

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani



Manduria (TA)

Gentile Ospite,

La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questa Residenza Sanitaria Assistenziale avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Con questa premessa e con il dichiarato impegno, abbiamo preparato per Lei la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi sarà per Lei un valido strumento di tutela dei diritti, che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo, adottati per garantirLe una migliore qualità delle prestazioni.

La Carta dei Servizi costituisce altresì uno strumento, a Sua disposizione, per aiutarci a migliorare costantemente il nostro lavoro e ad arricchire ogni nostra esperienza.

La carta è redatta con la consultazione delle parti interessate più rappresentative del volontariato nel contesto di riferimento. Del processo di consultazione esiste documentazione scritta per preservare l'evidenza del contributo di ognuno.

La preghiamo di leggere con attenzione questo documento che illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità.

Le informazioni che vi troverà Le saranno utili per soggiornarvi al meglio e per comprendere come anche Lei possa facilitare il lavoro degli operatori sanitari.

A tal fine La invitiamo a compilare il questionario di "valutazione della qualità del servizio" che Le verrà periodicamente consegnato dall'Amministrazione. Potrà così esprimere il Suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti.

Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei nostri ospiti.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

Cordialmente

La Direzione

INDICE

1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI	
1.1 Chi Siamo	4
1.2 Mission	5
1.3 Principi Fondamentali	7
1.4 Figure Professionali	9
1.5 Tipologia dei servizi offerti	13
1.6 Servizi	14
1.6.1 Servizi alberghieri	14
1.6.2 Servizi sanitari	15
1.6.3 Servizi di riabilitazione	16
1.6.4 Servizi di aiuto personale ed assistenza tutelare	16
1.6.5 Servizi di animazione	17
1.6.6 Altri servizi	18
1.6.7 Servizi aggiuntivi a richiesta	19
1.6.8 Tutela della privacy	20
2. STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI	
2.1 Le norme igienico sanitarie	21
2.2 Le finalità ed i metodi di cura/riabilitativi/assistenziali	21
2.3 L'organizzazione della vita all'interno della struttura	22
3. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	
3.1 Accesso da parte degli ospiti alle prestazioni erogate dal SSR	23
3.1.1 Doveri	24
3.1.2 Diritti	24
3.1.3 Retta di soggiorno	25
3.1.4 Modalità di pagamento	27
3.1.5 Ricovero ospedaliero	28
3.2 Raccolta dei reclami e/o dei suggerimenti per il miglioramento della qualità	28
4. REGOLAMENTO INTERNO	29
5. SCHEDE ALLEGATI	
Scheda 1 Informativa Privacy	31
Scheda 2 Modulo ingresso struttura	36
Scheda 3 Documentazione necessaria ingresso struttura	37
Scheda 4 Dotazione corredo uomini	38
Scheda 5 Dotazione corredo donne	39
Scheda 6 Modulo richiesta per uscite	40
Scheda 7 Modulo autorizzazione per uscita	41
Scheda 8 Modulo Reclami e Suggerimenti	42
Scheda 9 Questionario Valutazione della qualità del servizio	43

1.1 CHI SIAMO

“Villa Argento” sorge nel contesto urbano cittadino di Manduria, sulla S.S. 7 Ter Manduria-Lecce. Nelle immediate adiacenze della struttura sono presenti banche, strutture sportive, alberghi, farmacie e negozi di ogni genere.

“Villa Argento” è stata realizzata su un terreno di 2.700 mq, è strutturata su 4 livelli ed è dotata dei più moderni comfort tali da consentire all’Ospite un piacevole soggiorno. I rivestimenti e i colori sono stati scelti accuratamente in fresche e riposanti tonalità secondo i dettami attualmente consigliati dagli esperti di cromatologia medica.

“Villa Argento” dispone di camere singole e doppie, tutte arredate con gusto e dotate di bagno privato, di TV Lcd o Led, letti elettrici regolabili in altezza. Ciascuna stanza può, inoltre, essere personalizzata dall’Ospite in base alle sue preferenze ed abitudini.

La Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani (RSA) “Villa Argento”, opera nel pieno rispetto della normativa regionale, nazionale e comunitaria, nell’ambito degli indirizzi programmatici della Regione Puglia, d’intesa con le A.S.L. competenti per territorio, con i Comuni e con l’Ambito, attraverso un’èquipe di professionisti qualificati.

È una struttura a carattere residenziale, destinata ad accogliere soggetti non autosufficienti, organizzata in nuclei dedicati per tipologia e livelli di assistenza differenziata.

Nell’ambito della RSA coesistono:

- nuclei di diversa intensità assistenziale;
- nuclei dedicati per anziani non autosufficienti e nuclei dedicati a soggetti affetti da demenza e Alzheimer.

Tali nuclei possono essere così distinti:

- **nucleo di assistenza residenziale estensiva di tipo A*:**
ospita persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, che, pur non presentando particolari criticità e sintomi complessi, richiedono elevata tutela sanitaria con continuità assistenziale e presenza infermieristica sulle 24 ore.
- **nucleo di assistenza residenziale estensiva di tipo B*:**
ospita persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l’età dei sessantaquattro anni, nelle fasi in cui il disturbo mnesico è associato a disturbi del comportamento e/o dell’affettività, che richiedono trattamenti estensivi di riorientamento e tutela personale in ambiente protetto.
- **nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo A:**
ospita persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado

di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

▪ **nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo B:**

ospita persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei sessantaquattro anni, che richiedono trattamenti di lungo assistenza, anche di tipo riabilitativo, di riorientamento e tutela personale in ambiente protetto.

***Si fa presente che alla data di stesura della presente Carta dei Servizi, la Struttura non è ancora autorizzata all'erogazione di servizi di assistenza residenziale estensiva. I nuclei estensivi esistono soltanto se previamente autorizzati all'esercizio e accreditati, secondo le previsioni del Regolamento Regionale 21.01.2019 n. 4 e nel rispetto delle procedure di cui alla L.R. n. 9/2017 e s.m.i., e contrattualizzati con la competente ASL. In nessun caso la struttura può accogliere un paziente eleggibile al nucleo estensivo in assenza di specifici provvedimenti di autorizzazione all'esercizio, di accreditamento e sottoscrizione di accordo contrattuale.**

1.2 MISSION

La RSA "Villa Argento" mira a valorizzare l'Ospite, nel pieno rispetto della sua dignità, autonomia e riservatezza personale e fornisce un elevato grado di assistenza, finalizzata a mantenere e implementare, ove possibile, le capacità affettive, relazionali e psico-fisiche del soggetto e prevenire perdite ulteriori di autonomia.

"Villa Argento" è orientata a garantire il rispetto dello stile di vita di ciascun Ospite, organizzando l'assistenza sulla base delle condizioni psico-fisiche, delle abitudini, degli interessi e delle aspettative dei singoli soggetti garantendo al contempo un supporto costante ai familiari.

La formazione delle risorse umane è uno dei punti qualificanti della struttura, considerando la particolarità dell'intervento nella sfera "anziani", le quali, in accordo con i più recenti orientamenti, riconoscono il processo di invecchiamento non come un momento "patologico", ma come una particolare fase della vita caratterizzata da una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

La RSA si impegna a:

- a. aiutare l'Ospite a mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- b. personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- c. **rendere partecipe l'Ospite e la sua famiglia** del funzionamento della struttura;
- d. rendere disponibile la documentazione relativa alle prestazioni ricevute per ogni Ospite che ne faccia richiesta e per coloro che ne hanno legalmente diritto;
- e. consentire all'**Ospite ed alla sua famiglia** di esprimere il proprio gradimento in merito ai servizi ricevuti ed eventualmente a presentare reclamo ed ottenerne risposta;

- f. organizzare momenti di incontro con realtà esterne alla struttura per un proficuo scambio di esperienze.

Tutti gli ospiti di "Villa Argento" hanno **uguali diritti e doveri** e ricevono **parità di trattamento, uniformità delle prestazioni e imparzialità di comportamento**, secondo criteri di obiettività e di giustizia.

Obiettivo fondamentale del nostro impegno è il **benessere degli Ospiti e delle loro famiglie**.

La RSA "Villa Argento" è accessibile a tutti dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle ore 16.30 alle ore 18.30 (l'estate dalle ore 17.00 alle ore 19.00), sempre nel rispetto della tranquillità, della riservatezza e dei tempi di cura degli Ospiti. Possono essere concordati singoli orari di visita per favorire l'incontro con i familiari.

Viene favorita l'apertura della struttura all'esterno, al fine di integrare gli anziani con il territorio circostante.

Il Servizio prevede la possibilità di predisporre inserimenti temporanei, ricoveri diurni e part-time, per consentire un periodo di sollievo per le famiglie.

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi offerti dalla RSA "Villa Argento" viene effettuata nel rispetto dei principi fondamentali di seguito elencati:

1. Eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

Il personale della Residenza prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza sanitaria di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato senza discriminazione di alcun genere.

2. Imparzialità

La RSA si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti. La RSA si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

3. Continuità

La RSA si impegna ad assicurare all'Ospite la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

4. Umanità

L'attenzione centrale degli operatori della RSA "Villa Argento" è posta alla **persona nel pieno rispetto della sua dignità**, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

5. Efficienza ed efficacia

La RSA si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

6. Partecipazione

Gli operatori della RSA, gli ospiti, i loro familiari ed i volontari che operano all'interno devono, con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento, favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio.

A tal fine la RSA si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

7. Riservatezza

La RSA assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza, tutela, salvaguardia e trattamento dei dati.

Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati "particolari", la struttura garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, del Regolamento UE 2016/679, in conformità con il D. Lgs. 196/2003 così come modificato dal D. Lgs. 101/2018 ed ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

8. Informazione

La funzione relativa all'informazione è svolta dall'Amministratore o suo delegato, per assicurare all'utente (Ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla RSA "Villa Argento".

9. Accoglienza

L'accoglienza in Struttura viene effettuata da personale qualificato, in grado di instaurare con l'utente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e le sue necessità. È in grado di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

1.4 FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali che operano all'interno della struttura "Villa Argento" rispettano gli standard previsti dal Regolamento Regionale 21 gennaio 2019, n. 4 recante "Regolamento regionale sull'Assistenza residenziale e semiresidenziale ai soggetti non autosufficienti - Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) estensiva e di mantenimento- Centro diurno per soggetti non autosufficienti."

"Villa Argento" garantisce la presenza delle seguenti figure professionali:

- responsabile amministrativo
- medico responsabile della struttura;
- medici specialisti;
- psicologo;
- assistente sociale;
- infermiere;
- terapeuta della riabilitazione;
- educatore professionale o terapeuta occupazionale;
- operatore socio-sanitario dedicato all'assistenza.

Il Responsabile Amministrativo

È il soggetto preposto alla direzione e l'amministrazione della struttura (RSA), ha il compito di garantire il funzionamento della stessa ed assolve il ruolo di responsabile della comunicazione con gli Ospiti e le parti interessate. Nello svolgimento delle proprie mansioni qualora si renda necessario sarà coadiuvato da personale competente.

Il Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario, medico preferibilmente specialista in geriatria, neurologia, cardiologia e discipline equipollenti e affini, o specialista in riabilitazione, è presente in struttura da un minimo di 4 ad un massimo di 6 ore settimanali per ogni nucleo da 20 posti letto, a seconda del tipo di nucleo assistenziale.

Il Responsabile sanitario cui è affidata la direzione sanitaria:

- garantisce la formulazione e l'applicazione del regolamento interno;
- risponde della idoneità del personale, delle attrezzature e degli impianti;
- vigila sulla puntuale osservanza delle norme igienico sanitarie, sulla efficienza e sicurezza dello strumentario e dei locali, sulla validità e corretta applicazione delle metodologie in uso;

- vigila sulla gestione dei farmaci;
- vigila sul rispetto delle norme che regolamentano le incompatibilità del personale;
- garantisce la regolare presenza del personale;
- è responsabile del rispetto del PAI definito dall'UVM competente per ciascun paziente e della sua regolare erogazione;
- è responsabile della registrazione delle cartelle cliniche degli ospiti, del loro aggiornamento periodico e dell'archiviazione;
- vigila sull'aggiornamento formativo dell'équipe della struttura.

I Medici Specialistici

Il personale medico è composto da medici specialisti in geriatria, neurologia, cardiologia e discipline equipollenti e affini, o specialisti in riabilitazione, o da medici inseriti nella graduatoria regionale di medicina generale.

I Medici Specialistici sono impegnati nella struttura da un minimo di 2 ad un massimo di 8 ore settimanali per ogni nucleo da 20 posti letto, a seconda del tipo di nucleo assistenziale.

Psicologo

Figura in possesso di laurea specialistica ed abilitazione all'esercizio della professione che interviene quale supporto psicologico degli Ospiti e delle loro famiglie.

Lo psicologo è impegnato nella struttura da un minimo di 6 ad un massimo di 12 ore settimanali di prestazioni per ogni nucleo da 20 posti letto a seconda del tipo di nucleo assistenziale

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

Lo Psicologo accompagna il momento dell'inserimento e dell'accoglienza ed offre un contributo fondamentale alla stesura del Piano di Assistenza Individuale.

È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari, si occupa della valutazione neuro-psicologica e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo

Assistente sociale

L'Assistente Sociale si occupa dell'accoglienza dell'Ospite e del successivo inserimento in RSA, della redazione delle cartelle sociali, del disbrigo pratiche burocratiche (invalidità civile, integrazione retta, ecc.), dei rapporti con i familiari degli Ospiti in ordine a problematiche sociali e del coordinamento delle attività di animazione e di integrazione sociale, nonché della consulenza ed espletamento diretto di pratiche burocratiche (interventi previdenziali, integrazione delle rette di soggiorno, interdizioni, tutele etc...) e dei rapporti con i Servizi Sociali sul territorio.

L'Assistente sociale è impegnata nella struttura per un minimo di 6 (sei) ore settimanali di prestazioni per ogni nucleo da 20 posti letto.

Infermieri Professionali (IP)

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Gli Infermieri Professionali sono presenti nella struttura da un minimo di 1,5 ad un massimo di 3 unità settimanali per ogni nucleo da 20 posti letto, a seconda del tipo di nucleo assistenziale.

Dagli infermieri professionali vengono svolte mansioni sanitarie (somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica, medicazioni, sorveglianza dello stato di salute degli ospiti) e di coordinamento delle attività di assistenza di base, nonché di disbrigo pratiche presso le ASL competenti per territorio. Sono inoltre redatte e aggiornate quotidianamente le diarie e le cartelle infermieristiche dei pazienti.

Terapista della Riabilitazione (TDR)

Il Terapista della Riabilitazione è presente nella struttura per un minimo di 12 ore ad un massimo di 36 ore settimanali per ogni nucleo da 20 posti letto, a seconda del tipo di nucleo assistenziale.

I terapisti della riabilitazione svolgono programmi di:

- mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- massoterapia di tipo circolatorio per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;
- ginnastica attiva (quando l'Ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'Ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore);

Tale attività viene prestata sia in palestra, sia negli ambulatori che nelle camere di degenza.

I terapisti operano anche a piccoli gruppi, svolgendo attività finalizzate allo stimolo delle abilità residue e si occupano, altresì, delle attività di musicoterapia svolta all'interno delle RSA in collaborazione con musicoterapisti specializzati, animatori e con l'Assistente Sociale.

Educatore Professionale o Terapista Occupazionale

L'Educatore professionale è presente nella struttura da un minimo di 12 ore a un massimo di 54 ore settimanali (1,5 unità) per ogni nucleo da 20 posti letto, a seconda del tipo di nucleo assistenziale

Si occupa di garantire all'Ospite un ambiente ricco di stimoli ed interessi, organizza attività ludiche, attività di sfogo (per pazienti con demenze), terapia occupazionale, R.O.T. (Reality Orientation Therapy), momenti ricreativi oltre che uscite fuori porta, feste ed altre iniziative ecc.

Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, ballo, bingo, delle carte e della dama, lettura di un quotidiano nelle aree di testo dai caratteri di grossa dimensione, puzzle, cruciverba, dettato, colorazione mirata di disegni ecc.

La terapia occupazionale praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane.

Operatori Socio-Sanitari (OSS)

L'OSS è presente nella struttura da un minimo di 5 ad un massimo di 8 **unità** per ogni nucleo da 20 posti letto, a seconda del tipo di nucleo assistenziale.

Gli addetti all'assistenza di base, si occupano di supportare ed a volte di sostituire l'Ospite nelle attività di vita quotidiana (igiene, vestizione, alimentazione ecc.). Attraverso l'impegno costante, l'osservazione e lo stimolo, instaurano con lo stesso una relazione di cura e forniscono continuità del servizio nelle 24 ore.

Si caratterizzano per una specifica formazione professionale e sono costantemente aggiornati mediante la frequenza a seminari, corsi interni ed esterni.

Operatori addetti al servizio di Pulizia

Garantiscono, seguendo piani di lavoro variabili in relazione alle esigenze della Struttura, la pulizia quotidiana delle stanze, dei servizi igienici e degli spazi di uso comune interni ed esterni.

Il servizio può essere assicurato anche mediante convenzioni con ditta esterna ai sensi dell'art. 5.3 del Regolamento Regionale n. 4 del 21.01.2019.

Operatori addetti al servizio di Lavanderia e stireria

Provvedono al lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani), nonché al lavaggio e stiratura dei capi personali degli Ospiti, esclusi i capi che richiedono condizioni di lavaggio particolari (ad es. lavaggio a secco)

Il servizio può essere assicurato anche mediante convenzioni con ditta esterna ai sensi dell'art. 5.3 del Regolamento Regionale n. 4 del 21.01.2019.

Operatori addetti al servizio di preparazione e somministrazione dei pasti

Il personale addetto alla preparazione e/o somministrazione del vitto è formato, in relazione al tipo di attività svolta, sui temi della sicurezza alimentare e della nutrizione in età geriatrica e delle diete personalizzate da seguire in relazione alle differenti patologie.

La RSA prepara e somministra pasti attraverso una gestione diretta o affidamento esterno ai sensi dell'art. 5.3 del Regolamento Regionale n. 4 del 21.01.2019. e per questo:

- adotta una tabella dietetica contenente indicazioni relative ai menù, alle grammature, nonché alle tecniche di preparazione e cottura degli alimenti, validata dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della ASL territorialmente competente;
- si avvale di una figura professionale esterna (Medico specialista in Scienze dell'alimentazione, Dietista, Biologo Nutrizionista, Tecnologo Alimentare) al fine di consentire alla direzione sanitaria la valutazione dello stato nutrizionale dei pazienti e la definizione delle relative tabelle dietetiche.

1.5 TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI

La RSA "Villa Argento" programma la propria assistenza in modo da garantire e migliorare, ove possibile, le capacità psico-fisiche dell'Ospite. Offre un ambiente familiare, che non si discosta di molto dai luoghi di vita propri degli anziani, ma al tempo stesso è all'avanguardia dal punto di vista strutturale, tecnologico, degli arredi e dell'assistenza socio-sanitaria.

Al momento dell'ingresso, la struttura, attraverso l'impegno costante dei suoi operatori, avrà cura di accogliere la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, così da garantire nel tempo risposte adeguate ai bisogni ed alle aspettative del singolo Ospite.

Per ogni Ospite viene identificato un TUTOR, ossia un operatore che segue il percorso della persona e della famiglia, fin dal momento del suo ingresso, in modo da consentire un'assistenza il più possibile correlata alle esigenze del singolo ed un'accoglienza ad elevati livelli. Tutte le figure professionali si impegnano ad ascoltare e a soddisfare i bisogni espressi dalla persona-utente e ad intuire anche ciò che non viene espresso.

Il modello assistenziale tiene sempre presente il gradimento espresso dalla persona, avendo come obiettivo la realizzazione del benessere complessivo dell'Ospite.

La struttura, nel suo costante impegno quotidiano a favore dell'Ospite, non vuole sostituirsi totalmente alla famiglia, ma vuole essere un supporto significativo, alla gestione del parente non autosufficiente. Pertanto viene favorito e mantenuto un solido legame con il nucleo familiare, considerando necessarie e preziose per il benessere dell'Ospite, la collaborazione tra famiglia e operatori di assistenza. A tal fine si favorisce il coinvolgimento degli Ospiti e dei loro familiari nelle scelte che li riguardano.

Le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e per immagini, farmaceutiche, di assistenza protesica, di fornitura di dispositivi medici monouso, le visite specialistiche e le prestazioni odontoiatriche, sebbene non erogate dalla struttura, sono assicurate agli Ospiti attraverso i servizi della ASL o private.

Un eventuale peggioramento delle condizioni cliniche dell'Ospite che determini la necessità di ricovero ospedaliero per acuzie, determinerà l'attivazione del servizio territoriale di emergenza.

Nel solo caso di ricovero ospedaliero e fino ad un massimo di 20 giorni, l'Ospite conserva il posto letto nella struttura. Decorsi i 20 giorni senza che l'Ospite sia stato dimesso dall'ospedale, l'UVM valuta la situazione al fine dell'aggiornamento del PAI.

Per gli ospiti in convenzione, il periodo di assenza a seguito di ricovero ospedaliero, fino ad un massimo di 20 giorni, alla struttura sarà riconosciuto quale corrispettivo il 70% della quota sanitaria.

1.6 SERVIZI

La RSA "Villa Argento" garantisce a tutti i suoi Ospiti un'assistenza continua e regolare, 24/24 h, programmata secondo un Piano d'Assistenza Individuale (PAI) che viene elaborato in base alle esigenze ed agli obiettivi che si intende raggiungere per ogni singolo Ospite.

"Villa Argento" garantisce all'Ospite:

- prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio e vitto rapportati alle particolari condizioni dell'Ospite, al rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose;
- la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione;
- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni riabilitative;
- prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare;
- prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione con riduzione, ove possibile, del tempo trascorso a letto;
- attività di animazione, occupazionale, ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine, il contesto territoriale e le associazioni di volontariato;
- prestazioni per la cura personale (barbiere, parrucchiere, lavanderia, ecc.) a richiesta degli Ospiti e con oneri a carico degli stessi;
- assistenza religiosa e spirituale con la presenza di diversi assistenti religiosi a seconda della confessione degli Ospiti.

1.6.1 Servizi Alberghieri

La RSA "Villa Argento" fornisce servizi di reception, ristorazione, pulizia, e lavanderia, riservando loro particolare attenzione.

Reception

Il personale presente in reception garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori.

La reception è il punto centrale di riferimento e di informazioni per gli utenti (Ospiti o suoi familiari) della struttura.

Ristorazione

Viene posta particolare attenzione nel fornire un'alimentazione varia e rispondente ai gusti ed alle esigenze dietetiche degli Ospiti, in accordo con i menù approvati dalla ASL territorialmente competente

Vi è la possibilità di scelta del menù in base a diverse alternative possibili. Oltre ai tre pasti principali viene distribuita una merenda nel pomeriggio, generalmente a base di bevande calde o fresche o di frutta di stagione. Il menù viene variato giornalmente e si ripete secondo cicli di 4 settimane. Ne viene previsto uno invernale ed uno estivo. I pasti principali sono preparati all'interno della struttura da personale specializzato o all'esterno da ditte e da personale specializzato.

In occasione di particolari festività o ricorrenze viene somministrato un menù speciale.

Cura particolare è dedicata al festeggiamento dei compleanni degli Ospiti residenti.

Il consumo dei pasti avviene in ambienti accoglienti. La sistemazione ai tavoli non è casuale ma contestualizzata, tenendo conto, nel limite del possibile, delle esigenze relazionali di ciascun Ospite.

Gli Ospiti, le cui condizioni di salute non lo consentano, possono consumare i pasti nelle proprie stanze aiutati da personale specializzato.

I pasti vengono serviti seguendo l'ordine di seguito riportato:

Colazione	ore 08:00
Pranzo	ore 11:00-12:00
Merenda	ore 15:30
Cena	ore 18:00-19:00

Diete personalizzate sono previste per gli Ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menù. In questo caso, verranno prescritte dal medico diete personalizzate.

Le diete personalizzate più comuni che vengono servite nella struttura:

- Dieta iposodica (con poco sale) per persone con ipertensione arteriosa (pressione alta);
- Dieta ipoglicidica con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane per persone diabetiche;
- Dieta ipoproteica (con poche proteine e quindi con minor quantità di carne, uova, formaggi e legumi) per persone che presentano elevati valori di acido urico nel sangue;
- Dieta ipolipidica (con pochi grassi, olio, burro) per persone in sovrappeso o che presentano elevati valori di colesterolo nel sangue;
- Dieta ipocalorica (con alimenti a minor contenuto di calorie) per persone che presentano un peso corporeo eccessivo.

1.6.2 Servizi di Assistenza Sanitaria

Viene assicurato un servizio di **assistenza medica** attraverso i medici specialisti ed i medici di medicina generale del Servizio Sanitario Regionale, prescelti da ogni singolo residente delle ASL competenti per territorio ed un servizio di **assistenza infermieristica** interno alla struttura, con lo scopo di garantire la

salute ed il benessere degli Ospiti residenti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione oltre che di somministrazione delle terapie farmacologiche.

Nella struttura è presente il **Responsabile Sanitario e/o il medico specialista**, che è disponibile a ricevere anche i parenti previo appuntamento.

La struttura garantisce la facilitazione dei contatti tra i parenti degli Ospiti residenti ed il personale sanitario.

1.6.3 Servizi di Assistenza Riabilitativa

L'attività riabilitativa viene svolta dai terapisti della riabilitazione per recuperare, potenziare e/o mantenere le capacità psico-fisiche dell'Ospite.

Il trattamento riabilitativo individuale viene attivato, secondo il piano riabilitativo stabilito dal Responsabile Sanitario o su richiesta del medico fisiatra convenzionato con la ASL, che periodicamente si reca in struttura in visita agli Ospiti. A cadenza plurisettimanale viene svolta attività di gruppo, nelle varie sale.

Le attività riabilitative vengono svolte in locali idonei, generalmente in palestra, con l'attrezzatura adeguata. La mobilizzazione passiva viene svolta quando l'Ospite è ancora a letto.

1.6.4 Servizi di Aiuto personale ed assistenza tutelare

Il servizio è finalizzato a mantenere e potenziare le capacità dell'Ospite, nel rispetto dei bisogni, cercando di rispondere ai desideri ed alle aspettative personali, attraverso un continuo lavoro di osservazione, progettazione e verifica in collaborazione con tutte le figure professionali presenti.

Si esprime nei seguenti momenti di vita quotidiana:

Alzata e riposo pomeridiano

La RSA "Villa Argento" adeguando la propria organizzazione alle necessità degli Ospiti garantisce a ciascuno il rispetto delle proprie abitudini di vita inerenti il ritmo sonno veglia.

L'alzata evita l'isolamento e la sindrome da allettamento rispondendo all'esigenza di mantenere un adeguato ritmo fisiologico nell'Ospite, favorendo la socializzazione e la relazione nel rispetto delle sue esigenze ed abitudini.

Le alzate degli Ospiti iniziano alle ore 6.00 e si protraggono fino alle 8.30, talvolta, in base al piano assistenziale o alle richieste dell'Ospite, l'orario può subire variazioni. Dopo il pranzo viene assicurato il riposo pomeridiano a letto per gli Ospiti che lo richiedano o ne abbiano necessità.

A partire dalle ore 20.00 gli Ospiti vengono accompagnati nelle loro stanze per il riposo notturno, in relazione ai progetti assistenziali. Alcuni Ospiti si trattengono a lungo alzati e quindi per loro vengono previste rimesse a letto personalizzate e posticipate anche oltre le ore 23.00.

Assistenza notturna

Per consentire gli interventi previsti e programmati, la RSA "Villa Argento" garantisce anche durante la notte il servizio di assistenza con le figure professionali necessarie.

Viene garantita la tutela degli Ospiti residenti durante le ore notturne attraverso un servizio di verifica nelle singole stanze, interventi al bisogno e programmati in ordine a posture, idratazione e cambi.

Assunzione dei pasti

La consumazione del pasto avviene seguendo tempi e modalità adeguate alle esigenze, abitudini e bisogni dell'Ospite. La struttura offre a tutti diete personalizzate e la possibilità di scegliere il menù, fra diverse alternative.

Gli operatori assistono gli Ospiti nel rispetto delle autonomie personali ed imboccano coloro che non sono più in grado di alimentarsi autonomamente.

I pasti vengono consumati di norma in sala da pranzo, dove la disposizione degli Ospiti a tavola tiene conto delle richieste, dei bisogni e delle condizioni di ciascuno. Nel caso in cui l'Ospite sia impossibilitato a scendere in sala da pranzo il pasto viene consumato in camera, con l'aiuto dell'operatore.

Igiene personale e cura

La RSA "Villa Argento" garantisce all'Ospite la cura e l'igiene quotidiana nel rispetto delle autonomie personali, avvalendosi anche dell'apporto di personale qualificato esterno (a richiesta ed a pagamento) come ad esempio parrucchiere, barbiere e podologo. Particolare attenzione viene riservata:

- all'igiene personale;
- alla cura dell'aspetto estetico;
- alla rasatura;
- all'abbigliamento, ecc.

Gli Ospiti che necessitano di aiuto vengono assistiti quotidianamente nella cura e nell'igiene personale.

Di norma tale attività viene effettuata al mattino, al pomeriggio ed alla sera. Il bagno viene effettuato con frequenza settimanale. Questi interventi sono erogati anche al bisogno ed in qualsiasi momento se ne ravveda la necessità.

Cura degli spazi e degli effetti personali

Viene garantito all'Ospite un ambiente di vita ordinato, pulito, accogliente e familiare. E' possibile per il residente personalizzare la camera con propri arredi o oggetti familiari, compatibilmente con gli spazi a disposizione e lo stile degli arredi presenti.

Quotidianamente le stanze degli ospiti ed i loro effetti personali vengono riordinati, con il coinvolgimento diretto degli Ospiti interessati.

Con frequenza giornaliera, se necessario, avviene il cambio completo della biancheria da letto e, al bisogno, la accurata pulizia del materasso antidecubito.

La pulizia degli ausili (carrozzine, tripod, deambulatori ecc.) è garantita settimanalmente e comunque, in caso di necessità.

1.6.5 Servizi di Animazione

Il servizio si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell'Ospite e si impegna per ridurre le eventuali difficoltà di vita in comunità, tenendo conto delle richieste e degli interessi degli Ospiti.

Le attività hanno un programma mensile, sono progettate per ogni giorno della settimana e si svolgono nelle ore mattutine ed in quelle pomeridiane.

Il servizio di animazione si concretizza mediante l'organizzazione di:

- momenti socializzanti, quali feste di compleanno, attività ricreative e ludiche, conversazioni, etc.;
- conduzione di gruppi di attività occupazionale all'interno dei nuclei e negli spazi comuni destinati al tempo libero;
- esposizioni di oggetti lavorati a mano e creazioni artistiche, nonché partecipazione a manifestazioni;
- promozione di attività esterne, quali gite, escursioni, passeggiate, uscite al mercato, uscite per frequentare centri socio-culturali per la terza età, incontri culturali e ricreativi.

Il servizio funziona dal lunedì al sabato e, in corrispondenza di particolari eventi, anche il sabato pomeriggio e la domenica.

Attenzione particolare viene posta nei confronti delle associazioni e del volontariato presenti sul territorio, per realizzare, anche con la loro collaborazione, una rete relazionale ricca e stimolante.

1.6.6 Altri Servizi

Assistenza religiosa

All'interno della R.S.A. gli Ospiti possono praticare qualsiasi tipo di culto.

L'assistenza religiosa e la pratica religiosa, servizio aggiuntivo extra retta, sono garantite attraverso la presenza almeno quindicinale di personale religioso cattolico.

Gli ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, a propria cura e spese.

Pulizia

Viene assicurato un ambiente di vita adeguato sotto il profilo igienico sanitario attraverso la pulizia di tutti gli ambienti della struttura.

La RSA "Villa Argento" garantisce che il servizio di pulizia venga svolto nel rispetto delle abitudini di vita dell'Ospite, senza interferire con la gestione dei programmi di assistenza personalizzati e che tali prestazioni non impediscano il regolare svolgimento delle attività predisposte a favore dei singoli Ospiti.

In particolare viene garantita la pulizia quotidiana delle camere degli Ospiti, dei bagni interni alle camere ed esterni e degli altri spazi comuni e, in caso di necessità, sono previsti interventi di pulizia ripetuti durante la giornata.

Le pulizie straordinarie sono programmate specificatamente in base ai piani di lavoro.

Lavanderia e stireria

La struttura offre un servizio di Lavanderia effettuato da parte di personale specializzato che provvede al lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani), nonché al lavaggio e stiratura dei capi personali degli Ospiti. Data l'importanza che viene data alla cura dell'abbigliamento, l'amministrazione della RSA richiede un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali, nonché la sostituzione dei capi usurati.

Il lavaggio della biancheria viene effettuato quando necessario, oltre che nei momenti prestabiliti.

1.6.7 Servizi aggiuntivi a richiesta

A totale carico dell'Ospite sono previsti i seguenti servizi aggiuntivi:

Servizi di portierato e centralino extra

Tutti i giorni la reception aperta dalle ore (9:30-12:30 e 16:30 19:30) effettua i seguenti servizi extra:

- Prenotazione visite mediche e medico-specialistiche;
- Ritiro prescrizione farmaci presso gli studi dei medici di base;
- Consegna e ritiro prelievi;
- Prenotazione podologo, estetista, parrucchiere;
- Ritiro di farmaci e materiale farmaceutico dalla Farmacia;
- Ritiro e consegna di missive e pacchi in posta;
- Ritiro di giornali, riviste, tabacchi e bolli da edicole e tabacchini locali;
- Disbrigo pratiche presso l'ufficio protesi,
- Disbrigo pratiche presso l'ufficio anagrafe sanitaria,
- Disbrigo pratiche l'ufficio anagrafe del Comune di riferimento (cambio di residenza etc...)
- Disbrigo pratiche presso l'ufficio esenzioni per patologia.

Servizio di assistenza nelle uscite programmate

In caso di uscite degli Ospiti per gite, escursioni, concerti..., organizzati dalla direzione è previsto un servizio di assistenza ed accompagnamento (rimane escluso servizio di ambulanza).

Operatore extra

Ad espressa richiesta oltre al personale in organico può essere messo a disposizione dell'Ospite un operatore (a pagamento) extra retta per l'intera giornata o per parte di essa.

Consulenze specialistiche extra

A richiesta possono essere effettuate in struttura visite specialistiche a pagamento extra retta secondo il tariffario dello specialista coinvolto.

Servizio di psicologia extra

Lo Psicologo effettua una valutazione psicologica dell'utente nel periodo seguente all'ingresso, finalizzata a rilevare la personalità, la situazione cognitiva ed affettivo-emotiva, le capacità comunicative e relazionali, i disturbi comportamentali al fine di una migliore integrazione nella struttura - Interventi di sostegno psicologico in casi segnati.

Servizio cucina extra

È prevista la possibilità di una pensione completa personalizzata con scelta di piatti alla carta, (servita su richiesta in orari diversi da quelli stabiliti previo parere del Responsabile Sanitario), per le festività dei menù di lusso (Natale, San Silvestro, Capodanno, Pasqua...) nonché l'organizzazione di feste di compleanno con torta, compatibilmente con le tabelle dietetiche approvate dalla ASL.

Assistenza spirituale e religiosa

Personale cattolico sarà presente in struttura settimanalmente o a cadenza settimanale o bisettimanale per l'assistenza religiosa, la pratica religiosa, la celebrazione della Santa Messa e l'eucarestia.

Servizio lavanderia stireria dei capi delicati

All'ingresso la biancheria e gli indumenti dell'Ospite segnalati come delicati, saranno lavati e stirati da lavanderie esterne.

Servizio tv color in camera

La camera verrà dotata di un TV Color Led o Plasma con telecomando.

Servizio Wi-Fi

È possibile richiedere in reception o all'Assistente Sociale l'apposita password per una connessione illimitata ad internet.

Servizio telefono

È possibile ricevere ed effettuare telefonate direttamente nelle camere dalle ore 10:00 alle 12:00 dalle 16:30 alle ore 19:00, chiedendo il servizio al personale di piano.

Servizio video-chiamata skype

È possibile effettuare video-telefonate direttamente nelle camere dalle 16:30 alle ore 19:00, chiedendo il servizio al personale di piano.

1.6.8 Tutela della Privacy

La RSA "Villa Argento" raccoglie i dati personali degli Ospiti, dei loro famigliari o amministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura dell'Ospite.

Alcuni dati vengono anche trasmessi alle ASL ed alla Regione Puglia per ottemperare agli obblighi di Legge. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto del regolamento europeo in materia (Art. 13 Regolamento UE 27 aprile 2016 n. 679).

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione all'interno delle R.S.A., al personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione.

Tutto il personale socio-sanitario è vincolato dal segreto d'ufficio ed impegnato a garantire la privacy dell'Ospite.

Titolare del trattamento dei dati delle R.S.A. è il Direttore Amministrativo.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

2. STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

“Villa Argento” eroga servizi ed interventi efficaci nel rispetto delle preferenze individuali e dei valori culturali e sociali di ciascun Ospite.

Ha progettato, sviluppato, implementato e validato metodologie e protocolli utilizzati per fornire cure e servizi adeguati ed efficaci in stretta correlazione alle specifiche condizioni organizzative della propria realtà operativa.

“Villa Argento” garantisce che i professionisti sanitari valutano le evidenze documentate di ritorno dei processi e dei percorsi assistenziali e, laddove necessario, attuano adeguate azioni di miglioramento.

“Villa Argento” per ogni Ospite provvede:

- a redigere il Piano Assistenziale Individuale (PAI);
- a compilare la cartella clinica contenente i dati relativi all’Ospite (anagrafici, operatori di riferimento, diagnosi, valutazione sociale), il PAI, il dettaglio delle attività effettuate da ciascun operatore, i risultati degli strumenti di valutazione utilizzati, le verifiche con l’indicazione dei risultati raggiunti e la motivazione della chiusura del programma. Nella cartella sono registrate le eventuali assenze dell’Ospite dalla struttura con la relativa motivazione.

2.1 Le norme igienico sanitarie

Obiettivo primario è assicurare un ambiente di vita adeguato sotto il profilo igienico sanitario attraverso la pulizia di tutti gli ambienti della struttura.

La RSA "Villa Argento" attua un servizio di pulizia attento, scrupoloso e nel rispetto delle abitudini di vita dell'Ospite, senza interferire con la gestione dei programmi di assistenza personalizzati e in orari che non impediscano il regolare svolgimento delle attività predisposte a favore dei singoli Ospiti.

In particolare viene garantita la pulizia quotidiana delle camere degli Ospiti, dei bagni interni alle camere ed esterni e degli altri spazi comuni e, in caso di necessità, sono previsti interventi di pulizia ripetuti durante la giornata.

2.2 Le finalità ed i metodi di cura, riabilitativi ed assistenziali

“Villa Argento” assicura:

- la presenza, formalizzazione ed applicazione di protocolli di cura/assistenza formulati secondo i principi della “evidence based medicine” che consiste nell’uso consapevole, esplicito e giudizioso delle migliori evidenze biomediche disponibili, al fine di prendere le decisioni per l’assistenza del singolo Ospite;
- l’accesso del personale alla raccolta dei regolamenti interni e dei protocolli;
- l’aggiornamento periodico dei protocolli sulla base delle evidenze cliniche disponibili;
- il coinvolgimento del personale nell’implementazione e nell’applicazione dei protocolli, attraverso la diffusione delle conoscenze necessarie alla loro attuazione e la formazione specifica sui protocolli di assistenza correlati;
- la valutazione dell’efficacia e dell’appropriatezza delle prestazioni ed attivazione di programmi di miglioramento se necessario.

2.3 L’organizzazione della vita all’interno della struttura

L’articolazione della giornata tipo dell’Ospite all’interno della struttura “Villa Argento” prevede:

- inizio alle ore 06.30 con la sveglia e le operazioni di igiene personale e vestizione;
- dalle ore 08.00 alle ore 09.00 viene servita la colazione;
- dalle ore 09.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative e di animazione negli appositi locali;
- alle ore 11:00 viene servito il pranzo e verso le ore 14.00 chi lo desidera o ne ha necessità può coricarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano;
- nel pomeriggio, alle ore 15.30 viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative e di animazione negli appositi locali;
- alle ore 18:00 viene servita la cena;
- verso le ore 20.00 si prepara il riposo notturno.

3. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Le persone interessate ai servizi residenziali di assistenza offerti da “Villa Argento” incontreranno l'Assistente Sociale della struttura che, oltre ad esporre nel dettaglio il funzionamento, le regole ed i servizi della RSA, acquisirà le prime notizie utili per favorire l'accoglienza.

Successivamente l'Ospite candidato sarà sottoposto ad una visita collegiale da parte di una equipe multidisciplinare (E.M.) composta dal Responsabile Sanitario, dalla stessa Assistente Sociale, dal Coordinatore dei servizi infermieristici e dal terapeuta della Riabilitazione o dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.).

L'equipe multidisciplinare così composta valuterà il grado di autosufficienza del futuro Ospite e disporrà quanto necessario per favorire il suo ingresso in struttura.

3.1 Accesso da parte degli ospiti alle prestazioni erogate dal SSR

Allo scopo di garantire una serena e tranquilla convivenza tra gli Ospiti, gli operatori e tutte le figure presenti all'interno della nostra struttura “Villa Argento”, si richiede il rispetto delle elementari regole di vita comunitaria (vedasi regolamento interno allegato).

Al momento dell'ingresso, all'Ospite, viene assegnata una stanza, secondo la disponibilità e le possibilità della RSA presso la quale viene accolto.

La Direzione, informando preventivamente l'Ospite ed il parente di riferimento, ha la facoltà di trasferire l'Ospite in altra stanza o altro piano, quando sia richiesto da esigenze della vita comunitaria.

L'Ospite ha diritto di essere assistito e ascoltato con cortesia, disponibilità nel massimo rispetto della dignità della persona, delle convinzioni politiche, ideologiche e religiose.

Gli operatori sono tenuti a collaborare al fine di garantire risposte adeguate ai bisogni e ai problemi degli Ospiti, in applicazione dei programmi di intervento personalizzati, assicurando il rispetto della riservatezza e della privacy di ciascuno.

L'Ospite gode di ogni libertà di entrata e uscita nel rispetto della quiete degli altri utenti e dandone preventiva comunicazione al personale presente in servizio in quel momento. L'allontanamento spontaneo dell'Ospite dai servizi non comporta alcuna responsabilità della struttura essendo l'ammissione volontaria.

La RSA "Villa Argento" non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari. Vengono applicate le linee guida delle azioni di tutela e garanzia dell'Ospite con patologie e disturbi del comportamento, a seguito di prescrizione medica.

I servizi non si assumono responsabilità per il denaro ed i valori conservati direttamente e personalmente dagli Ospiti.

I servizi non si assumono la responsabilità per lo smarrimento o il mal funzionamento delle protesi acustiche conservate direttamente e personalmente dagli Ospiti.

Al fine di tutelare la salute della comunità degli Ospiti è vietato a chiunque introdurre cibi preparati all'esterno.

Per il rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i visitatori sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle stanze durante l'igiene personale, le visite mediche e le pulizie delle stesse.

Allo scopo di garantire una corretta e tempestiva informazione sulle condizioni dell'Ospite, si chiede al parente o tutore di riferimento un recapito telefonico presso il quale essere reperibile.

La struttura garantisce agli Ospiti che ne hanno diritto la possibilità di esprimere il proprio voto attraverso gli strumenti prescritti dalle norme.

3.1.1 DOVERI

- L'Ospite quando accede alla struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Ospiti, con la volontà di collaborare con il personale e con l'Amministrazione.
- L'accesso nella R.S.A. esprime da parte dell'Ospite un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario e non, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
- L'Ospite è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi nella struttura è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri Ospiti.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri Ospiti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
- E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri Ospiti. E' tassativamente vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.

3.1.2 DIRITTI

- L'Ospite ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- In particolare, durante la degenza ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia.
- L'Ospite o i suoi parenti hanno il diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Gli stessi hanno il diritto di poter identificare immediatamente le persone deputate all'assistenza dell'Ospite.
- L'Ospite ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.
- L'Ospite ha diritto di proporre reclami.
- L'Ospite ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura.
- L'ospite ha il diritto di richiedere la documentazione clinica in copia, relativa al ricovero in R.S.A., previa richiesta per iscritto presentata all'amministrazione, al costo di 0,50 euro a pagina.

3.1.3 RETTA DI SOGGIORNO⁺

Al momento la retta di soggiorno è composta da una quota sanitaria, pari al 50% della retta, e da una quota assistenziale - alberghiera, pari al restante 50%.

Nel caso in cui si usufruisca di un posto in convenzione con il S.S.N., la quota sanitaria viene corrisposta dalla ASL di competenza; in caso contrario sia la quota sanitaria che quella assistenziale - alberghiera sono a carico dell'utente (o del Comune di residenza laddove ci fossero limiti di reddito per sostenere la spesa).

Qualora il progetto definito dall'U.V.M. preveda l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie e assistenziali per l'Ospite, le ASL definiscono apposite intese per il riconoscimento di un concorso al costo delle prestazioni in misura pari al 50% del costo complessivo per giornata di permanenza dell'Ospite, ai sensi dell'allegato 1C del DPCM del 29/11/2001 ed il restante 50% rimane a carico dell'Ospite e/o del Comune di residenza.

TARIFE ACCOGLIENZA PER PERIODI DI LUNGA DEGENZA

Per gli Ospiti in **convenzione** ASL la retta giornaliera corrente è:

- a. di € 100,33 per sistemazione in camera doppia. Retta comprensiva del contributo ASL pari ad € 50,17 giornaliero con sistemazione in camera doppia,
- b. di € 175,33 per sistemazione in camera singola. Retta comprensiva del contributo ASL a € 50,17 giornaliero.

Nel solo caso di ricovero ospedaliero e fino ad un massimo di 20 giorni, l'Ospite conserva il posto letto nella struttura. Decorsi i 20 giorni senza che l'Ospite sia stato dimesso dall'ospedale, l'UVM valuta la situazione al fine dell'aggiornamento del PAI

Per il periodo di assenza a seguito di ricovero ospedaliero, fino ad un massimo di 20 giorni, alla struttura sarà riconosciuto quale corrispettivo il 70% della quota sanitaria del contributo ASL

Per gli Ospiti privati **non in convenzione** ASL la retta giornaliera corrente è:

- a. di € 100,33 per sistemazione in camera doppia,
- b. di € 175,20 per sistemazione in camera singola,

ACCOGLIENZA PER PERIODI DI TEMPO PROGRAMMATI

Per soggiorni brevi/occasionali, la retta sarà determinata, a discrezione della Direzione, previo accordo con l'Ospite.

I servizi socio assistenziali/alberghieri aggiuntivi, se richiesti, sono a totale carico dell'Ospite al costo di € 24,00 pro die di cui: € 12,00 per servizi di portierato e centralino extra; € 1,00 per servizio di assistenza nelle uscite programmate; € 2,00 per servizio di psicologia extra; € 1,00 per servizio cucina extra; € 1,00 per assistenza spirituale e religiosa; € 3,00 per servizio lavanderia stireria dei capi delicati; € 3,00 per servizio tv color in camera; € 2,00 per servizio wi-fi; € 1,00 per servizio telefono; € 1,00 per servizio video-chiamata skype. Il prezzo del servizio di un operatore extra retta verrà concordato al momento della richiesta.

Le visite specialistiche extra retta seguiranno il tariffario del medico specialista.

Sono inoltre esclusi dalla retta e pertanto saranno spese extra ad esclusivo carico dell'Ospite: ticket, farmaci non mutuabili, il costo di consulenze specialistiche, le spese di utenza telefonica, nonché i Servizi di cura personale offerti dal barbiere, dal parrucchiere ed estetista, i trasporti in ambulanza.

Previa apposita richiesta scritta, La società gestore a sua esclusiva discrezione, si riserva la facoltà di applicare alla retta di soggiorno uno sconto incondizionato, anche avendo quale riferimento: a) il reddito del nucleo familiare dell'Ospite; b) altra circostanza che emerga in sede di valutazione del rapporto; c) l'andamento del mercato.

Tale sconto resterà applicato sino ad eventuale comunicazione scritta che la società gestore invierà al sottoscrittore del contratto di ricovero con formale nota raccomandata a/r e preavviso di almeno 60 gg.

POSTI NON IN CONVENZIONE CON IL S.S.N.

Sono comprese nella retta del servizio della RSA le prestazioni assistenziali e socio-sanitarie, l'assistenza alberghiera comprensiva d'alloggio, vitto, biancheria da camera e lavanderia come da R.R. 21 Gennaio 2010 n.9. Sono esclusi dalla retta a carico dell'Ospite: il costo dei farmaci e dei tickets, i presidi per l'incontinenza e le non autosufficienze, la biancheria personale, i lavaggi di abiti delicati, eventualmente ed a richiesta effettuati da lavanderie esterne, il costo delle visite specialistiche private, il podologo, il barbiere, la parrucchiere i servizi aggiuntivi a richiesta ed altri servizi non espressamente previsti.

I presidi sanitari e gli ausili (compresi i pannolini ed i pannoloni), ove prescritti dal fisiatra della ASL competente, sono forniti dalla ASL di riferimento per territorio attraverso la Medicina di Base.

POSTI IN CONVENZIONE CON IL S.S.N.

Sono comprese nella retta del servizio della RSA le prestazioni assistenziali e socio-sanitarie, i farmaci e i materiali per medicazione come da prontuario della farmacia ospedaliera ed i presidi per l'incontinenza, l'assistenza alberghiera comprensiva d'alloggio, vitto, biancheria da camera e lavanderia come da R.R. 21 Gennaio 2010 n.9.

Sono esclusi dalla retta a carico dell'Ospite: la biancheria personale, i lavaggi di abiti delicati, eventualmente ed a richiesta effettuati da lavanderie esterne, eventuali tickets, i parafarmaci, il costo delle visite specialistiche private, il podologo, il barbiere e la parrucchiera ed i servizi aggiuntivi a richiesta.

Le protesi ed ausili personali (come ad esempio carrozzine, materassi antidecubito ecc..) a carattere sanitario sono forniti agli aventi diritto dalla ASL di riferimento per territorio attraverso la Medicina di Base.

Per la dovuta completezza d'informazione si precisa che ai sensi del Regolamento Regionale applicabile, la ASL di riferimento, oltre al pagamento della retta sanitaria provvede a garantire alle RSA convenzionate che ospitano anziani non autosufficienti molteplici interventi che si possono così articolare:

1. assistenza medica generica;
2. assistenza medica specialistica;
3. fornitura di farmaci;
4. fornitura di presidi sanitari.

1. assistenza medica generica;

L'assistenza medica generica nei confronti degli Ospiti parzialmente o del tutto non autosufficienti all'interno della RSA è affidata ai medici di medicina generale convenzionati con la ASL di appartenenza, secondo le modalità stabilite dalle norme generali in vigore.

2. Assistenza medica specialistica

A norma dell'art. 26, 6° comma, della legge n. 833/78, l'assistenza medica specialistica è prestata, di norma, presso gli ambulatori dell'Azienda Sanitaria Locale di cui l'utente fa parte o presso gli ambulatori esterni convenzionati.

Per quanto riguarda i soggetti non autosufficienti, la stessa legge afferma, in linea di principio, la possibilità di erogare prestazioni specialistiche anche presso il domicilio dell'utente, al fine di ridurre i ricoveri ospedalieri.

Le Aziende Sanitarie Locali, infatti, a norma dell'art. 20 del DPR n. 316/90, possono chiedere agli specialisti ambulatoriali convenzionati che operano nelle strutture pubbliche direttamente gestite dal SSN, di svolgere l'attività professionale al di fuori della sede abituale di lavoro (attività extramoenia).

A seconda pertanto delle esigenze operative prospettate, le prestazioni specialistiche in attività extramoenia, finalizzata alla prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, possono essere svolte dal medico specialista convenzionato a domicilio o presso le RSA, previa autorizzazione della competente ASL e le visite specialistiche a pagamento.

3. Fornitura di farmaci

All'interno di ogni ASL viene definito un prontuario terapeutico per i farmaci e un repertorio terapeutico per il materiale farmaceutico direttamente specifico per le RSA. La lista dei farmaci è concordata tra il Responsabile Sanitario della RSA ed i responsabili del settore farmaceutico e della farmacia ospedaliera.

I farmaci ed il materiale farmaceutico vengono prelevati da un incaricato della RSA, senza alcun onere per la stessa ed i suoi ospiti. I farmaci non erogati in esenzione ed il pagamento di eventuali ticket rimangono a carico dell'Ospite.

4. Fornitura di presidi sanitari

I presidi sanitari e gli ausili (compresi i pannolini ed i pannoloni), sono erogati dalla ASL competente per territorio, direttamente e senza oneri alle RSA in analogia a quanto previsto per i prodotti farmaceutici, nella misura e con le procedure di cui al protocollo per l'assistenza farmaceutica.

Per quanto attiene alla fornitura di pannolini, pannoloni e degli altri ausili per l'incontinenza, la fornitura rimane a carico della RSA potendo includere il relativo costo tra quello assunto direttamente dalla Regione all'interno della quota giornaliera di rimborso spese sanitarie e di rilievo sanitario.

La struttura, inoltre è dotata dei requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi e rende i relativi servizi come da accordo contrattuale con la ASLTA.

3.1.4 MODALITÀ DI PAGAMENTO

La retta di soggiorno deve essere corrisposta in forma anticipata mensile tramite accredito sul c/c bancario, contanti o assegno circolare.

Per i posti in convenzione la sola retta alberghiera deve allo stesso modo essere corrisposta in forma anticipata mensile, di norma, tramite accredito sul c/c bancario, contanti o assegno circolare, la retta sanitaria invece verrà versata dalla ASL di riferimento.

In ogni caso dovrà essere versata una caparra di € 1.500,00 che verrà restituita al momento della dimissione e/o del decesso dell'Ospite a seguito del saldo di ogni spesa.

Eventuali richieste d'integrazione retta a carico dell'Amministrazione Comunale di residenza dell'Ospite, verranno considerate previa ricezione di formale provvedimento amministrativo da adottarsi a cura del Comune o dell'Ambito territoriale competente. Nelle more per i posti in convenzione dovrà essere corrisposta anticipatamente la retta alberghiera, per i posti non in convenzione l'intera retta assistenziale. In mancanza il ricovero non potrà essere accettato.

In ogni caso l'impegnativa al pagamento viene sottoscritta anticipatamente a mezzo apposita istanza di richiesta di ricovero. Nel caso la richiesta di ricovero venga effettuata dall'amministratore di sostegno è necessario per l'accettazione dell'Ospite, che l'ADS fornisca almeno due soggetti che sottoscrivano l'impegnativa al pagamento.

La società si riserva di rimodulare le tariffe in concomitanza dell'entrata in vigore della normativa regionale in materia

3.1.5 RICOVERO OSPEDALIERO

Gli accompagnamenti in pronto soccorso avvengono, di norma, attraverso il servizio 118 attivato dal personale della struttura.

Non è previsto a favore degli utenti, durante gli accompagnamenti in ospedale per visite e/o ricoveri, alcun intervento a carattere assistenziale presso il presidio sanitario.

3.2 Raccolta dei reclami e/o dei suggerimenti per il miglioramento della qualità

Qualora si verificano disservizi, la RSA "Villa Argento" garantisce il diritto degli Ospiti ad esprimere reclami, proposte e valutazioni attraverso la segnalazione diretta presentata al responsabile di struttura e/o all'Assistente Sociale della RSA.

Gli Ospiti e/o i loro familiari, hanno inoltre la possibilità di esprimere periodicamente, il loro grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi erogati e sullo svolgimento della vita comunitaria, tramite la compilazione di un apposito modulo fornito dall'Amministrazione della struttura.

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione RSA "Villa Argento" offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami sono presentati al Responsabile di Struttura presso la portineria tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle 16:30 alle 17.30.

I reclami possono essere presentati sia dall'utente che da un suo familiare.

AMMINISTRAZIONE

L'Amministratore dell'ISAPA s.r.l., società gestore della RSA "Villa Argento", o persona dallo stesso delegata, è a disposizione del pubblico, presso gli uffici della società, dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12.30.

Si consiglia, per facilitare l'incontro, di telefonare per fissare un appuntamento ai seguenti recapiti telefonici:

099 9742710 - 0832 825251

o via e-mail all'indirizzo: info@villaargento.com

REGOLAMENTO INTERNO

Ricoveri ospedalieri

Art. 1

Se l'Ospite viene ricoverato in ospedale o si assenta volontariamente dalla struttura non ha diritto all'interruzione del pagamento della retta di soggiorno assistenziale-alberghiera, se intende mantenere il posto in struttura deve comunque corrispondere la retta. Nel caso contrario, potrà essere attivato quanto previsto dall' art. 12 del presente regolamento: "dimissioni".

In tale ultimo caso la Direzione della RSA favorirà il rientro in struttura solo in caso di posti disponibili.

Neanche in seguito di decesso o dimissioni volontarie, la retta relativa al primo mese di soggiorno in struttura non può, in alcun caso, essere restituita, essendo incluse in tale prima retta tutte le spese iniziali di accoglienza della persona ricoverata. La retta di soggiorno può subire annualmente una variazione in relazione al costo della vita e/o alla qualità dei servizi erogati.

Vita comunitaria

Art. 2

L'Ospite residente può arredare la propria stanza con mobili di sua proprietà, compatibilmente con gli arredi esistenti e con gli spazi disponibili.

Art. 3

L'Ospite residente non può ospitare nella propria stanza altre persone, qualunque sia il grado di parentela. L'Amministrazione può autorizzare tale presenza solo in caso di accertata necessità. La persona ospitata dovrà fornire all'Amministrazione i propri dati.

Art. 4

L'Ospite residente nella RSA avrà un comportamento adeguato al mantenimento dell'igiene ambientale della propria stanza ed alla cura delle apparecchiature e degli impianti; segnalerà all'Amministrazione della struttura, eventuali cattivi funzionamenti degli stessi e consentirà l'accesso nel proprio alloggio del personale preposto, per effettuare le pulizie, i controlli e le riparazioni necessarie.

Art. 5

L'Ospite residente può essere trasferita, in qualsiasi momento, in una stanza diversa da quella occupata, per esigenze sopravvenute della vita comunitaria o per mutate condizioni fisiche della persona stessa.

Art. 6

- l'Ospite residente eviterà di richiedere al personale un trattamento di favore per prestazioni non previste dal normale servizio;
- l'Ospite residente cercherà di instaurare con il personale della RSA rapporti interpersonali basati sulla comprensione e sul rispetto reciproco;
- l'Ospite residente comunicherà solo ed esclusivamente all'Amministrazione della RSA eventuali inadempienze o richieste straordinarie.

Art. 7

Il menù redatto dal Responsabile Sanitario viene definito su base settimanale e comunicato mediante esposizione nelle sale da pranzo. L'Amministrazione su prescrizione del medico personale o del Responsabile sanitario può assicurare la preparazione di particolari diete.

Art. 8

Se la persona residente arreca danni a persone o cose per incuria o trascuratezza, derivanti dal proprio comportamento, è tenuta al dovuto risarcimento. L'Amministrazione declina ogni responsabilità per danni che possono ricadere su persone e/o cose per cause indipendenti dall'organizzazione interna all'RSA.

Art. 9

La persona residente agisce in piena libertà e autonomia, compatibilmente con il normale svolgimento della vita comunitaria e con il proprio stato di salute; può ricevere visite negli orari prestabiliti impegnandosi al mantenimento della quiete nelle ore riservate al riposo; può entrare e/o uscire dalla struttura nell'intero arco della giornata.

Art. 10

I pasti principali e la merenda vengono serviti nelle sale da pranzo.

Ove sia necessario l'Amministrazione può autorizzare il servizio in camera.

Art. 11

Alla persona residente è fatto divieto di:

- vuotare nel water, bidet o lavabo qualsiasi rifiuto che arrechi danno al buon funzionamento degli asimpianti;
- usare apparecchi rumorosi che arrechino disturbo agli altri residenti;
- asportare dalle sale comuni oggetti che facciano parte dell'arredo;
- gettare acqua o rifiuti dalle finestre;
- utilizzare fornelli e stufe;
- introdurre animali od oggetti che possano determinare inconvenienti di ordine igienico.

Dimissioni**Art. 12**

L'Ospite residente, con preavviso scritto di almeno 6 giorni, può disdire la stanza indirizzando l'istanza all'Amministrazione della RSA, fatto salvo quanto previsto dall'art. 1 del presente regolamento.

Le dimissioni di una persona residente possono essere disposte dall'Amministrazione per morosità in ordine al pagamento della retta di soggiorno, per gravi infrazioni al presente regolamento interno e per condotta incompatibile con la vita comunitaria.

Scheda n. 1

INFORMATIVA PER GLI OSPITI AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali dell'Ospite sono utilizzati da ISAPA S.r.l., che ne è titolare per il trattamento, nel rispetto dei principi di protezione dei dati personali stabiliti dal Regolamento GDPR 2016/679 e della normativa nazionale in vigore.

MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DATI

1. La informiamo che i dati verranno trattati con il supporto dei seguenti mezzi:

- Mista: elettronica e cartacea

con le seguenti finalità:

- Adempimento di obblighi fiscali o contabili
- Analisi e gestione dei pazienti
- Analisi statistiche e psicometriche
- Assistenza psicologica
- Controllo accessi
- Assistenza, cura e terapia
- Gestione del personale
- Informazione per via telematica
- Programmazione delle attività (pianificazione e monitoraggio del lavoro)
- Protezione e incolumità degli individui
- Rapporti contrattuali con clienti/fornitori
- Registrazione pazienti e gestione amministrativa (monitoraggio ricoveri, registrazione dati sanitari)
- Servizi assicurativi (responsabilità civile, ramo vita, sanità e calamità)
- Servizi di controllo interno (della sicurezza, della produttività, della qualità dei servizi, dell'integrità patrimonio)
- Servizi sociali ed assistenza

In particolare, per le finalità specificate di seguito i dati dell'utente saranno trattati su specifica accettazione del consenso:

- Consenso al trattamento di dati particolari:

accetta

non accetta

BASE GIURIDICA

1. Le basi giuridiche su cui si fonda il trattamento per i dati comuni, secondo l'Art. 6 del Regolamento GDPR, sono:

- Legittimo interesse;
- Contratto;
- Consenso;

Le basi giuridiche su cui si fonda il trattamento per categorie particolari di dati personali, secondo l'Art. 9 del Regolamento GDPR, sono:

- Legittimo interesse;
- Contratto;
- Consenso;

Il conferimento dei dati è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

La società tratta i dati facoltativi degli utenti in base al consenso, ossia mediante l'approvazione esplicita della presente policy privacy e in relazione alle modalità e finalità di seguito descritte.

CATEGORIE DI DESTINATARI

2. Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento di obblighi di Legge e contrattuali, tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati esclusivamente per le finalità sopra specificate alle seguenti categorie di destinatari:

- Amministrazioni pubbliche;
- Autorità di vigilanza e controllo;
- Datore di lavoro;
- Enti previdenziali ed assistenziali;
- Enti pubblici non economici;
- Familiari dell'interessato;
- Medico competente;
- Organismi sanitari, personale medico e paramedico;
- Dipendenti della società ISAPA Srl operanti nella sede presso cui è assistito l'Ospite;
- Responsabili esterni;
- Responsabili interni.

Nella gestione dei suoi dati, inoltre, possono venire a conoscenza degli stessi le seguenti categorie di persone autorizzate e/o responsabili interni ed esterni individuati per iscritto ed ai quali sono state fornite specifiche istruzioni scritte circa il trattamento dei dati:

- Dipendenti della società ISAPA Srl
- Collaboratori e/o responsabili esterni
- Datore di lavoro

STRUTTURE INFORMATICHE DI ARCHIVIAZIONE

STRUTTURE INFORMATICHE	ARCHIVIO INFORMATICO INTERNO
TIPO STRUTTURA	INTERNA
SEDE	LEGALE

PERIODO DI CONSERVAZIONE

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario allo svolgimento del rapporto commerciale in essere e comunque non oltre i 5 anni dalla data di acquisizione degli stessi.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

3. Ai sensi del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR) e della normativa nazionale in vigore, l'interessato può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, esercitare i seguenti diritti:

- richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano (diritto di accesso dell'interessato - art. 15 del Regolamento 679/2016);
- conoscerne l'origine;
- riceverne comunicazione intelligibile;
- avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento;
- richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di Legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti (diritto di rettifica e cancellazione - artt. 16 e 17 del Regolamento 679/2016);
- diritto di limitazione e/o di opposizione al trattamento dei dati che lo riguardano (art. 18 del Regolamento 679/2016); e diritto di revoca;
- diritto alla portabilità dei dati (art. 20 del Regolamento 679/2016);
- nei casi di trattamento basato su consenso, ricevere i propri dati forniti al titolare, in forma strutturata e leggibile da un elaboratore di dati e in un formato comunemente usato da un dispositivo elettronico;
- il diritto di presentare un reclamo all'Autorità di controllo (diritto di accesso dell'interessato - art. 15 del Regolamento 679/2016).

4. Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è ISAPA S.r.l., P.IVA 04309820753, C.F. 04309820753

- Email: info@villaargento.com Telefono: 099 9742710
- Nella persona fisica del Sig. GRECO ANTONIO, c.f. GRCNTN55H12B6900

5. La scrivente Società ha nominato quali DPO (Data Protection Officer)

- il Sig. GRECO VALENTINO, c.f. GRCVNT80C31D862B.

Informazioni sui Cookies

Cosa sono i cookies

Un "cookie" è un file di testo salvato nel computer dell'utente nel momento in cui questo accede ad un sito web con lo scopo di fornire informazioni ogni volta che l'utente ritorna sullo stesso sito. E' una sorta di promemoria della pagina internet visitata. Con il cookie, il server web invia informazioni al browser dell'utente (Internet Explorer, Mozilla, Firefox, Google Chrome, ecc.) memorizzate sul computer di quest'ultima, e saranno rilette ed aggiornate ogni qual volta l'utente ritornerà sul sito. In questo modo il sito Web può adattarsi automaticamente all'utente. Nel corso della navigazione l'utente potrebbe ricevere sul suo terminale anche cookie di siti diversi (cookies di "terze parti"), impostati direttamente da gestori di detti siti web e utilizzati per le finalità e secondo le modalità da questi definiti. In funzione della loro durata, si distinguono in cookie di sessione (ossia quelli temporanei e cancellati automaticamente dal terminale al termine della sessione di navigazione, chiudendo il browser) ed in cookie persistenti (ossia quelli che restano memorizzati sul terminale fino alla loro scadenza o cancellazione da parte dell'utente).

In base alla funzione e alla finalità di utilizzo, i cookie possono suddividersi in cookie tecnici e cookie di profilazione.

Cookie tecnici

Alcuni cookie sono usati per eseguire autenticazioni informatiche, monitoraggio di sessioni e memorizzazione di informazioni specifiche sugli utenti che accedono ad una pagina web. Questi cookie, cosiddetti tecnici, sono spesso utili per consentire di navigare in un sito web e utilizzarne tutte le funzionalità. I cookie tecnici sono quelli il cui utilizzo non richiede il consenso dell'utente.

A questa categoria appartengono anche gli analytics cookie. Si tratta di cookie che raccolgono informazioni circa l'utilizzo che un utente fa di un sito web e che consentono di migliorarne il funzionamento. Ad esempio gli analytics cookie mostrano quali sono le pagine più frequentemente visitate, consentono di verificare quali sono gli schemi ricorrenti d'utilizzo di un sito web e aiutano a comprendere ogni difficoltà che l'utente incontra nell'utilizzo.

Cookie di profilazione

Altri cookie possono invece essere utilizzati per monitorare e profilare gli utenti durante la navigazione, studiare i loro movimenti e abitudini di consultazione del web o di consumo (cosa comprano, cosa leggono, ecc.), anche allo scopo di inviare pubblicità di servizi mirati e personalizzati. Si parla in questo caso di cookie di profilazione.

L'utilizzo di detti cookie necessita dell'acquisizione preventiva del libero consenso informato dell'utente ai sensi dell'art. 7 del Regolamento UE 2016/679 e della normativa nazionale in vigore.

Cookie di terze parti

Può accadere anche che una pagina web contenga cookie provenienti da altri siti e contenuti in vari elementi ospitati sulla pagina stessa, come ad esempio banner pubblicitari, immagini, video, mappe o specifici link a pagine web di altri domini che risiedono su server diversi da quello sul quale si trova la pagina richiesta. In altre parole, questi cookie sono impostati direttamente da gestori di siti web o server diversi da questo sito web. Parliamo, in questi casi, dei cosiddetti cookie terze parti, che di solito sono utilizzati a fini di profilazione. L'utilizzo di questi cookie necessita dell'acquisizione preventiva del libero consenso informato dell'utente.

Tipologie di cookie utilizzati dal nostro sito

Le funzioni principali dei cookies installati da www.villaargento.com sono tecniche, vengono utilizzati per migliorare costantemente il Servizio, per l'autenticazione, per fini statistici, come il conteggio delle visite al sito.

L'utilizzo di cookies è dunque strettamente finalizzato a facilitare le funzioni del server di durante la navigazione del Servizio.

Il sito consente inoltre l'invio dei seguenti cookie di terze parti. Questi cookie non sono strumenti di nostra titolarità, per maggiori informazioni, pertanto, è possibile accedere all'informativa ed ai moduli di acquisizione del consenso delle terze parti, cliccando sui link riportati.

Per migliorare il sito web e comprendere quali parti o elementi siano maggiormente apprezzati dagli utenti, sono utilizzati come strumento di analisi anonima e aggregata, i cookie di terza parte di Google Analytics. Questi cookie non sono strumenti di nostra titolarità, per maggiori informazioni, pertanto, è possibile consultare l'informativa fornita da Google.

Le pagine del sito web incorporano al loro interno alcuni widget e pulsanti di condivisione di Facebook e Google Plus, per permettere all'utente di condividere i contenuti del sito web sui propri canali social, e di interagire con i nostri canali. Questi cookie non sono strumenti di nostra titolarità, ma sono creati rispettivamente da Facebook e Google nel momento in cui si utilizza il rispettivo widget o pulsante di condivisione. Per saperne di più visitare le seguenti pagine informative: Facebook e Google.

Alcune pagine web incorporano al loro interno dei contenuti video di YouTube. Visitando una pagina contenente un video, o facendo clic per visualizzare il video, potrebbero essere richiamati cookie provenienti da YouTube.

Questi cookie non sono strumenti di nostra titolarità. Per saperne di più visitare la pagina informativa di Google.

Il sito internet potrebbe utilizzare i programmi di Facebook ADS gestito da Facebook Inc., Google Adwords e la tecnologia Google Remarketing, gestiti da Google Inc. Anche la funzione monitoraggio delle conversioni di Facebook ADS e AdWords utilizza i cookie per aiutarci a tenere traccia delle vendite e di altre conversioni.

Gestione dei cookie

L'utente può gestire le proprie preferenze relative ai cookie attraverso le funzionalità presenti nei comuni browser che consentono di cancellare/rimuovere i cookie (tutti o alcuni) o di cambiare le impostazioni del browser stesso in modo da bloccare l'invio dei cookie o di limitarlo a siti specifici (rispetto ad altri).

Pertanto è possibile negare l'utilizzo dei cookie, seguendo la procedura di disabilitazione prevista dal proprio browser. Di seguito si riportano le modalità proposte dai principali browser: Microsoft Windows Explorer, Mozilla, Firefox, Google Chrome, Apple Safari, Google Analytics scaricando uno specifico plug-in del browser.

Per avere informazioni sui cookie archiviati sul proprio terminale e disattivarli singolarmente si rinvia al link: <http://www.youonlinechoices.com/it/le-tue-scelte>

Plugin Social Network

Il sito www.villaargento.com incorpora anche plugin e/o comandi per i social network, al fine di consentire una facile condivisione dei contenuti sui vostri social network preferiti. Tali plugin sono programmati in modo da non impostare alcun cookie all'accesso della pagina, per salvaguardare la privacy degli utenti. Eventualmente i cookie vengono impostati, se così previsto dai social network, solo quando l'utente fa effettivo e volontario uso del plugin.

Si tenga presente che se l'utente naviga essendo loggato nel social network allora ha già acconsentito all'uso dei cookie veicolati tramite questo sito al momento dell'iscrizione al social network.

La raccolta e l'uso delle informazioni ottenute a mezzo del plugin sono regolati dalle rispettive informative privacy dei social network, alle quali si prega di fare riferimento.

- Facebook - (link informativa cookie)
- Twitter - (link informativa cookie)
- LinkedIn - (link informativa cookie)
- Google+ - (link informativa cookie).

La presente privacy policy può subire modifiche nel tempo - anche connesse all'eventuale entrata in vigore di nuove normative di settore, all'aggiornamento o erogazione di nuovi servizi ovvero ad intervenute innovazioni tecnologiche - per cui l'utente/visitatore è invitato a consultare periodicamente questa pagina www.villaargento.com.

- Il Sottoscritto/i in calce identificato/i
- Il Tutore congiunto (nel caso in cui l'interessato non può prestare il Proprio consenso per impossibilità fisica, per impossibilità di agire o per la incapacità di intendere e di volere, il consenso è manifestato da chi esercita legalmente la podestà, ovvero da un prossimo

congiunto, da un familiare, da un convivente o, in loro assenza, dal responsabile della struttura presso cui dimora l'interessato).

Dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e della normativa nazionale in vigore, ad esprimere il consenso al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati personali con particolare riguardo a quelli cosiddetti particolari nei limiti, per le finalità e per la durata precisati nell'informativa.

Data Firma

LIBERATORIA DI UTILIZZO DI IMMAGINI E/O VIDEORIPRESE

Il/la sottoscritto/a _____
nato/a a _____ il ____/____/____, e residente a _____
_____, c.f. _____

AUTORIZZA

La società ISAPA Srl, con sede legale a Caprarica di Lecce (LE), in piazza Toma n. 8, gestore della RSA Villa Argento Manduria alla pubblicazione delle proprie immagini (foto e video), riprese dalla citata società all'interno delle strutture e in occasione di eventi, gite, concerti, rappresentazioni in genere..., per utilizzarle in concorsi, mostre, pubblicazioni, brochure, locandine, diffusione televisiva, facebook, internet, ecc.

Il/la sottoscritto/a conferma di non avere nulla a pretendere in ragione a quanto sopra indicato e di rinunciare irrevocabilmente a ogni diritto, azione o pretesa derivante da quanto sopra autorizzato.

Dichiaro che ogni pubblicazione antecedente alla presente, è stata effettuata conformemente alla propria volontà.

_____, li _____

In fede

Scheda n. 2

MODULO DI INGRESSO IN STRUTTURA

DATA DI INGRESSO:

SIG/SIG.RA:

Nato/a

Il

residente a:

in via: n.

C.F.:

documento di identità' n. emesso il

a tessera sanitaria n.

invalidità (si) (no) grado % del

medico curante: Dr..... tel.

1. FAMILIARE DI RIFERIMENTO

sig./sig.ra residente a

in via..... tel

2. FAMILIARE DI RIFERIMENTO

sig./sig.ra residente a

in via..... tel

3. FAMILIARE DI RIFERIMENTO

sig./sig.ra residente a

in via..... tel

scheda n. 3

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'INGRESSO IN STRUTTURA

- documento di riconoscimento
- codice fiscale originale
- tessera sanitaria
- certificato di invalidità in fotocopia
- documentazione medica con terapia in atto
- certificato medico attestante che può vivere in comunità e che è esente da malattie infettive e contagiose.

scheda n. 4

DOTAZIONE CORREDO UOMINI

- 12 paia di mutande in cotone (3 se l'anziano è incontinente);
- 12 paia di calze lavabili in lavatrice per la stagione invernale;
- 12 paia di calze cotone per la primavera - estate;
- 1 paio di pantofole in panno chiuse con suola in gomma;
- 5 polo in cotone leggero;
- 4 pantaloni estivi o tute estive (preferibilmente per chi e in carrozzina);
- 2 golfini estivi;
- 1 bustina porta oggetti;
- 1 pettine, 1 spazzola;
- 1 spazzolino da denti e dentifricio oppure una scatola porta dentiera e pastiglie per dentiera;
- 1 rasoio elettrico / rasoio monouso
- 1 bagno schiuma / sapone liquido, shampoo, dopobarba, deodorante per mantenere le abitudini che gli ospiti avevano nelle proprie abitazioni;
- **12** asciugamani bianchi di spugna(50x30cm);
- 90 salviette umidificate al mese;
- 12 asciugamani bianchi da bidet in spugna (40x60 cm);
- 4 pigiami in maglia di cotone estivi aperti davanti;
- 6 pigiamoni interi aperti dietro per persona con particolari situazioni);
- 1 paio di scarpe in tela per l'estate;
- 8 maglie intime lavabili in lavatrice per la stagione invernale;
- 8 maglie intime in cotone;
- 8 paia di pantaloni invernali o tute invernali (preferibilmente per chi e' in carrozzina);
- 3 golfini in lana per l'inverno;
- 2 plaid bleu (150x150)
- 5 polo invernali;
- 1 cappotto o giacca a vento e guanti;
- Bavette monouso n.90 al mese

I familiari dovranno farsi carico dei capi particolarmente delicati non sopraelencati.

DOTAZIONE CORREDO DONNE

- 12 paia di mutande in cotone (3 se l'anziana è incontinente);
- 12 paia di calze per la stagione invernale lavabili in lavatrice;
- 12 paia di calze in cotone per la primavera/estate;
- 2 paia di pantofole in panno chiuse con suola in gomma;
- 1 paio di pantofole in tela per l'estate;
- 8 maglie intime per la stagione invernale lavabili in lavatrice;
- 8 maglie intime in cotone
- 5 abiti allacciati davanti o gonne e magliette invernali o 3 tute invernali (preferibilmente per chi è in carrozzina);
- 3 golf pesanti per l'inverno
- 4 camicie da notte in maglina di cotone (per coloro che presentano problemi particolari, aperte dietro, o tute intere aperte dietro);
- 5 abiti estivi o 3 tute estive (preferibilmente per chi è in carrozzina);
- 2 golfini estivi;
- 4 pigiamoni interi con cerniera posteriore per gravi patologie;
- 2 plaid bleu (150x150)
- 1 foulard;
- 1 bustina con cerniera porta oggetti;
- 1 pettine e 1 spazzola;
- forbicine per unghie o taglia unghie;
- 1 spazzolino da denti e dentifricio oppure 1 scatola porta dentiera e pastiglie per dentiera;
- 1 bagno schiuma / sapone liquido e shampoo, talco, deodorante per mantenere le abitudini degli ospiti;
- 12 asciugamani di spugna bianchi normali (50x30 cm);
- 12 asciugamani da bidet bianchi in spugna (40x60cm)
- Bavette monouso n. 90 al mese
- N.90 salviette umidificate al mese.

I familiari dovranno farsi carico di tutti i capi delicati non sopraelencati.

scheda n. 6

MODULO DI RICHIESTA PER LE USCITE

il/la sottoscritto/a _____

in qualità di _____

dell'Ospite sig./sig.ra _____

CHIEDE

sotto la sua completa responsabilità, di poter accompagnare il signor/la signora

al di fuori della RSA "Villa Argento", in data ____/____/_____, impegnandosi a riaccompagnarlo/a in struttura entro le ore _____

data ____/____/_____

in fede

scheda n.7

MODULO DI AUTORIZZAZIONE ALLE USCITE

il/la sottoscritto/a _____

in qualità di _____

dell'Ospite sig./sig.ra _____

AUTORIZZA

le uscite a scopo ricreativo/sociale organizzate dalla RSA "Villa Argento" esimendo la struttura da ogni qualsivoglia responsabilità

data _____

in fede

Scheda n.9

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

DATA COMPILAZIONE

PARTE PRIMA

1. Lei è:

- parente di un Ospite
- amico di un Ospite
- volontario
- altro (specificare)

2. Se è parente, grado di parentela:

- Figlio/a
- Coniuge
- Fratello/Sorella
- altro (specificare)

3. Con quale frequenza fa visita al Suo familiare:

- Quotidiana
- 2-3 volte alla settimana
- 1 volta alla settimana
- 1 volta al mese
- Raramente

4. In quali orari abitualmente fa visita al Suo familiare?

- mattino
- pomeriggio
- sera
- mattino e sera

5. La persona che Lei viene a trovare è Ospite della R.S.A. da:

- mesi n.
- oppure anni n.

PARTE SECONDA

6. Ritieni che le informazioni che vengono fornite dal personale non sanitario al momento dell'accoglienza siano:

- molto buone
- buone
- sufficienti
- scarse
- molto scarse

7. Ritieni che le informazioni che vengono fornite dal personale sanitario al momento dell'accoglienza siano:

- molto buone
- buone
- sufficienti
- scarse
- molto scarse

8. Come considera la disponibilità all'ascolto del personale?

- molto buone
- buone
- sufficienti
- scarse
- molto scarse

9. Come valuta la possibilità per i familiari di ottenere informazioni sanitarie relative al loro congiunto?

- molto buone
- buone
- sufficienti
- scarse
- molto scarse

10. Come considera il rapporto umano tra personale e gli ospiti?

- molto buone
- buone
- sufficienti
- scarse
- molto scarse

11. Come considera il rapporto umano tra personale ed i pazienti?

- molto buone
- buone
- sufficienti

- scarse
- molto scarse

12. Come considera i rapporti con la Direzione Amministrativa della R.S.A.?

- molto buone
- buone
- sufficienti
- scarse
- molto scarse

13. Come considera i rapporti con la Direzione Sanitaria della R.S.A.?

- molto buone
- buone
- sufficienti
- scarse
- molto scarse

PARTE TERZA

14. Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli ospiti?

- molto buone
- buone
- sufficienti
- scarse
- molto scarse

15. Come giudica la cura della persona (parrucchiera, manicure, ecc.)?

- molto buone
- buone
- sufficienti
- scarse
- molto scarse

16. Ritiene che l'abbigliamento degli ospiti sia sufficientemente curato?

- sì
- no
- in parte
- sufficiente

17. Come giudica il livello di pulizia della biancheria piana (lenzuola, asciugamani, ecc.)?

- molto buone

- buone
- sufficienti
- scarse
- molto scarse

18. Come giudica il livello del servizio interno di lavanderia (per i capi personali)?

- molto buone
- buone
- sufficienti
- scarse
- molto scarse

19. Come giudica gli orari della R.S.S.A. (sveglia, alzate dal letto, pasti, ecc.)?

- molto buone
- buone
- sufficienti
- scarse
- molto scarse

20. Come giudica la qualità del cibo?

- molto buona
- buona
- sufficiente
- scarsa
- molto scarsa

21. Come giudica il servizio di refezione (preparazione tavola, presentazione e distribuzione dei pasti)?

- molto buone
- buone
- sufficienti
- scarse
- molto scarse

23. Ritiene che la sorveglianza garantita agli ospiti sia adeguata?

- si
- no
- in parte

24. Come giudica l'assistenza medica fornita agli ospiti?

- molto buona
- buona

- sufficiente
- scarsa
- molto scarsa

25. Come considera l'assistenza infermieristica fornita agli ospiti?

- molto buona
- buona
- sufficiente
- scarsa
- molto scarsa

26. Come considera l'assistenza del personale ausiliario e socio assistenziale nei confronti degli ospiti?

- molto buona
- buona
- sufficiente
- scarsa
- molto scarsa

27. Come giudica modalità e tempi di mobilizzazione degli ospiti?

- molto buoni
- buoni
- sufficienti
- scarsi
- molto scarsi

28. Come valuta gli interventi di riabilitazione?

- molto buoni
- buoni
- sufficienti
- scarsi
- molto scarsi

29. L'attività di animazione Le sembra:

- molto buona
- buona
- sufficiente
- scarsa
- molto scarsa

30. Come valuta il sostegno offerto dallo psicologo/a all'Ospite?

- molto buono

- buono
- sufficiente
- scarso
- molto scarso

31. Come giudica globalmente la professionalità del personale?

- molto buona
- buona
- sufficiente
- scarsa
- molto scarsa

PARTE QUARTA

32. Come giudica il comfort della camera da letto e del bagno (accessibilità, comodità d'uso)?

- molto buono
- buono
- sufficiente
- scarso
- molto scarso

33. Come giudica il comfort delle parti comuni?

- molto buono
- buono
- sufficiente
- scarso
- molto scarso

34. Come valuta il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, ecc.) ?

- molto buono
- buono
- sufficiente
- scarso
- molto scarso

35. Come valuta la qualità dell'ambiente nel suo complesso?

- molto buona
- buona
- sufficiente
- scarsa
- molto scarsa

