamente compilata e sottoscritta dall'anziano interessato al ricovero o dal rappresentante legale del medesimo e allegati.

## Valutazione della domanda di ingresso

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dal Medico di Struttura della Residenza che, dopo aver visionato il questionario medico, se lo ritiene necessario, potrà richiedere ulteriori informazioni al medico inviante e inoltre potrà richiedere una visita di accertamento della condizione di salute prima di acconsentire al ricovero.

## Colloquio per la raccolta dei dati sociali

A seguito della valutazione sanitaria, il Responsabile della Struttura fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali. In questo colloquio, se dovuti, vengono richiesti in copia i seguenti documenti:

- verbale d'invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità/aggravamento;
- atto deliberativo con il quale l'ente di assistenza (es. Comune) si impegna a integrare il pagamento della retta (da presentare successivamente all'ingresso);
- copia del documento d'identità in corso di validità;
- copia della tessera sanitaria.

Sempre in occasione di questo colloquio la Referente consegna e illustra sinteticamente all'interessato i documenti contenuti nella cartellina di inserimento:

- regolamento di struttura;
- carta dei servizi e allegati;
- copia contratto;
- modulo per la comunicazione delle dimissioni;
- eventuale ulteriore modulistica, al bisogno.

## Presa in carico dell'ospite

Tenendo conto che non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi, il Medico di struttura, l'Infermiere professionale e il Responsabile della residenza, fissato il giorno e l'orario di ingresso, in base a tutte le informazioni, valutano quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnarli.

Stabilito ciò, il Responsabile prepara una Scheda di accoglienza relativa al nuovo ospite che, nei giorni immediatamente precedenti l'ingresso, verrà consegnata al personale, affinché ne prendano visione tutti gli operatori (incluso il fisioterapista).

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i familiari autorizzati vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: Direzione di struttura, Medico, Infermiere, Fisioterapista, Personale assistenziale. Il medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari autorizzati e, ove possibile, dall'ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini dell'anziano. Tali informazioni vengono scritte nel Fascicolo Socio Sanitario dell'ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in Struttura. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiva le schede di valutazione di pertinenza.

Successivamente, l'ospite viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Residenza, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto e degli altri ospiti già presenti nel nucleo, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

## | Dimissioni

L'inserimento in Struttura avviene in funzione di problemi specifici e quindi può essere temporaneo. La dimissione può avvenire quindi:

- per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza della Struttura alle problematiche ed alle necessità della persona;
- alla scadenza del contratto.

Qualora il Contraente decidesse di recedere dal contratto il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione. Tale recesso deve essere comunicato alla Direzione struttura tramite apposito modulo.

Al momento della dimissione definitiva, verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura della Dimissione protetta al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale all'Ospite e/o agevolare il reinserimento a domicilio. La Direzione struttura e il Medico di Struttura, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione;
- i documenti personali (tessera sanitaria, carta d'identità, libretto di esenzione e certificato elettorale);
- gli effetti personali.

## | Decesso

Nei momenti critici di cura nei confronti degli ospiti il medico/infermiere tiene costantemente aggiornati i familiari. In caso di decesso, l'evento viene comunicato dal Medico di Struttura e/o Infermiere. La salma viene composta nel locale situato al piano seminterrato della struttura. La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della residenza, in quanto è compito dei familiari la scelta del servizio funebre.

La Struttura metterà a disposizione tutta la documentazione necessaria di legge.

## | Assegnazione della camera

Il Responsabile di Struttura in collaborazione con l'infermiere assegna la stanza all'Ospite sulla base delle condizioni fisiche e cliniche della persona e delle sue capacità relazionali, oltre che in funzione della disponibilità di spazi. Le stanze a due posti letto, sono di dimensioni tali da garantire l'agevole movimentazione delle carrozzine; ogni camera è dotata di bagno privato con servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza e anch'essi di dimensioni tali da permettere l'ingresso e l'agevole movimentazione delle carrozzine. È presente un impianto di allarme/chiamata per ogni posto letto e in ogni servizio igienico, e luci di emergenza notturne.

La Direzione di struttura inoltre, si riserva la facoltà insindacabile di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa della Residenza da quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora questo fosse richiesto per esigenze della vita comunitaria o da mutate condizioni sanitarie e/o psico-fisiche dell'ospite stesso che modificano la tipologia del ricovero, o da motivi di organizzazione generale previa informazione all'ospite stesso, ai familiari autorizzati e al rappresentante legale.

## Permessi

L'ospite può uscire in permesso dalla struttura previa comunicazione al Medico. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura.

## RA VILLA D'ANNUNZIO - GIORNATA TIPO

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Residenza è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.

Oltre all'assistenza di base, medica, infermieristica, fisioterapica, la RA Villa D'Annunzio offre un servizio di socializzazione, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Le attività proposte sono il più possibile vicine agli interessi degli ospiti, per valorizzarne esperienze e capacità.

Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti gli ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare, spesso con il coinvolgimento dei familiari.

A titolo esemplificativo nella tabella sotto, viene riportata una giornata tipo all'interno della struttura.

Ora	Attività	Descrizione
7.00	Risveglio e igiene personale	Le alzate si eseguono in modo differenziato in base allo schema predisposto dall'équipe, che tiene conto della tipologia dell'ospite e delle sue abitudini. Vengono poi eseguite: l'igiene intima; il cambio/controllo dei presidi per gli ospiti incontinenti; la vestizione dell'ospite; il trasferimento in sala da pranzo di ciascun piano per la colazione.
9.00	Colazione Terapia farmacologica	La colazione è servita nella sala pranzo di ogni piano. Distribuzione della terapia farmacologica.
9.30	Attività sanitarie	Il medico, e/o l'infermiere controllano la situazione sanitaria di ciascun ospite.
10.00	Spazio attività: igiene; fisioterapia; idratazione	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>cura della persona e del suo ambiente: bagni; idratazione; riordino della camera;</li> <li>attività fisioterapiche presso la palestra.</li> </ul>
11,45	Pranzo	Gli anziani vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione della terapia farmacologica

13.00	Riposo e momenti di relax	Dopo il pranzo, secondo l'abitudine e l'esigenza di ciascuno, gli ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale, o, se ne hanno facoltà, gestiscono autonomamente il proprio tempo.
14.30	Alzata Preparazione per la merenda	Gli ospiti vengono alzati dopo il riposo pomeridiano; gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda.
15.30	Merenda	La merenda (tè, yogurt, biscotti, fette biscottate, succo, secondo le preferenze e/o dieta prescritta) viene servita a tutti gli altri ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
16.30	Spazio attività: igiene; fisioterapia; animazione; idratazione	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• cura della persona e del suo ambiente: idratazione; riordino della camera;</li> <li>• attività fisioterapiche presso la palestra;</li> <li>• attività di animazione secondo programma giornaliero.</li> </ul>
17,30	Cena	Gli anziani vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione della terapia farmacologica.
19.30	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
21.00	Riposo notturno	Sorveglianza da parte del personale; a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza.

## VISITE ALL' OSPITE

La Struttura è sempre aperta, gli orari più adatti in cui familiari e amici possono fare visita all'ospite sono la mattina dalle ore 10,00 alle ore 11,30 e il pomeriggio e dalle ore 15,00 alle ore 17,30.

Si invitano i Signori Visitatori a non accedere ai nuclei durante l'orario di igiene e durante l'orario dei pasti, salvo contraria disposizione del Medico di Struttura.

In caso di situazioni pandemiche di rischio aumentato di isolamento, l'accesso alla struttura e gli orari delle visite potranno subire delle variazioni a cura della Direzione. Si raccomanda quindi di far sempre riferimento al Regolamento di struttura dove sono dettagliati gli orari specifici in vigore.

## ACCESSO DEI VISITATORI

La struttura, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della Residenza:

- partecipando a tutti i momenti di festa;
- pranzando o cenando con i propri cari (facendone richiesta alla Reception un giorno prima o il venerdì per la domenica);
- incontrando periodicamente: la direzione di struttura, l'infermiere e, a seguito di richiesta rivolta alla reception, le altre figure professionali.

Si raccomanda ai Sig.ri visitatori di rispettare la privacy dei nostri Ospiti durante la somministrazione dei pasti, durante il riposo pomeridiano e notturno e durante le attività sull'Ospite da parte del nostro staff di assistenza alla persona). Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni nei seguenti spazi:

- o Nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia, l'igiene degli ospiti e le attività sanitarie; in ogni caso si richiede di non affollare le camere, nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti.
- o Per assolvere agli obblighi di legge, i familiari autorizzati ed eventuali assistenze non devono avvicinarsi ai carrelli porta vivande ma attendere che i cibi siano distribuiti. Essendo il momento della somministrazione del pasto molto importante e delicato è opportuno che i familiari autorizzati non discutano le diete personali degli ospiti in quel contesto ma chiedano spiegazioni all'infermiere o alla Direzione.
- o L'accesso ai cucinotti di nucleo è tassativamente vietato a tutte le persone estranee ai servizi di struttura. Al fine di tutelare la salute degli ospiti (pericolo di tossinfezioni alimentari) è vietato portare cibi dall'esterno senza autorizzazione della Direzione.

## GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

| L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

### ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

La struttura e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti. La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti nel nucleo tenendo presente le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità. L'organizzazione consente trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

### L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'organizzazione dei processi di assistenza e le modalità di svolgimento del servizio sono assicurate da vere e proprie equipe multidisciplinari composte dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, e dagli assistenti tutelari; tali processi di assistenza vengono tradotti in specifiche procedure del sistema qualità e protocolli operativi. Sulla base delle procedure tutte le figure professionali identificano, attraverso appositi strumenti di valutazione, i bisogni primari e secondari di assistenza specifica dell'ospite e formulano i relativi programmi (ad es. di mobilitazione e di assistenza specifici) in condivisione con i medici curanti e con tutte le risorse coinvolte nel processo di assistenza; tali programmi vengono recepiti nei Piani di assistenza individualizzati.

### PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

il Piano Assistenziale Individualizzato viene stilato in riunione d'équipe a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite; viene mantenuto aggiornato e adattato alle varie necessità che possono presentarsi nel corso della permanenza dell'ospite presso la Residenza, e comunque secondo le scadenze previste dalle norme di accreditamento, o al variare delle condizioni bio-psico-sociali dell'ospite.

Il Piano Assistenziale definisce:

- gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità del ospite, dei suoi familiari, quando è necessario, e dell'équipe assistenziale;
- i requisiti dell'insieme delle problematiche dell'ospite, compresi gli aspetti che non sono oggetto di interventi specifici;
- il ruolo dell'équipe riabilitativa rispetto alle azioni da intraprendere per il raggiungimento degli esiti desiderati;
- nelle linee generali, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati.

Tale Piano costituisce il riferimento essenziale per ogni intervento svolto dall'équipe socio-assistenziale, ed è comunicato all'ospite e ai suoi familiari.

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

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 nella Struttura.

A Familiari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il Caregiver che desiderasse agire degli interventi sul suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione di Struttura che a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite stesso.

## SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni sanitarie e assistenziali sono:

- erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei servizi;
- svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

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

### | Servizi socio sanitari

#### ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica di medicina generale è garantita dall'A.S.L. e inclusa nella retta nell'arco dell'intera giornata, secondo quanto disposto dal vigente accordo regionale per la medicina regionale. La Struttura inoltre dispone di un medico di struttura per la presa in carico dell'Ospite. Il medico di struttura è a disposizione per i colloqui con i familiari autorizzati nei giorni e negli orari indicati in apposito avviso presente nella bacheca della Reception.

#### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento.

Viene garantita da infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale, e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica).

## ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato. 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 e dell'assistenza della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni strettamente assistenziali sono definite nei piani di lavoro. L'abbigliamento degli ospiti viene curato in relazione al cambio di stagione. L'ente gestore assicura gli arredi, le attrezzature, i presidi e gli ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali, in particolare per il riposo, l'igiene, l'alimentazione, l'idratazione e la mobilizzazione, assicurandosi di quanto è necessario con riferimento al PAI. Nello svolgimento delle attività, l'OSS non si limita alla sola esecuzione pratica delle attività, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in uso ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti.

## TERAPIA DI RIABILITAZIONE

In Struttura l'attività fisioterapica viene svolta secondo progetti individualizzati, calibrati in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'ospite e alle sue risorse ancora spendibili. L'attività fisioterapica viene pensata in equipe multidisciplinare; la raccolta sistematica dei dati e la verifica periodica degli obiettivi e del loro raggiungimento consentono un monitoraggio continuo dei progressi compiuti. Le attività si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature, mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali.

## ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE

Curare e sviluppare le relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno è una attività che viene svolta dagli operatori della struttura, organizzando attività con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive e relazionali dell'ospite. Le attività proposte possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della struttura a seconda degli obiettivi specifici stabiliti per ognuno degli ospiti all'interno del P.A.I. Inoltre, la Residenza organizza numerose feste durante l'arco dell'anno per offrire agli Ospiti la possibilità di "vivere" le ricorrenze più importanti (Natale, Pasqua, Festa della Mamma, Festa del Papà, Festa dei Nonni, ecc.). In tali occasioni vengono coinvolti i familiari che sono invitati a partecipare. Ben accettata è la presenza di volontari che si occuperanno in particolare dell'integrazione sociale degli ospiti.

## | Servizi alberghieri

**ALLOGGIO**

La RA dispone di camere doppie, tutte finemente arredate, ampi spazi comuni e sale di attività animative. Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti. È prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione di Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera.

**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.

Gli interventi di pulizia vengono effettuati con moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito l'aggiornamento e l'implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti.

**I PASTI**

Il servizio ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena e viene svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante la mattina ed il pomeriggio.

Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dalla Residenza e approvate dal competente Servizio dell'A.S.L., è articolato su 4 settimane e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.L. competente.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.00 - 09.00

| Pranzo 11.45 - 12,15

| Cena 17,30 - 18,15

In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni. A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati. La somministrazione dei pasti comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente. In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento può essere confezionato e omogeneizzato per consentire un'adeguata nutrizione. Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points). Qualora non siano presenti restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede alcune scelte liberamente effettuabili dall'ospite. A titolo esemplificativo, di seguito si illustra l'offerta invernale e quella estiva.

Menù Tipo Invernale			Menù Tipo Estivo		
	PRANZO	CENA		PRANZO	CENA
Lunedì	Conchiglie con lenticchie	Brodo vegetale	Lunedì	Pasta con zucchine	Brodo vegetale con pastina
	Frittata	Caciotta vaccina		Petto di pollo in padella	Rustico farcito
	Fagiolini verdi	Carote lesse		Carotine all'agro	Insalata di pomodori
	Frutta di stagione	Frutta di stagione		Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
Martedì	Risotto con funghi	Passato di verdura	Martedì	Maltagliati con ceci	Passato di verdura con pastina
	Cotoletta di platessa	Polpette di ricotta e bietolina		Baccalà spinato in umido con olive, pomodorini, peperoni	Rotolo di frittata farcita
	Piselli trifolati	Spinaci gratinati			Fagiolini verdi
	Frutta mista	Macedonia		Frutta mista	Macedonia
Mercoledì	Spaghetti aglio e olio	Brodo vegetale con stelline	Mercoledì	Pasta al pomodoro	Brodo vegetale con pastina
	Salsiccia	Crocchette di patate		Polpette di vitello	Ricotta vaccina
	pizz'e foje	Insalata di stagione		Lattuga	Spinaci in padella
	Frutta di stagione	Frutta cotta		Frutta fresca	Frutta cotta
Giovedì	Penne al pomodoro	Brodo vegetale con risoni	Giovedì	Pasta al pesto	Brodo vegetale con pastina
	Rollé di tacchino	Polpette di zucchine		Spezzatino di suino con carote	Barchette di zucchine ripiene
	Fagiolini verdi	Carote lesse in agro			Verdure miste al forno
	Frutta di stagione	Frutta di stagione		Frutta di stagione	Frutta cotta
Venerdì	Spaghetti allo scoglio	Brodo vegetale con conchigliette	Venerdì	Pasta al tonno	Brodo vegetale con pastina
	Crocchette di merluzzo	Pizza rustica alle verdure		Platessa al limone	Caprese
	Lattuga	Finocchi lessati		Insalata mista	
	Frutta di stagione	Macedonia		Frutta fresca	Frutta cotta
Sabato	Penne rigate al burro	Brodo vegetale con anellini	Sabato	Risotto alla parmigiana	Brodo vegetale con pastina
	Vitello alla pizzaiola	Rotolo di frittata		Fusilli di pollo al forno con patate	Pizza variegata
	Piselli	Cicoria in padella			Zucchine in padella
	Frutta di stagione	Frutta di stagione		Macedonia	Frutta di stagione
Domenica	Brodo con tortellini	Brodo vegetale con risoni	Domenica	Lasagne in bianco	Brodo di carne con pastina
	Arrosto di tacchino	Asiago e/o Stracchino		Arrosto di tacchino	Primo sale
	Lattuga	Bietola lessata		Insalata	Verdura di stagione in padella
	Macedonia - Dolce	Frutta di stagione		Dolce - Frutta	Macedonia

## LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Viene garantito il lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria personale dell'ospite. Le condizioni e le modalità del servizio sono illustrate nel listino servizi extra che sarà consegnato in occasione del ricovero dell'ospite in struttura.

I capi in dotazione all'ospite dovranno essere muniti di numero identificativo prima dell'ingresso in struttura e indicati nell'apposito modulo di registrazione degli indumenti personali. Il Responsabile di struttura indicherà il corredo minimo dell'ospite, affinché al momento dell'ingresso l'Ospite sia munito di un corredo guardaroba appropriato.

Si prega di limitare i capi delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti di lavaggio. La residenza non risponde della biancheria non marcata.

È garantito il lavaggio della biancheria piana. Tale servizio è affidato a una ditta esterna specializzata e provvede a garantire il regolare ricambio e lavaggio della biancheria. Il monitoraggio costante della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte e asciugamani) finalizzato al ricambio, è effettuato dal personale assistenziale della Residenza.

**Sono inoltre disponibili per gli ospiti della struttura i seguenti servizi:**

## 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 involucri chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente. La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

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

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

### **CORRISPONDENZA**

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

### **ASSISTENZA SOCIALE**

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

### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

La Santa Messa è celebrata ogni quindici giorni ed in occasione delle principali feste cattoliche; inoltre è a disposizione degli ospiti un locale di culto per l'esercizio della loro fede religiosa a cui sono invitati a partecipare anche familiari e il personale della Residenza. Per gli ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.

### **PARRUCCHIERE, BARBIERE**

Il servizio parrucchiere è a pagamento il costo è indicato nel listino servizi extra; mentre per la rasatura della barba è incluso nella retta giornaliera.

### **SERVIZIO PODOLOGICO**

Gli ospiti con particolari esigenze possono richiedere il servizio di podologia; il servizio è a pagamento, il costo è indicato nel listino dei servizi extra.

## SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo fornisce informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica, gestione delle liste formate dalle domande, procedure per l'accoglimento; indica le modalità per pagamento delle rette; provvede al deposito di somme di cui dispone l'ospite da cui prelevare secondo sua necessità; custodisce gli oggetti preziosi ed i valori.

## SERVIZI EXTRA

Vi è la possibilità di usufruire di ulteriori servizi non compresi nella retta (supplementi e servizi extra). Presso la Direzione Struttura è possibile richiedere il listino dei servizi extra.

## ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della Residenza Alberghiera Villa D'Annunzio. Le risorse professionali presenti soddisfano, per quantità, gli standard disposti dal D.M 308 del 2001; tutte le attività della Residenza sono coordinate dal Responsabile di struttura, mentre il medico di struttura risponde degli aspetti sanitari coordinando il personale sanitario e collaborando con i medici di Medicina Generale e con altri medici specialisti esterni.

In particolare, le figure professionali che compongono l'équipe socio-sanitaria sono:

- medico di struttura;
- Responsabile di Struttura;
- Infermiere (con incarico di case manager sanitario);
- Fisioterapisti;
- OSS (con incarico di case manager assistenziale).

Il gruppo multi-professionale:

- lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e programmi generali per il funzionamento del nucleo e piani individuali per gli ospiti;
- periodicamente ogni piano individuale viene esaminato per verificarne i risultati e la rivalutazione degli obiettivi in occasione di riunioni di équipe;
- collabora con i servizi territoriali, le associazioni di volontariato e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia.

### | Responsabile di struttura

Con il supporto dello Staff di Direzione, il Responsabile di struttura garantisce il miglior livello possibile di benessere degli ospiti attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali.

- Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ASL) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione.
- Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con gli obiettivi aziendali.
- Accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei Clienti.

La Direzione ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati.

### | Medico di struttura

È il referente per gli aspetti sanitari in Struttura. In collaborazione con la Direzione e gli infermieri si occupa dell'organizzazione delle figure sanitarie ed assistenziali, per ciò che concerne la salute degli ospiti.

Valuta le domande di ingresso e fornisce parere sull'appropriatezza dell'inserimento.

Collabora con il Responsabile di struttura per garantire lo svolgimento delle attività sanitarie in sintonia con gli obiettivi aziendali.

### | Referente di struttura

Collabora con il Responsabile di struttura e fornisce tutte le informazioni utili sulla Residenza alle persone interessate, in particolare:

- gestisce la relazione tra ospite ed enti pubblici (cambi di residenza; cambio del medico);
- è consulente per la famiglia nell'avvio e nello svolgimento di eventuali pratiche inerenti l'ospite (invalidità, ausili tramite SSN, amministrazione di sostegno);

- garantisce l'organizzazione del personale assicurando la regolare presenza di tutte le figure professionali secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- è a disposizione per la riscossione del pagamento delle rette e per l'emissione delle relative fatture;
- si occupa della custodia di oggetti preziosi e valori.

## DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti della RA Villa D'Annunzio è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA (Unione Nazionale enti di Assistenza e Beneficenza).

L'elenco del personale in servizio è disponibile per la consultazione presso la direzione della struttura. Sono previsti e programmati corsi specifici, per le varie figure professionali presenti che permettano di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle prestazioni assistenziali e terapeutiche fornite.

### Riconoscibilità delle diverse figure professionali

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca la propria fotografia e il cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Il personale viene dotato quotidianamente dei Dispositivi di Protezione Individuale necessari. Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	CASACCA   POLO	PANTALONE
Infermiere	Completo Casacca   Pantalone	AZZURRA	BIANCO
OSS	Completo Casacca   Pantalone	BIANCA CON PROFILO BU	BIANCO
Servizi Generali	Completo Casacca   Pantalone	GRIGIA	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo   Pantalone	BLU	BIANCO
Cucina	Completo Casacca   Pantalone	BIANCA	PIED DE POULE
Manutentore	Completo Polo   Pantalone	GRIGIA	GRIGIO

## CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La RA Villa D'Annunzio è stata progettata secondo le normative Nazionali e Regionali di settore. La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che la caratterizzano ed è strutturata su quattro piani.

SPAZIO ESTERNO	PIANO SEMINTERRATO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Area verde</li> <li>• Giardino con gazebo e panchine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cappella</li> <li>• Camera ardente</li> <li>• Locale lavanderia</li> <li>• Palestra</li> <li>• Spogliatoi del personale</li> <li>• Cucina</li> <li>• Magazzini</li> <li>• Locale parrucchiere</li> <li>• Locale archivio</li> </ul>
PIANO RIALZATO	PIANO TERZO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hall</li> <li>• Reception</li> <li>• Ufficio di direzione</li> <li>• Locale d'accoglienza</li> <li>• Ambulatorio medico</li> <li>• n. 6 camere degenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• n. 2 Camere per attività ricreative</li> <li>• sala soggiorno/pranzo</li> <li>• guardiola infermeria</li> </ul>

### Caratteristiche delle camere



Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente. Ogni ospite ha a disposizione letto, con materasso e cuscino antidecubito, armadio, una poltroncina e un comodino. È disponibile uno scrittoio in ogni camera. Le camere e i bagni ad uso degli ospiti sono tutte dotate di campanelli di chiamata a distanza, per consentire agli utenti di richiamare l'attenzione degli assistenti in caso di necessità o richieste di interventi di emergenza. La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

## ASPETTI ECONOMICI

Il ricovero è effettuato direttamente dalla struttura in funzione della richiesta dell'Ospite o del rappresentante legale e della disponibilità di posti letto.

La valutazione dei requisiti al fine del ricovero dell'ospite sarà effettuata dalla équipe interna che deciderà sulla fattibilità del ricovero.

I servizi sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità.

La retta giornaliera applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti ed è composta da:

- **Retta Giornaliera a carico dell'ospite:** è la quota giornaliera dovuta dall'ospite/contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.  
Eventuali aggiornamenti definiti dal gestore dovranno essere comunicati dallo stesso a tutti gli ospiti o contraenti con le modalità previste dal contratto di ingresso.
- **Contributo sociale:** contributo giornaliero versato dal Comune di provenienza dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite e del suo nucleo familiare allargato e formalizzato in un'impegnativa deliberata dall'ente.
- **Servizi Non Compresi:** sono i servizi non compresi nella retta 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 o in base alla quantità usufruita. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente con un preavviso di quindici giorni rispetto alla variazione del prezzo.

### Rette giornaliere in vigore

Ricovero Definitivo: sistemazione in camera a due posti letto	€ 65,00
Ricovero Temporaneo in camera a due posti letto	€ 70,00

A gennaio di ogni anno è previsto un adeguamento in base ai dati ISTAT.

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

### Cauzione

Al momento dell'ingresso in Struttura, viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 700,00 (euro settecento/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione - mediante bonifico bancario - sul conto corrente intestato all'Ospite, previa detrazione di eventuali sospesi. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 350,00 (euro trecentocinquanta/00).

## | Servizi compresi nella retta

La retta di degenza include:

- servizi assistenziali e sanitari (medico, assistenziale, infermieristico; fisioterapico);
- socializzazione;
- servizio di lavanderia piana
- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, bevande, diete specifiche ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale;
- comfort (servizi igienici privati, climatizzatore).

## | Servizi non compresi nella retta

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti servizi:

- parrucchiere;
- trasporto in autoambulanza;
- pedicure;
- estetista;
- pasti parenti;
- copia cartella clinica;
- etichettatura indumenti;
- lavanderia indumenti personali.

I servizi ulteriori garantiti presso la Residenza sono consultabili sul listino extra consegnato al momento della sottoscrizione del contratto di inserimento

## | Prenotazioni

A seguito di accordo sottoscritto con apposito modulo tra il legale rappresentante dell'ospite e la Direzione della struttura, un posto letto può essere tenuto a disposizione di un ospite per 7 giorni – come concordato dalle parti e scritto sul modulo – prima dell'effettivo inizio del ricovero in RA. Tale periodo, detto di “fermo letto”, pertanto, va dal momento della sottoscrizione dell'accordo sino all'inizio del ricovero. Normalmente il “fermo letto” non viene accordato per periodi superiori a una settimana, salvo eventuali eccezioni da concordarsi con la Direzione. Tutti i giorni di “fermo letto” verranno saldati al momento della firma del contratto ad un prezzo giornaliero pari alla retta indicata sul contratto.

## | Conservazione del posto

In caso di ricoveri ospedalieri e rientri in famiglia, l'Ospite ha diritto alla conservazione del posto per un periodo massimo di 20 giorni, superato detto periodo la Direzione si riserva il diritto di rescindere il contratto.

Nel suddetto caso di assenze temporanea dell'ospite dalla struttura, il pagamento della retta è comunque dovuto per intero.

## | Preavviso

Presso la Direzione struttura è disponibile il modulo “Preavviso di dimissioni”, da sottoscrivere e riconsegnare. Qualora il Contraente decidesse di recedere dal contratto il periodo di preavviso per la

cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione. Tale recesso deve essere comunicato alla Direzione Struttura tramite apposito modulo.

### | Modalità di pagamento

La fattura verrà emessa mensilmente con pagamento entro 5 del mese in corso.

### | Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, Edos Srl rilascia all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

## REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, consegnato durante il colloquio per la raccolta dei dati sociali, viene accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

## RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

Dopo la dimissione è possibile richiedere copia dei documenti sanitari avuti durante il ricovero. Gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa e dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679.

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 presso la Direzione della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta. Sarà a carico del richiedente il costo del materiale cartaceo (vedi listino servizi extra).

## NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

### | Fumo

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

## INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;

- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza";
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi della normativa in materia di privacy così come disposto al regolamento U.E. n. 2016/679;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;
- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei regolamenti CE 852/04 e 853/04.

### **Rispetto della privacy**

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti, al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio. Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari. Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

## **STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI**

La Residenza fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e alla garanzia del comfort durante la degenza.

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti 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.

Tutte le procedure ed i protocolli vengono distribuiti al personale preposto al fine di garantire una comunicazione efficace e sinergica.

### **Qualità delle prestazioni**

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

### **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 e dell'operatore

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, Edos Srl può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, comprensione e credibilità.

La compilazione del questionario ha periodicità annuale. L'Ufficio Assistenza Clienti inoltra alla Direzione di struttura l'avviso da appendere in bacheca, completo di link e qr code di accesso al questionario, costruito su software Surveys interno. L'Ufficio Marketing pubblica sulla home page del sito web il banner di accesso al questionario; è compito della Direzione di struttura diramare la comunicazione ad Ospiti e Familiari via mail e sollecitarne la compilazione nell'ottica di ottenere la più alta adesione possibile. La rilevazione avviene dal 1 al 30 novembre, il termine ultimo per la compilazione dei questionari è il 30 novembre. La reportistica, a cura del Centro Assistenza Clienti, viene resa disponibile entro il 30 gennaio dell'anno successivo (un fac-simile del suddetto modulo con le informazioni sul servizio erogato è riportato nella pagina successiva).

Edos ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

### | Punto di ascolto

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e operatori una postazione denominata #EdosTiAscolta dotata di notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni degli utenti. Attraverso il software "Ticket" si potrà segnalare eventuali problematiche riscontrate e condividere le proprie opinioni sui servizi resi dalla struttura. Lo scopo è quello di creare uno spazio virtuale dove incanalare suggerimenti, comunicazioni ed eventuali reclami che possano essere rapidamente presi in carico dalla Direzione di Struttura. Per il primo utilizzo è necessario registrarsi presso la Direzione struttura. È altresì disponibile presso la reception e sul sito aziendale il modulo *MG.13 Segnalazioni e Reclami*, destinato a ospiti, familiari e operatori. Questo modulo prevede un riscontro entro 30 giorni dalla presentazione. Un fac-simile del modulo è riportato nelle pagine successive.

### | Difensore Civico

L'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono richiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale, nei casi in cui venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità inerente il servizio ricevuto.

## Questionario di soddisfazione dell'Utente/Familiare

<b>NOME DELLA STRUTTURA.....</b>		<b>DATA DI COMPILAZIONE</b> ____/____/____/									
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENTE</b>											
<b>ETÀ DELL'OSPITE</b> Anni .....	<b>SESSO</b> <input type="checkbox"/> maschio <input type="checkbox"/> femmina										
<b>VIVE NELLA RESIDENZA:</b> <input type="checkbox"/> da meno di 6 mesi <input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 4 anni											
<b>INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO</b>	<input type="checkbox"/> Ospite	<input type="checkbox"/> familiare	<input type="checkbox"/> Altro								
<b>INFORMAZIONI SUL SERVIZIO</b>											
<b>1.</b> Se ha avuto contatti con il nostro Centro Assistenza Clienti, può dirci quanto è stato soddisfatto delle prime informazioni ricevute tramite questo servizio?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/> non ricordo se ho avuto contatti con il Centro Assistenza Clienti											
<b>2.</b> È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>3.</b> Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
<b>3.1</b> Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>3.2</b> Orari di apertura al pubblico degli uffici	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>4.</b> Trova soddisfacente l'organizzazione della giornata tipo del suo familiare/assistito?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>5.</b> È a conoscenza della possibilità di affidare alla struttura oggetti e beni di valore in modo che vengano custoditi in sicurezza?	SI					NO					
<b>6.</b> È soddisfatto degli ambienti comuni della residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità)	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. È soddisfatto della camera personale (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità)	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. È soddisfatto della personalizzazione della camera dei propri spazi?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. È soddisfatto della pulizia della residenza e della camera?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. È soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. E' soddisfatto della pulizia dei servizi igienici e degli ambienti?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. È soddisfatto del servizio di ristorazione?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Rispetto al servizio di ristorazione può indicarci su quali servizi possiamo migliorare?	Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù		Diete speciali		Servizio al tavolo (presentazione del cibo)				
15. È soddisfatto del servizio di lavanderia?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/> Non ne fruisco											
16. È soddisfatto della rintracciabilità dei capi?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. Rispetto all'organizzazione degli orari in residenza, può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
17.1 Orari apertura alle visite	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

17.2 Orari pasti	<p style="text-align: center;"><b>SCALA DA 0 A 10</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
17.3 Orari sonno/veglia	<p style="text-align: center;"><b>SCALA DA 0 A 10</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
18. E' soddisfatto delle modalità che adotta la struttura sulla comunicazione e la corrispondenza con l'esterno?	<p style="text-align: center;"><b>SCALA DA 0 A 10</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
19. È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	<p style="text-align: center;"><b>SCALA DA 0 A 10</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
20. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																							
20.1 Personale Ausiliario/Assistenziale	<p style="text-align: center;"><b>SCALA DA 0 A 10</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
20.2 Infermieri	<p style="text-align: center;"><b>SCALA DA 0 A 10</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
20.3 Personale Medico	<p style="text-align: center;"><b>SCALA DA 0 A 10</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
20.4 Fisioterapisti	<p style="text-align: center;"><b>SCALA DA 0 A 10</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
20.5 Animatori	<p style="text-align: center;"><b>SCALA DA 0 A 10</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
21. È soddisfatto di come l'equipe ha condiviso le informazioni relative alla sua salute/del suo caro e sul percorso di cura e assistenza PAI – Piano di Assistenza Individuale, dove questo è previsto da norma vigente?	<p style="text-align: center;"><b>SCALA DA 0 A 10</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
22. È soddisfatto del piano complessivo delle attività/piano di lavoro annuale e dei risultati raggiunti?	<p style="text-align: center;"><b>SCALA DA 0 A 10</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
23. È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza (terapie non farmacologiche come ad es. Pet-therapy, aromaterapia, doll-therapy, etc.)?	<p style="text-align: center;"><b>SCALA DA 0 A 10</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													

<b>24.</b> È soddisfatto delle attività di animazione e socializzazione (esterne ed interne alla struttura)?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>25.</b> È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>26.</b> È soddisfatto di come viene garantita la possibilità di esercitare la propria pratica religiosa?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>27.</b> È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>28.</b> Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	Malinconica (1 – 5)					Serena (6 – 10)					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>29.</b> Rispetto ai rapporti umani, può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto:											
<b>29.1</b> Del rapporto umano con gli altri ospiti?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>29.2</b> Del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>29.3</b> Cortesia, disponibilità ed umanità percepita da parte del personale nei suoi confronti?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>30.</b> È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	Sì					No					
<b>31.</b> È soddisfatto del servizio offerto dalla struttura nel suo complesso?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

32. Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sezione commenti										
33. Come possiamo migliorare i nostri servizi a suo avviso?	Sezione commenti										
Il nostro Gruppo è sempre più attento alle questioni ambientali. Le chiediamo quindi di poterci rispondere anche alle seguenti domande:											
34. Con quale mezzo raggiunge solitamente la residenza?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A piedi</li> <li>• Bicicletta/scooter</li> <li>• Bicicletta elettrica/scooter elettrico</li> <li>• Motocicletta</li> <li>• Automobile propria</li> <li>• Automobile servizio sharing</li> <li>• Trasporti pubblici</li> <li>• Altro (specificare – campo libero)</li> </ul>										
35. Se ha selezionato l'opzione automobile (propria o sharing) oppure motocicletta, può specificarci la tipologia che utilizza solitamente per raggiungere la struttura?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• benzina</li> <li>• diesel</li> <li>• ibrida</li> <li>• elettrica</li> </ul>										
36. Quanti km percorre per raggiungere la residenza (andata e ritorno)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da 0 a 5</li> <li>• Da 6 a 10</li> <li>• Da 11 a 20</li> <li>• Da 21 a 50</li> <li>• Oltre 51</li> </ul>										
37. RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.											

## MG.13 SEGNALAZIONI E RECLAMI

SEGNALAZIONE N. \_\_\_\_\_ STRUTTURA: \_\_\_\_\_

Tipo di segnalazione: ☐ Reclamo ☐ Osservazione ☐ Apprezzamento

**Soggetto segnalatore:** ☐ Utente ☐ Parente ☐ Dipendente ☐ Altro: \_\_\_\_\_

Nome, cognome Segnalatore \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione


Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma del segnalatore: \_\_\_\_\_

Azioni intraprese \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_:


Data conclusione: \_\_\_\_\_

Firma RS: \_\_\_\_\_

Riscontro al Segnalatore: ☐ di persona (data e firma per ricevuta) \_\_\_\_\_

☐ via email (allegare email al modulo)

---

## INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

### | Documenti da fornire all'accettazione

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

- codice fiscale;
- carta di identità;
- tessera sanitaria ed esenzioni;
- eventuali relazioni e documentazioni sanitarie;
- eventuale impegnativa economica da parte del comune;
- eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento;
- IBAN;
- indirizzo mail.

#### **Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:**

- codice fiscale;
- carta di identità;
- eventuale nomina del tribunale per ADS; tutore; curatore;
- indirizzo mail.

---

## SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. La retta giornaliera (a carico dell'utente o del comune qualora l'ospite non sia in grado di corrispondere, in tutto o in parte, detta quota), è pari a:
  - Ricovero Definitivo: sistemazione in camera a due posti letto € 65,00
  - Ricovero Temporaneo in camera a due posti letto € 70,00
2. Al momento dell'ingresso in Struttura, viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 700,00 (euro settecento/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione - mediante bonifico bancario - sul conto corrente intestato all'Ospite, previa detrazione di eventuali sospesi. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 350,00 (euro trecentocinquanta/00).
3. Il periodo minimo di degenza è di 15 giorni, che dovranno essere comunque corrisposti. È possibile prorogare la degenza, fino ad un massimo di 2 volte, dopodiché il contratto andrà rinnovato a tempo indeterminato.
4. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione e comunicato alla Direzione struttura tramite sottoscrizione di apposito modulo disponibile in reception.
5. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese corrente.
6. In caso di assenza per ricoveri in ospedale e/o periodi di rientro in famiglia, il posto viene conservato per 20 gg., ed è dovuta per intero la retta giornaliera.
7. Il giorno di ingresso come quello di uscita o decesso sono dovuti per intero. Se la dimissione avverrà infragruppo l'ospite non sarà tenuto al pagamento della giornata
8. In caso di mancanti o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.

---

## CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione di Struttura.

Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

La Direzione Struttura

## Emissione/elenco approvazioni

	DATA	Visto RQ	Approvazione AD
Revisione 1	01.01.2025	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente

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

L'Ospite / il Contraente/ il Legale Rappresentante dell'Ospite\_\_\_\_\_