

## **La Residenza Sanitaria Assistenziale**

### **“Villa Serena”**

Piazzale Achille Grandi, 1

**Galbiate (Lecco)**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Data Emissione: 01/10/2021**

**Rev. 14/2021**

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata agli utenti che vogliono essere accolti presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Villa Serena ed ai loro familiari e costituisce uno strumento volto a dare una corretta informazione riguardo ai servizi offerti.

Si tratta di un importante documento informativo che permette di conoscere la RSA Villa Serena, i principi fondamentali che pone alla base di tutti gli interventi, gli obiettivi verso i quali indirizza le scelte operative, i servizi che mette a disposizione, le figure di riferimento e l'*équipe* multi-professionale che vi opera, gli strumenti di controllo che adotta a garanzia della qualità delle prestazioni e le modalità con le quali regola i rapporti tra gli Ospiti con i loro familiari e la struttura.

Il sistema dei servizi che si presenta riconosce il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva e, per questo motivo, è dinamico, flessibile e aperto ad un confronto continuo con le esigenze degli utenti e dei loro familiari ed è teso a creare con loro un rapporto di fiducia, di dialogo e di collaborazione per rendere i servizi più efficienti e vicini ai bisogni, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni.

Cooperativa sociale KCS Caregiver

<b>1</b>	<b>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....</b>	<b>5</b>
1.1	La missione istituzionale.....	5
1.2	Le caratteristiche generali.....	5
1.3	Come raggiungere la struttura.....	7
1.4	Il gestore dei servizi.....	8
1.4.1	<i>Scheda informativa del gestore.....</i>	<i>8</i>
1.5	Il codice etico.....	9
<b>2</b>	<b>PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO .....</b>	<b>10</b>
2.1	L'ammissione alla RSA Villa Serena.....	10
2.1.1	<i>La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione.....</i>	<i>10</i>
2.2	L'ingresso in struttura.....	12
2.3	La giornata tipo.....	14
2.4	L'équipe assistenziale.....	14
<b>3</b>	<b>I SERVIZI OFFERTI.....</b>	<b>15</b>
3.1	I servizi socio sanitari.....	16
3.1.1	<i>Il servizio medico.....</i>	<i>16</i>
3.1.2	<i>Il servizio infermieristico.....</i>	<i>17</i>
3.1.3	<i>Il servizio socio assistenziale.....</i>	<i>17</i>
3.1.4	<i>Il servizio riabilitativo.....</i>	<i>17</i>
3.1.5	<i>Il servizio educativo e di animazione.....</i>	<i>18</i>
3.1.6	<i>Farmaci, ausili per l'incontinenza, gas medicali e trasporti in ambulanza.....</i>	<i>18</i>
3.2	I servizi alberghieri.....	18
3.2.1	<i>Il servizio di ristorazione.....</i>	<i>18</i>
3.2.2	<i>Il servizio di lavanderia, stileria e guardaroba.....</i>	<i>19</i>
3.2.3	<i>Il servizio di pulizia degli ambienti.....</i>	<i>19</i>
3.3	I servizi generali.....	20
3.3.1	<i>Hall-reception-centralino.....</i>	<i>20</i>
3.3.2	<i>Il servizio amministrativo.....</i>	<i>20</i>
3.3.3	<i>L'ufficio relazioni con il pubblico (URP).....</i>	<i>20</i>
3.3.4	<i>La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute.....</i>	<i>21</i>
3.3.5	<i>Il servizio di manutenzione.....</i>	<i>21</i>
3.3.6	<i>Il servizio di parrucchiere, di barbiere e di podologo.....</i>	<i>21</i>
3.3.7	<i>L'assistenza religiosa.....</i>	<i>22</i>
3.3.8	<i>Il servizio bar e televisione.....</i>	<i>22</i>
3.3.9	<i>Custodia valori.....</i>	<i>23</i>
<b>4</b>	<b>GLI STANDARD DI QUALITA' .....</b>	<b>23</b>
4.1	La politica della qualità.....	23
4.1.1	<i>La customer satisfaction ad Ospiti e parenti.....</i>	<i>23</i>
4.1.2	<i>La scheda reclami ed encomi.....</i>	<i>24</i>
4.1.3	<i>La customer satisfaction degli operatori.....</i>	<i>24</i>
<b>5</b>	<b>LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO .....</b>	<b>25</b>
5.1	I posti letto accreditati e contrattualizzati (n° 182).....	25
5.2	I posti letto accreditati (n° 2).....	26
5.3	Le modalità di pagamento della retta.....	28
<b>6</b>	<b>LE PROCEDURE DI DIMISSIONE .....</b>	<b>29</b>

<b>7</b>	<b>L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI .....</b>	<b>31</b>
7.1	La presenza dei familiari .....	32
7.2	Il fumo.....	32
7.3	I permessi di uscita e le libertà personali .....	32
7.4	La corrispondenza.....	33
7.5	Consenso informato e tutela della privacy .....	33
7.6	La personalizzazione delle camere .....	33
7.7	La polizza assicurativa.....	34
<b>8</b>	<b>ALLEGATI .....</b>	<b>34</b>
	La carta dei diritti della persona anziana.....	34
	Modulo unico di ingresso per inserimento nei posti letto delle RSA della provincia di Lecco.....	34
	Informativa sull'amministratore di sostegno.....	34
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari	34
	Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori.....	34
	Scheda di segnalazione disservizio.....	34
	Menù tipo .....	34

# 1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

## 1.1 La missione istituzionale

La RSA Villa Serena è una struttura residenziale rivolta ad anziani non autosufficienti con compromissioni anche severe a livello cognitivo e/o delle autonomie funzionali e si propone loro quale luogo di cura, di assistenza e di vita. La struttura si pone la finalità di assistere e di prendersi cura di persone anziane fragili in un ambito accogliente, confortevole e protetto attraverso l'erogazione di servizi:

- abitativi, di vita e di alloggio a carattere alberghiero;
- assistenziali, per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana;
- sanitari di base, comprensivi delle prestazioni mediche generiche, infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche, per il mantenimento e per il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- ricreativi e culturali, per il superamento delle condizioni di isolamento e di solitudine;

ed opera in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva e non necessariamente come momento patologico o come momento di perdita.

La RSA Villa Serena è funzionante tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, e l'organizzazione è sempre pronta ad intervenire sui bisogni socio-sanitari complessi della persona ricoverata ed a rispondere alle esigenze primarie e secondarie della loro vita quotidiana, grazie a servizi socio-educativi ed alberghieri strutturati.

Nell'operatività quotidiana le attività si svolgono nel rispetto della centralità, dell'individualità e della dignità della persona e si applicano i principi fondamentali di eguaglianza, di imparzialità, di parità di trattamento, di informazione, di sicurezza personale, di autodeterminazione e di libera espressione, di esercizio della propria religione e di rispetto della *privacy*.

La *mission* della RSA è quindi rivolta a garantire una dignitosa qualità di vita ai suoi Ospiti in considerazione dei loro peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con le loro famiglie e con i servizi territoriali.

## 1.2 Le caratteristiche generali

La RSA Villa Serena, sita in Galbiate (LC) - Piazzale Achille Grandi, 1 - è autorizzata al funzionamento per n° 184 posti letto, giusta delibera dell'ASL di Lecco n° 474 del

25/11/2013. Tutti i n°184 posti letto sono accreditati con Decreto della Regione Lombardia n° 11331 del 03/12/2013 e, degli stessi, n° 126 posti letto sono contrattualizzati annualmente con l'ATS della Brianza e n° 56 contrattualizzati con l'ATS della Brianza per l'accoglienza di persone affette dal Morbo di Alzheimer.

La RSA risponde a tutte le norme strutturali e gestionali indicate e richieste dal piano sanitario regionale e dalle normative vigenti ed opera sotto il controllo e la vigilanza esercitate dall'ATS della Brianza per conto della Regione Lombardia.

La struttura offre prioritariamente un servizio di ospitalità a lungo termine e la possibilità di usufruire di ricoveri temporanei con la finalità di dare un sostegno alle famiglie nei periodi in cui la gestione dell'anziano al domicilio risulta difficoltosa.

La RSA Villa Serena è strutturata in 3 fabbricati collegati verticalmente ed orizzontalmente ed organizzata in n° 10 nuclei distinti e/o contigui composti da un massimo di n° 20 posti letto ognuno:

- Reparto Bellavista
  - Piano 0 Nucleo Alzheimer n° posti letto 20
  - Piano 1 n° posti letto 20
  - Piano 2 n° posti letto 20
- Reparto Parco
  - Piano 0 Nucleo Alzheimer n° posti letto 16
  - Piano 1 n° posti letto 18
  - Piano 2 n° posti letto 18
  - Piano 3 n° posti letto 16
  - Piano 4 n° posti letto 16
- Reparto Castello
  - Piano 0 Nucleo Alzheimer n° posti letto 20
  - Piano 1 n° posti letto 20

Tutte le camere sono a due posti letto o singole, dotate di bagno ad uso esclusivo attrezzato con ausili per la non autosufficienza e predisposte per l'installazione di un televisore. L'arredamento è in stile alberghiero ed è funzionale alle esigenze di Ospiti non autosufficienti; gli spazi sono organizzati per agevolare il movimento con eventuali ausili e i letti elettrici sono ad altezza variabile ed a tre snodi con sponde di contenimento a scomparsa.

Ogni singolo posto letto è dotato di un sistema di chiamata e in ogni camera è presente un punto di erogazione dell'ossigeno medicale.

Presso ciascun nucleo abitativo sono presenti la sala pranzo, il soggiorno, il salottino di nucleo, la tisaneria, l'infermeria, l'ambulatorio medico, la palestra di piano, il bagno assistito ed i locali accessori e di servizio.

La struttura, di recente edificazione, è caratterizzata da una armoniosa suddivisione degli spazi e garantisce un'ottima fruibilità sia delle aree comuni generali sia delle aree di servizio all'interno dei singoli nuclei.

Il piano -1, fruibile da Ospiti e parenti, è sede di diversi locali:

- hall/reception;
- ufficio relazioni con il pubblico (URP);
- locale parrucchiere e podologo;
- locali di servizio (cucina, lavanderia, magazzini, spogliatoi del personale);
- palestra;
- sala consiliare
- sala polivalente e TV;
- locale di culto;
- camera mortuaria;

così come il piano 0 è sede:

- della direzione medica;
- della direzione socio sanitaria ed alberghiera;
- della farmacia centrale;
- di un angolo bar ben dotato di distributori di snacks e di bevande calde e fredde e di gelati;

mentre al piano 1 sono situati:

- la direzione amministrativa e contabile e la direzione risorse umane con i rispettivi uffici;
- la direzione generale.

La struttura dispone di un ampio giardino attrezzato e di un parcheggio esterno per i visitatori.

### 1.3 Come raggiungere la struttura

Telefono Centralino/Reception:	0341/24.20.11
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	0341/24.20.202
Telefax:	0341/24.20.234
E-mail:	<a href="mailto:segreteria@rsavillaserena.com">segreteria@rsavillaserena.com</a>
Pec:	<a href="mailto:kcscaregiver@legalmail.it">kcscaregiver@legalmail.it</a>
La struttura si trova in una zona collinare e semiresidenziale, circondata da un grande parco nella frazione di Villa Vergano del Comune di Galbiate (Lecco):	
<b>R.S.A. Villa Serena</b>	
<b>Piazzale Achille Grandi, 1</b>	
<b>23851 Galbiate (LC)</b>	

La RSA è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile:
  - DA MILANO: Superstrada 36 per Lecco-Sondrio uscita Galbiate-Oggiono a circa 40 Km da Milano;
  - DA LECCO: Superstrada 36 per Milano uscita 3° ponte – Pescate/Galbiate a circa 10 Km da Lecco;
  - DA COMO: Strada Statale Como–Lecco uscita Galbiate-Oggiono a circa 10 Km da Como.

Apposita segnaletica stradale indica come raggiungere la RSA dal centro del Comune di Galbiate.

- Mezzi pubblici:
  - da tutte le direzioni: in treno fino alla stazione di Lecco, poi autobus della linea:
    - Lecco-Galbiate-Ello (la corsa termina a circa 800 metri dall'ingresso principale – percorso in salita);
    - Lecco-Galbiate-Villa Vergano (la corsa termina a circa 500 metri dall'ingresso secondario – percorso pianeggiante nella via carrabile del grande parco che attornia la RSA).

Utenti potenziali e loro famigliari possono effettuare visite guidate alla Struttura al fine di poter meglio valutare in via preventiva il gradimento della struttura, capirne il funzionamento e conoscere gli operatori, previo appuntamento da definire con l'Ufficio Relazione con il pubblico (URP) (Telefono: 0341-24.20.202, email: [segreteria@rsavillaserena.com](mailto:segreteria@rsavillaserena.com)).

## 1.4 Il gestore dei servizi

La RSA Villa Serena è una struttura di proprietà di Villa Serena SpA e il gestore dei servizi è la cooperativa sociale KCS caregiver che ha acquisito esperienze consolidate e qualificate in Strutture socio-sanitarie ed in aziende di servizi alberghieri a livello nazionale e che opera come azienda leader nella gestione globale ed integrata di Strutture specializzate per la terza e quarta età e per i disabili.

Grazie alla esperienza acquisita negli anni KCS caregiver è in grado di adeguare efficacemente i propri modelli organizzativi alle singole realtà, mantenendo invariato il livello di qualità dei servizi su tutto il territorio nazionale.

### 1.4.1 Scheda informativa del gestore

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	25/11/1991 sino al 30/06/2050
C.Fiscale e P.IVA	02125100160



R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative Sezione	n. A127487 Cooperative a mutualità prevalente di diritto -ONLUS Cooperative sociali
Categoria Cat. Attiv. esercitata	Produzione e lavoro – gestione di servizi (tipo A) art. 1, c.1, L. 381/1991
Albo Regione Lombardia Sede Legale	Sez. A Nr. 737 24122 Bergamo (BG), Rotonda dei Mille, 1
Sede Operativa	20864 Agrate Brianza (MB) Via Dell'Artigianato, 22
Consiglio di Amministrazione	Armando Armandi   Presidente Andrea Civeriati   Vice Presidente Carlo Ferri          Consigliere Francesco Pieralisi   Consigliere Ilaria Montrasio    Consigliere
Adozione modello organizzativo ai sensi del D.lgs 231/2001	Delibera del CdA del 31/12/2015
Responsabile della qualità	Carlo Ferri
Resp. Protezione dati – RPD (DPO)	Carlo Ferri
Servizio Prevenzione e protezione (D.L.vo 81/2008):	affidato a S&L s.r.l. (Consorzio stabile KCS)
Delegato all'Autocontrollo HACCP D.Lgs 193/2007 REG. CE 852/04	Elena Colombo
Certificato di Qualità	ISO 9001:2015
Sicurezza e salute luoghi di lavoro	ISO 45001:2018
Sistema di gestione ambientale	ISO 14001:2015
Responsabilità sociale	SA 8000:2014
Sicurezza alimentare	HACCP

## 1.5 Il codice etico

KCS caregiver, gestore dei servizi della RSA Villa Serena, in ottemperanza al D.Lgs.231/01 ha adottato il Modello di Organizzazione, gestione e controllo, ha nominato l'Organismo di Vigilanza e ha approvato il codice etico, nel quale sono espressi i principi ed i valori che ispirano la propria attività, che è consultabile presso la struttura ed è affisso nella bacheca dei nuclei. Gli operatori della struttura devono pertanto fondare le proprie scelte operative su tali principi etici

fondamentali e nei rapporti con gli anziani destinatari dei servizi devono utilizzare i criteri di condotta stabiliti.

In particolare, tutti gli operatori devono tutelare la persona “presa in carico” e devono:

- stimolare l’anziano ad essere attivo e partecipe, cercando di soddisfare le sue richieste propositive per consentirgli di esprimere una partecipazione attiva alla propria esistenza;
- operare all’interno della sfera di autonomia residua dell’anziano per “aiutare l’anziano ad aiutarsi”;
- procedere attraverso Progetti Individuali (PI) e Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- operare attraverso un lavoro di *équipe*, interagendo con gli altri addetti per migliorare la qualità del servizio erogato, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale;
- considerare la struttura come un sistema aperto attraverso la costituzione sia di contatti con la realtà esterna sia di rapporti collaborativi con enti, gruppi di volontariato, scuole ed associazioni.

## **2 PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO**

### **2.1 L’ammissione alla RSA Villa Serena**

La RSA Villa Serena è rivolta alla popolazione anziana non autosufficiente residente in Lombardia, di età prevalentemente superiore ai 65 anni. Per gli utenti non residenti in Regione Lombardia l’ammissione può avvenire secondo disponibilità e con modalità da concordare con la direzione della struttura.

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), presente nella RSA, fornisce tutte le informazioni all’anziano ed alla sua famiglia riguardanti la possibilità di ricorrere all’individuazione di un Amministratore di Sostegno, con l’illustrazione delle modalità di nomina e delle funzioni e informa sugli accessi alle protezioni economiche agevolate, secondo quanto previsto dal DPCM 05/12/2013 n° 153.

Il ricorso all’individuazione di un amministratore di sostegno è particolarmente consigliata nei casi di anziani in condizioni psicofisiche particolarmente compromesse.

#### **2.1.1 La documentazione necessaria per la richiesta di ammissione**

L’accesso alla RSA avviene tramite una specifica richiesta individuale dell’Ospite o di un familiare per esso responsabile da effettuare sul modulo Unico per l’ingresso comune a tutte le RSA del territorio provinciale di Lecco.

La documentazione per la richiesta di ammissione è disponibile sia presso l'URP della struttura sia sul sito dell'ATS della Brianza e deve essere sottoscritta dall'utente, dopo la relativa compilazione.

Alla domanda stessa deve essere allegata la relazione medica redatta sul modello costituente parte della modulistica, nel quale si riporta la condizione psico-fisica e comportamentale, nonché la terapia farmacologica in atto con dosaggi e orari di somministrazione.

La modulistica, debitamente compilata, deve essere quindi consegnata direttamente o tramite e-mail ([segreteria@rsavillaserena.com](mailto:segreteria@rsavillaserena.com)) o fax ([0341-2420234](tel:0341-2420234)) all'URP della struttura, che provvede alla sua registrazione.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'*équipe* multi-professionale della struttura possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia dal punto di vista amministrativo sia da quello socio-sanitario.

La domanda è vagliata dal Responsabile Sanitario della Struttura che insieme all'*équipe* multi-professionale valuta l'appropriatezza della richiesta con le caratteristiche della Struttura e del servizio offerto.

Qualora l'*équipe* lo ritenesse necessario, ed in accordo con l'Ospite stesso o con il parente di riferimento e/o con i servizi sociali del territorio, potrà essere effettuata una visita al domicilio dell'utente per una sua migliore valutazione, nonché per una conoscenza reciproca che faciliti il successivo inserimento in Struttura.

La lista d'attesa è aggiornata periodicamente secondo criteri indicati dalla Regione Lombardia e criteri interni, tra cui l'ordine cronologico di presentazione della domanda e la destinazione residenziale nei nuclei della struttura.

La struttura riserva il diritto di prelazione all'ingresso ai richiedenti residenti nei comuni soci della società Villa Serena SpA, concedente della gestione della RSA Villa Serena a KCS Caregiver, proporzionalmente al numero di azioni da ciascun Ente possedute e pone particolare attenzione alle situazioni straordinarie (condizioni sociali e sanitarie di particolare gravità) ed ai casi urgenti segnalati dai Servizi Sociali degli Enti Territoriali della Provincia di Lecco e dalle Aziende Ospedaliere.

Viene altresì garantita priorità assoluta di ingresso agli ospiti già accolti in altre Unità di Offerta (UDO) sociali e socio sanitarie del gestore site nel territorio provinciale al fine di garantire la continuità di cure ed il corretto livello di assistenza.

Non possono essere definiti i tempi per l'ammissione essendo una struttura residenziale. Al momento della disponibilità del posto letto, l'anziano in lista d'attesa e la sua persona di riferimento vengono contattate dalla struttura per concordare le modalità ed i tempi del ricovero. Presi telefonicamente gli accordi, il ricovero deve avvenire entro le 48 ore successive all'avvenuta comunicazione della disponibilità.

La formalizzazione dell'ammissione avviene con la sottoscrizione da parte dell'Ospite (o di un suo caregiver, di un suo tutore, amministratore di sostegno o curatore) del contratto di ospitalità della RSA, predisposto secondo le linee guida contenute nella Deliberazione Giunta Regionale 1185/2013, comprensivo della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del Contraente in essa contenuti. Con l'ammissione in struttura, la RSA provvede a comunicare al Comune nel cui territorio ha sede che l'Ospite è ivi residente a carattere permanente per le procedure inerenti il cambio di residenza e al Comune di provenienza per tutti gli ulteriori adempimenti necessari e conseguenti. Resta a carico del Contraente l'obbligo di curare le procedure per garantire il costante possesso di un valido documento di identità dell'Ospite.

## **2.2 L'ingresso in struttura**

Gli ingressi nella RSA Villa Serena sono programmati, di norma, in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente dalle 09.30 alle 11.00 e dalle 14.00 alle 16.30. Il momento dell'ingresso di un Ospite in una RSA rappresenta sia per l'individuo e i suoi familiari sia per gli operatori un passaggio importante perché determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona ed ha una grande incidenza sulle successive fasi di inserimento e, a volte, sull'intero periodo di degenza.

Al suo arrivo l'Ospite viene accolto dall'*équipe* multi-professionale; in particolare:

- il Coordinatore Infermieristico provvede alle opportune presentazioni del nuovo inserito agli Ospiti già presenti ed ai vari operatori addetti in servizio; l'Ospite viene quindi accompagnato a visitare le aree del nucleo e le zone comuni illustrandogli lo svolgimento della vita all'interno della Struttura;
- il Medico Responsabile effettua la visita di ingresso, raccoglie i dati anamnestici e analizza la documentazione sanitaria prodotta dall'Ospite;
- l'animatore e il fisioterapista approfondiscono la conoscenza dell'Ospite ed illustrano le attività organizzate internamente.

Il personale di assistenza segue con particolare attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti per evitare l'isolamento. Tali operatori lo accompagnano all'interno della RSA e pongono attenzione al fatto che familiarizzi con la struttura, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità.

La presa in carico prevede che, all'ingresso, l'Ospite consegni tutta la documentazione clinica in suo possesso relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere, i referti di accertamenti diagnostici e le visite specialistiche al Medico

che, dopo un'accurata anamnesi e un esame obiettivo, in collaborazione con l'*équipe* multi-professionale, redige una prima valutazione multidimensionale dell'Ospite, un progetto individuale (PI) e un piano assistenziale individualizzato (PAI) provvisori.

Nei tempi previsti dalla normativa viene così formulato, con la collaborazione e la condivisione del familiare, il progetto individuale che definisce le aree di intervento sulla base della valutazione dei bisogni emersi e che esplicita gli obiettivi perseguibili e un primo PAI.

Tale progetto individuale viene predisposto unitamente al PAI in modo completo obbligatoriamente entro 30 giorni dall'ingresso.

Il Progetto individuale e il suo PAI rappresentano il momento di progettazione, di pianificazione e di verifica degli interventi multidisciplinari previsti per il soddisfacimento dei bisogni complessivi di ogni singolo Ospite e, in essi, confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti sanitari, assistenziali, motori, cognitivi e socio/relazionali della persona. Il piano individuale ed il PAI vengono rinnovati in base alle caratteristiche ed alle esigenze di ogni singolo Ospite ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore ai sei mesi.

Il PAI viene sempre condiviso con l'Ospite e/o con il familiare/tutore/amministratore di sostegno. La revisione del PAI è sempre effettuata in *équipe* e il progetto individuale dà atto delle relative rivalutazioni.

Il Medico, contestualmente all'ingresso, predispone e compone il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSas). All'interno del Fa.Sa.S. viene inserita la Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.OS.I.A.), che costituisce il documento riassuntivo della condizione bio-psicosociale dell'Ospite, così come previsto dalla normativa regionale vigente.

Il Fa.Sa.S., in tutte le sue componenti, viene aggiornato ogni qualvolta si renda necessario e viene verificato periodicamente.

L'Ospite ammesso nella RSA è alloggiato normalmente in camere a due letti in uno dei nuclei della struttura.

L'assegnazione del posto letto all'Ospite è disposta dalla Direzione in relazione ai bisogni dell'anziano e all'organizzazione dei nuclei. Durante il soggiorno è prevista la possibilità di effettuare variazioni di camera qualora intervengano elementi di incompatibilità tra gli Ospiti della stessa camera oppure mutamenti nelle condizioni psico-fisiche. La variazione della camera può essere attuata anche da parte della Direzione per motivi organizzativi e gestionali. Gli Ospiti, i loro famigliari o le persone di loro riferimento vengono preventivamente informati di tali spostamenti che possono anche comportare una variazione della retta giornaliera.

## 2.3 La giornata tipo

Nella RSA Villa Serena la giornata tipo dell'Ospite risulta così articolata:

6.30 - 8.00	Sveglia, igiene e cura della persona, vestizione.
8.15 - 9.00	Prima colazione e somministrazione della terapia.
9.00 - 12.00	Visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera. Idratazione alle ore 10.00 circa con distribuzione di una bevanda.
12.00 - 13.00	Pranzo.
13.00 - 15.00	Riposo pomeridiano a letto e cura della persona.
15.00 - 18.00	Merenda, visite mediche, trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociali ed occupazionali. Attività libera e momenti di svago.
18.15 - 20.00	Cena, trattamenti infermieristici ed assistenziali. Distribuzione di camomilla prima del riposo.
20.00 - 21.00	Messa a letto per riposo notturno.
21.00 - 06.30	Assistenza e sorveglianza per la notte.

La colazione, il pranzo e la cena vengono serviti nella sala da pranzo; per gli Ospiti che lo necessitano la distribuzione avviene al letto con relativo aiuto per la somministrazione.

Ogni Ospite può comunque trascorrere la propria giornata secondo le sue abitudini, compatibilmente con le esigenze di vita di una collettività.

## 2.4 L'équipe assistenziale

Nella RSA Villa Serena è presente un'équipe multi-professionale che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite. Tale *équipe* elabora progetti e programmi generali per il funzionamento di ogni nucleo e predispone il piano individuale ed il PAI per ognuno dei suoi Ospiti.

L' *équipe* programma periodicamente incontri per la verifica dei risultati e per la rivalutazione degli obiettivi, favorendo il coinvolgimento della rete familiare e/o dei *caregiver*; l'*équipe* stessa, se necessario e per il bene dell'Ospite, collabora con i servizi territoriali e con le associazioni di volontariato.

L'*équipe* multi-professionale è composta principalmente dalle seguenti figure professionali, sanitarie ed assistenziali:

- a. responsabile Medico e Sanitario;
- b. medici;
- c. medico specialista fisiatra;

- d. medico specialista neurologo;
- e. responsabile dei servizi sociosanitari ed alberghieri;
- f. coordinatore dei servizi infermieristici ed alberghieri;
- g. infermieri professionali;
- h. animatori;
- i. terapisti della riabilitazione;
- j. coordinatori ASA di nucleo;
- k. ASA.

La direzione, per garantire un servizio adeguato e di qualità, ha deciso di stipulare contratti con alcuni specialisti, assunti con incarico libero professionale, quali il fisiatra ed il neurologo.

Il personale della Struttura è al servizio degli Ospiti ed è tenuto ad agire nel rispetto dei loro diritti, dei loro desideri e dei loro bisogni, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale della struttura ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica, data di assunzione e foto dello stesso.

### **3 I SERVIZI OFFERTI**

La composizione del personale impiegato nella RSA Villa Serena è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

I servizi offerti agli Ospiti nella struttura si possono così suddividere:

#### **a) SERVIZI SOCIO SANITARI:**

- servizio di direzione medica;
- servizio medico di diagnosi e cura e medico specialistico (fisiatra e neurologo);
- servizio infermieristico;
- servizio socio assistenziale (igiene personale, nutrizione e idratazione, assistenza motoria, attività di governo dell'ambiente, supporto al servizio di animazione);
- servizio di riabilitazione;
- servizio di animazione;

- fornitura di farmaci, ausili per l'incontinenza e di gas medicali;
- trasporti in ambulanza.

**b) SERVIZI ALBERGHIERI:**

- servizio di ristorazione;
- servizio di lavanderia, stireria e guardaroba;
- servizio di pulizia degli ambienti;

**c) SERVIZI GENERALI:**

- servizio amministrativo, URP e reception;
- servizio di manutenzione e sicurezza;
- servizio di barbiere, parrucchiere e podologo;
- servizio di tutela della salute;
- servizio religioso e volontariato;
- servizio bar-televisione;
- servizi di custodia valori.

L'organizzazione di tutte le attività avviene secondo programmi di lavoro; per la pianificazione dei programmi individualizzati l'*équipe* utilizza procedure, protocolli, linee guida e valutazioni di scale e di test geriatriche con valenza funzionale e cognitiva che sono disponibili per la consultazione in ogni nucleo.

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come elemento fondante il buon esito degli interventi e l'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo si attua nell'ambito dell'*équipe* multi-disciplinare.

I programmi individuali prevedono:

- la valutazione multidimensionale volta a rilevare deficit e risorse dell'Ospite ed a valutarne i bisogni;
- la definizione degli obiettivi;
- la stesura del progetto sanitario-assistenziale ed educativo;
- il programma per l'attuazione di tale progetto;
- la verifica dei risultati;
- la rivalutazione e l'eventuale modifica di obiettivi e di strategie.

## **3.1 I servizi socio sanitari**

### **3.1.1 Il servizio medico**

La direzione medica della RSA Villa Serena svolge attività di coordinamento, consulenza, organizzazione e controllo dell'attività socio-sanitaria, in stretta



collaborazione con la direzione generale e garantisce l'attività medica di diagnosi e cura in collaborazione con un' *équipe* di medici presenti ogni giorno, festivi compresi, nei nuclei abitativi nelle ore diurne; sono altresì a disposizione dei medici interni consulenti medici specialisti nella disciplina di neurologia e di fisioterapia.

Il nominativo dei medici è esposto nella bacheca di ciascun nucleo, con l'individuazione per ciascuno degli orari di presenza e di ricevimento.

Per assicurare la continuità assistenziale degli Ospiti il servizio medico è garantito quotidianamente in struttura e in regime di reperibilità nelle ore notturne e in quelle diurne in cui non è presente.

### **3.1.2 Il servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico, attivo 24ore su 24, interpreta i bisogni assistenziali e sanitari degli Ospiti, mantiene rapporti costanti con il personale medico e, con lo stesso, segue il decorso di ogni evento morboso dell'Ospite. Le principali prestazioni fornite riguardano la preparazione e la somministrazione di terapie, le medicazioni, i prelievi e le cateterizzazioni, il controllo e la somministrazione della dieta alimentare e gli interventi d'urgenza seguiti da immediata richiesta di intervento medico.

### **3.1.3 Il servizio socio assistenziale**

Il servizio socio assistenziale alle persone è erogato quotidianamente per 24 ore al giorno in funzione del livello di dipendenza o di autonomia di ciascun Ospite e consiste fondamentalmente nelle attività di igiene personale, di nutrizione e di idratazione, di assistenza motoria, di governo dell'ambiente e di supporto al servizio di animazione.

### **3.1.4 Il servizio riabilitativo**

Il servizio riabilitativo assume un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo perché volto ad evitare o a limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente. La terapia riabilitativa, svolta in accordo con il medico di nucleo e il medico specialista fisiatra, riguarda l'attività di ciascun Ospite per il posizionamento a letto, per il trasferimento dal letto alla sedia/poltrona/carrozzina, per la postura seduta, per il cammino con relativi presidi ed ausili nel proprio nucleo o in palestra con trattamenti individuali e/o di gruppo. Il terapeuta della riabilitazione svolge anche attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico.

### **3.1.5 Il servizio educativo e di animazione**

Il servizio educativo e di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano ed alla prevenzione del decadimento cognitivo, con l'obiettivo di incrementare il benessere psico-fisico di ogni Ospite. L'animazione lavora *per* le persone e *con* le persone *per rendere la struttura a misura di ogni Ospite e aperta al mondo esterno.*

### **3.1.6 Farmaci, ausili per l'incontinenza, gas medicali e trasporti in ambulanza**

La RSA Villa Serena provvede alla fornitura di farmaci, di gas medicali, degli ausili per la gestione dell'incontinenza e dei presidi per la prevenzione e per la cura delle lesioni cutanee da decubito.

La struttura mette a disposizione propri ausili per la deambulazione e per gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ecc..) per gli Ospiti che ne necessitano in attesa dell'ottenimento di quelli forniti dal Sistema Sanitario Nazionale (SSN).

I trasporti in ambulanza, qualora previsti nell'ambito del territorio provinciale, sono a carico della RSA e il relativo costo è compreso nella retta.

Fanno eccezione tutti i trasporti in ambulanza oltre l'ambito provinciale, quelli per visite o spostamenti decisi dall'Ospite o da un suo familiare in totale autonomia e in maniera indipendente, nonché quelli relativi ai dializzati, quelli per procedure amministrative di carattere previdenziale e quelli per visite odontoiatriche.

## **3.2 I servizi alberghieri**

### **3.2.1 Il servizio di ristorazione**

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.

I pasti vengono preparati quotidianamente all'interno della struttura negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono elaborati da una dietista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono ampia scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in ogni nucleo in modo da essere ben visibili ad Ospiti e parenti e prevedono una rotazione settimanale e stagionale.

Nel caso in cui il medico della struttura reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti in camera. Il medico stesso può richiedere per i propri assistiti, in particolari condizioni di difficoltà, un'anticipazione del pasto rispetto all'orario normale di distribuzione in sala pranzo per garantirne al meglio

la fruibilità. Sono previste diete speciali personalizzate predisposte dalla dietista, qualora richieste dal medico.

La scelta delle portate previste dal menù da parte dell'Ospite viene raccolta dai coordinatori assistenziali che provvedono poi alla trasmissione degli ordini ai responsabili della cucina.

I familiari, previo accordo con la Direzione, possono aiutare il proprio congiunto nella somministrazione del pasto nella sua camera e possono anche consumare i pasti nella struttura, preferibilmente nei giorni festivi. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

### **3.2.2 Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba**

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e degli effetti personali (biancheria intima ed indumenti) degli Ospiti, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto all'assistenza in base all'effettiva necessità, determinata anche da norme igienico sanitarie.

E' a disposizione degli utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale, anche ad eventuali piccoli rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario.

Tutta la biancheria personale deve essere contrassegnata da parte dell'Ospite e/o dei suoi famigliari con un numero assegnato dalla struttura prima del suo utilizzo in modo da identificarne il proprietario e facilitarne la riconsegna dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

In occasione degli accordi pre-ricovero la struttura fornisce le indicazioni sulle dotazioni minime necessarie e consigliate di biancheria personale, sia per quanto riguarda la tipologia sia per quanto riguarda la quantità.

Il servizio lavanderia/stireria non è previsto per i capi particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc) che necessitino di un trattamento a secco e/o di tipo professionale.

### **3.2.3 Il servizio di pulizia degli ambienti**

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.

La pulizia degli spazi comuni è affidata a personale specifico, mentre il personale ausiliario socio assistenziale provvede direttamente a pulire le aree di degenza. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti e per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili le caratteristiche tecniche ed i dati per la sicurezza nell'uso. Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi a quanto disposto dalle normative vigenti.

## **3.3 I servizi generali**

### **3.3.1 Hall-reception-centralino**

La reception regola gli ingressi e le uscite dalla struttura ed è un punto di riferimento quotidiano per l'Ospite e per il suo familiare per informazioni o piccole necessità.

Presso la reception è attivo il servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

Ciascun Ospite della RSA può ricevere telefonate trasferite dal centralino mediante un apparecchio cordless presente in ogni nucleo.

Negli orari di chiusura del centralino le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato all'infermiere in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Struttura.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dall'Ospite tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto e di un impianto mobile di chiamata al servizio di vigilanza esterno in dotazione al personale. Tali impianti permettono al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

### **3.3.2 Il servizio amministrativo**

Il servizio amministrativo garantisce il normale lavoro d'ufficio ed ha il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare il buon funzionamento della RSA Villa Serena.

Entro il mese di marzo di ogni anno, in osservanza alle disposizioni regionali previste, la struttura consegna ad ogni Ospite una dichiarazione (cedolino Ospite), su specifica modulistica, riportante lo scorporo della retta in quota sanitaria e quota non-sanitaria, al fine di poter usufruire dei benefici fiscali previsti dalle norme di legge.

### **3.3.3 L'ufficio relazioni con il pubblico (URP)**

L'URP ha funzioni di informazione e di sostegno per l'Ospite ed per i suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o per quelli insorti durante la permanenza presso la R.S.A.

Per informazioni di carattere generale sono comunque a disposizione anche gli addetti al Centralino/Reception, la direzione amministrativa e, se necessario, la Direzione della Struttura.

### **3.3.4 La sicurezza ed i servizi di tutela alla salute**

La sicurezza degli Ospiti è garantita dagli interventi sull'impiantistica, sulle attrezzature e sulle tecnologie da parte del servizio di prevenzione e protezione; tale settore si occupa anche della prevenzione e della gestione di eventuali incidenti.

La struttura ha predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di intervenire tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento causa d'emergenza al fine di ridurre i danni.

Il personale della RSA è addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Ospiti.

KCS è dotata di un proprio Servizio di Prevenzione e Protezione che, seguendo le normative vigenti, opera anche al fine di tutelare la salute di tutti gli Operatori, unitamente al Medico Competente opportunamente nominato.

### **3.3.5 Il servizio di manutenzione**

Gli impianti e le attrezzature della RSA Villa Serena sono sottoposti a periodici controlli e ad un programma appositamente predisposto di manutenzione ordinaria e straordinaria per garantire la massima funzionalità e la sicurezza per coloro che risiedono nella Struttura.

La manutenzione è programmata da un tecnico specializzato incaricato dalla struttura e garantita sia da manutentori interni sia da ditte specializzate con le quali vengono stipulati regolari contratti di gestione degli impianti.

### **3.3.6 Il servizio di parrucchiere, di barbiere e di podologo**

La RSA garantisce a tutti i suoi Ospiti l'erogazione delle prestazioni di un parrucchiere, secondo un programma di intervento periodico il cui costo è ricompreso nella retta ed ai suoi ospiti maschi il taglio della barba che è effettuato direttamente dal personale addetto all'assistenza. La struttura ha introdotto un servizio aggiuntivo di parrucchiere a pagamento per gli Ospiti che volessero ulteriori trattamenti e/o interventi di taglio-piega con frequenza maggiore rispetto al programma; in tal caso è a disposizione la reception per organizzare l'accesso al servizio con le frequenze desiderate.

La RSA garantisce, inoltre, l'erogazione delle prestazioni di un podologo, i cui costi sono esclusi dalla retta e regolarizzati direttamente dall'ospite o dai suoi familiari con il professionista incaricato, con il quale la direzione concorderà le relative tariffe.

### **3.3.7 L'assistenza religiosa**

Il servizio religioso cattolico è curato da un sacerdote che garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati.

La Santa Messa viene celebrata presso la cappella della struttura e, a rotazione, nei nuclei abitativi della struttura.

Ogni funzione proposta può essere liberamente seguita dagli Ospiti e a coloro che lo desiderano viene assicurata l'assistenza spirituale.

A libera richiesta degli Ospiti viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti con i Ministri degli altri culti.

La struttura garantisce ad ogni Ospite il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

#### **3.3.7.1 Il volontariato**

La struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato attraverso delle convenzioni stipulate ai sensi della leggi vigenti con associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. I volontari forniscono un valido supporto al servizio di animazione sia nei nuclei abitativi sia nell'organizzazione di momenti ricreativi all'interno e all'esterno della struttura (gite, uscite..). L'attività del volontariato è coordinata dalla direzione della RSA.

### **3.3.8 Il servizio bar e televisione**

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, di *snack* e di gelati. Per facilitare l'acquisto dei prodotti distribuiti è possibile richiedere alla Reception la dotazione della apposita chiavetta accumula credito, previo pagamento di una cauzione.

Nelle sale soggiorno dei nuclei sono presenti televisori a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino, previa autorizzazione preventiva da parte della Direzione, possono tenere radio o televisori di loro gradimento nella loro camera, purché tali apparecchiature siano contrassegnate con marchio CE.

### 3.3.9 Custodia valori

La RSA Villa Serena accetta in custodia le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore dell'Ospite purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. La struttura si rifiuta di ricevere oggetti pericolosi o beni che abbiano valore eccessivo o siano di natura ingombrante ed esige che quanto consegnatogli sia contenuto in un involucro chiuso e sigillato. La RSA non si ritiene responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'Ospite, non consegnati con le modalità sopra descritte.

Pertanto, ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. la struttura ne risponde quando i beni dell'Ospite gli sono stati consegnati in custodia e quando rifiuta di ricevere in custodia beni che aveva l'obbligo di accettare.

## 4 GLI STANDARD DI QUALITA'

### 4.1 La politica della qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del gestore che ha come obiettivo prioritario *“la soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze in quanto componente della qualità complessiva dei servizi erogati.”*

Il principio base della politica della qualità del gestore è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio erogato.

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi la RSA Villa Serena si propone :

1. di effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro famigliari;
2. di analizzare le schede reclami e gli encomi;
3. di verificare la soddisfazione dei propri operatori.

L'analisi condivisa dei dati raccolti fra la direzione della struttura, i suoi operatori, gli Ospiti e i loro Familiari, attraverso la loro esposizione all'albo della RSA, permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni. Il gestore si propone inoltre di condividere i risultati emersi dall'analisi di tali questionari con un organismo di partecipazione degli Ospiti di prossima costituzione.

#### 4.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

Il gestore ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti ed ai loro famigliari che presenta le seguenti caratteristiche:

- periodicità annuale: per consentire la comparazione dei dati nel tempo;
- semplicità: in considerazione della fascia di “utente debole” alla quale è destinata;
- anonimato: per rendere sia l’Ospite sia i suoi famigliari liberi di esprimere il loro reale giudizio.

Tale questionario permette alla direzione di verificare la qualità percepita da utenti/famigliari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorative per offrire servizi di qualità.

#### 4.1.2 La scheda reclami ed encomi

Il gestore garantisce la funzione di tutela nei confronti degli Ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di un disservizio, di un atto o di un comportamento degli operatori che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità.

Chiunque volesse inoltrare osservazioni e/o reclami può farlo tramite:

- un colloquio con il Direttore Medico o con il Direttore della struttura;
- una lettera in carta semplice da inoltrare alla Direzione della RSA Villa Serena;
- una comunicazione da depositare nel box della posta adiacente l’ingresso;
- una segnalazione a mezzo fax (0341-2420234)
- una segnalazione a mezzo e-mail ([segreteria@rsavillaserena.com](mailto:segreteria@rsavillaserena.com))

Il gestore dà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione; in caso contrario predisponde la verifica e l’approfondimento del reclamo, riservandosi una risposta scritta da inoltrare entro i 15 giorni successivi alla presentazione.

Il gestore garantisce la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse generale. Ogni Ospite può esprimere liberamente e con modalità personali propri apprezzamenti per il servizio ricevuto.

#### 4.1.3 La customer satisfaction degli operatori

Con cadenza almeno annuale il gestore sottopone a tutti gli operatori un questionario di soddisfazione per comprendere come i propri collaboratori percepiscono il contenuto e il contesto del lavoro e quale sia il loro livello di soddisfazione e di motivazione. L’analisi dei dati di tale questionario, che è anonimo e di semplice compilazione, permette di intraprendere interventi correttivi e migliorativi da parte della direzione mentre i risultati ottenuti nel corso degli anni e confrontati graficamente consentono di verificare l’andamento del livello motivazionale e del clima di lavoro nel corso del tempo.



## 5 LE RETTE GIORNALIERE DI SOGGIORNO

Le rette applicate sono diversificate per tipologia di posto letto destinato (posto letto accreditato e contrattualizzato o posto letto accreditato), per collocazione in Nuclei destinati ad Ospiti affetti da patologie di demenza di tipo Alzheimer e per tipologia di ospitalità (vitalizio o temporaneo).

### 5.1 I posti letto accreditati e contrattualizzati (n° 182)

La retta giornaliera per gli Ospiti presenti nei n° 182 posti letto accreditati e contrattualizzati con l'ATS della Brianza con decorrenza dal 01/10/2021 è la seguente:

- € 70,00 per ingressi vitalizi
- € 75,00 per ingressi vitalizi nei nuclei Alzheimer e nei nuclei Protetti;
- € 80,00 per ingressi temporanei;
- € 80,00 per ingressi temporanei nel Nucleo Alzheimer e nei nuclei protetti.

La retta giornaliera può essere aggiornata nel corso del soggiorno con un preavviso minimo di 15 giorni.

#### Servizi inclusi nella retta

I Servizi descritti di seguito in dettaglio sono inclusi nella retta.

<b>TIPO DI SERVIZIO</b>	<b>SERVIZI EROGATI INCLUSI NELLA RETTA</b>
Direzione della Struttura	Direttore Generale Responsabile della gestione della struttura presente a tempo pieno.
Direzione Medica e Sanitaria	Direttore Responsabile servizi socio-sanitari.
Servizio Medico	I Medici sono presenti quotidianamente, festivi compresi e reperibili 24 ore al giorno per 7 gg. a settimana nei restanti orari in cui non è prevista la loro presenza.
Servizio Medico specialistico	Fisiatra e neurologo, presenti secondo necessità.
Servizio infermieristico professionale	Gli Infermieri Professionali sono presenti 24 ore al giorno per 7 gg. a settimana.
Farmaci, Ausili Sanitari e gas medicali	Secondo necessità.

Servizio di fisioterapia	Il servizio è effettuato quotidianamente dal lunedì al venerdì.
Servizio di Animazione	Gli animatori sono presenti quotidianamente 6 gg. a settimana, con esclusione del sabato.
Servizio Ausiliario Socio Assistenziale	Gli operatori sono presenti 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.
Altri servizi	Sono assicurati tutti i servizi alberghieri (URP e Reception, Ristorazione con produzione interna e dietista, Sanificazione e pulizia degli ambienti, Lavanderia, stireria, guardaroba, manutenzione e sicurezza, servizio religioso e volontariato, custodia valori).
Servizio di parrucchiere e barbiere	Prestazione di base, secondo necessità.
Trasporti in ambulanza	Secondo necessità.
Servizi Amministrativi	Dal lunedì al venerdì.

**Sono escluse dalla retta:**

- le visite specialistiche diverse da quelle sopra indicate;
- il podologo, per interventi estetici o lievemente curativi;
- la fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali;
- le spese personali per generi voluttuari;
- l'assistenza e l'accompagnamento individuale all'esterno della struttura;
- il servizio bar;
- le telefonate personali;
- l'eventuale assistenza individuale in caso di ricovero ospedaliero;
- il servizio funebre;
- trasporti in ambulanza oltre il territorio provinciale e trasporti in ambulanza decisi autonomamente dall'Ospite o dal familiare o per espletare procedure amministrative e/o previdenziali, per la dialisi e per visite odontoiatriche.

**5.2 I posti letto accreditati (n° 2)**

La retta giornaliera per i n° 2 posti letto accreditati non contrattualizzati con l'ATS della Brianza con decorrenza dal 01/10/2021 è la seguente:

- € 80,00 per ingressi vitalizi;

- € 80,00 per ingressi temporanei

La retta giornaliera può essere aggiornata nel corso del soggiorno con un preavviso minimo di 15 giorni.

### **Servizi inclusi nella retta**

I Servizi descritti di seguito in dettaglio sono inclusi nella retta.

<b>TIPO DI SERVIZIO</b>	<b>SERVIZI EROGATI INCLUSI NELLA RETTA</b>
Direzione della Struttura	Direttore Generale Responsabile della gestione della struttura presente a tempo pieno.
Direzione Medica e Sanitaria	Direttore Responsabile servizi sanitari.
Servizio infermieristico	Gli Infermieri Professionali sono presenti 24 ore al giorno per 7 gg. a settimana.
Servizio di fisioterapia	Il servizio è effettuato quotidianamente dal lunedì al venerdì.
Servizio di Animazione	Gli animatori sono presenti quotidianamente 6 gg. a settimana, con esclusione del sabato.
Servizio Ausiliario Socio Assistenziale	Gli operatori sono presenti 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.
Altri servizi	Sono assicurati tutti i servizi alberghieri (URP e Reception, Ristorazione con produzione interna e dietista, Sanificazione e pulizia degli ambienti, Lavanderia, stireria, guardaroba, manutenzione e sicurezza, servizio religioso e volontariato, custodia valori).
Servizio di Parrucchiere e barbiere	Prestazione di base, secondo necessità
Trasporti in ambulanza	Secondo necessità.
Servizi Amministrativi	Dal lunedì al venerdì.

### **Sono esclusi dalla retta:**

- Il servizio medico di base;
- il podologo, per interventi estetici o lievemente curativi;
- farmaci ed ausili;
- la fornitura della biancheria intima e degli indumenti personali;

- le spese personali per generi voluttuari;
- l'assistenza e l' accompagnamento individuale all'esterno della struttura;
- il servizio bar;
- le telefonate personali;
- l'eventuale assistenza individuale in caso di ricovero ospedaliero;
- il servizio funebre.

### **5.3 Le modalità di pagamento della retta**

L'ospite deve versare la retta giornaliera stabilita per i servizi previsti e analiticamente indicati al precedente punto 5 per l'occupazione del posto letto accreditato e contrattualizzato o di posto letto accreditato.

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'ospite in RSA e fa fede quella riportata nel fascicolo socio-assistenziale e sanitario (FaSAs).

La sottoscrizione del contratto di ospitalità all'ingresso in struttura è effettuata da un contraente che per detto obbligo assume il ruolo di fidejussore ai sensi dell'art 1936 e seg C.C. e garantisce l'adempimento delle obbligazioni che l'ospite si trova ad avere verso la Cooperativa e, in particolare, l'adempimento delle obbligazioni pecuniarie dell'ospite verso la cooperativa in qualsiasi modo derivante dal contratto di ospitalità.

All'atto della sottoscrizione del contratto deve essere versato l'importo della retta corrispondente alla prima mensilità e pari alla retta giornaliera stabilita moltiplicata per n. 30 giorni. L'importo relativo al secondo mese di degenza sarà conteggiato per i giorni dalla scadenza della prima mensilità fino all'ultimo giorno del mese.

Successivamente la retta è da versarsi mensilmente, in forma anticipata, entro e non oltre il 10 di ogni mese.

Il versamento della retta deve essere effettuato mediante bonifico bancario, alle coordinate bancarie comunicate dalla Struttura.

E' esclusa la regolarizzazione attraverso denaro contante presso gli uffici amministrativi della struttura.

La retta mensile non subisce alcuna riduzione in caso di assenza dell'Ospite dalla Struttura, determinata da qualsiasi motivazione.

Il gestore si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali.

Dette variazioni sono comunicate all'Ospite e/o al parente per iscritto almeno 15 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe.

In caso di variazione dell'importo della retta, nel silenzio del Contraente ed entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, il corrispettivo così come variato si intende accettato nel medesimo termine.

Qualora la qualità del servizio erogato non dovesse essere ritenuta congrua secondo la valutazione soggettiva espressa dal Contraente, tale condizione, non può mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta, anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento.

Al fine del computo della retta dovuta il giorno d'ingresso e d'uscita sono considerati due giorni, indipendentemente dall'erogazione totale o parziale delle prestazioni in tali giornate.

Le assenze temporanee, comprensive dei ricoveri ospedalieri, anche se programmate e/o la mancata fruizione del servizio per qualsivoglia motivo, non danno diritto a rimborsi o a diminuzioni dei compensi pattuiti per la retta; gli stessi compensi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

All'Ospite saranno altresì addebitati gli interessi di mora nella misura del 5% per eventuali ritardi nei pagamenti dal giorno di scadenza previsto per il versamento fino al saldo effettivo.

La struttura non richiede il versamento di alcun deposito cauzionale al momento dell'ingresso.

L'eventuale disdetta del presente contratto non produrrà alcun effetto ove non coincida con la cessazione della degenza dell'Ospite interessato, per cui permarrà l'obbligo del Contraente al pagamento della retta giornaliera sino a che perdurerà la degenza stessa.

La RSA non richiede alcun tipo di intervento o prestazione da parte di personale estraneo al proprio organico. Un'eventuale assistenza integrativa privata a carico dell'Ospite può essere attivata previo accordo con la Direzione della RSA, nel rispetto delle competenze degli operatori e delle esigenze organizzative del servizio; tale assistenza integrativa privata non può essere richiesta ed affidata a personale che è stato o è attualmente dipendente della Struttura e/o appartenente a gruppi di volontariato con i quali il gestore ha stipulato convenzioni.

## **6 LE PROCEDURE DI DIMISSIONE**

Qualora l'Ospite o il familiare di riferimento decidessero di interrompere la frequenza presso la Struttura in via definitiva, possono farlo presentando la richiesta per iscritto e devono garantire 15 giorni di preavviso, oppure devono pagare una penale pari alla retta giornaliera per i giorni di mancato preavviso.

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse l'autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura dell'*équipe* organizzare la dimissione e accompagnare l'Ospite e

i familiari nel percorso di reinserimento nel territorio, con l'ausilio dei servizi sociali territoriali e di eventuali organizzazioni esistenti (volontariato, ATS, ecc.)

Qualora la causa delle dimissioni fosse il decesso dell'Ospite, l'organizzazione delle esequie è affidata ai familiari, ai quali spetta la scelta dell'agenzia di pompe funebri e le spese relative al funerale.

Il rapporto tra l'anziano e il gestore della RSA Villa Serena inizia pertanto il giorno dell'ammissione e termina nei casi di seguito indicati, secondo le modalità a fianco di ciascuna riportata:

- a. per esplicita richiesta dell'Ospite, da presentarsi per iscritto alla Direzione della struttura con un preavviso di almeno 15 giorni.

In caso di mancato preavviso la struttura addebita ugualmente i giorni intercorsi tra le dimissioni effettive e il giorno successivo alla scadenza del preavviso. La retta è altresì dovuta per l'intero periodo di 30 giorni nel caso di dimissioni nei primi 30 giorni successivi all'ammissione. Qualora l'Ospite intenda dimettersi volontariamente al di fuori del progetto assistenziale concordato, in presenza di gravi rischi per la sua salute e per la sua incolumità, la struttura darà preventive notizie al Contraente, ai famigliari di riferimento, al Comune e all'ATS di competenza, affinché le dimissioni possano avvenire in forma assistita;

- b. per decisione motivata della struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile, nel caso in cui l'Ospite:

- diventi pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc. ) o per altri Ospiti;
- tenga un comportamento incompatibile con la vita di comunità;
- abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce in danno di altri Ospiti o del personale di servizio;
- evidenzi patologie e situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza nella RSA;

- c. per decisioni motivate dalla struttura, con preavviso scritto di almeno 15 giorni, nel caso in cui l'Ospite risulti moroso per un importo complessivo superiore a due mensilità. La struttura contestualmente all'inoltro del preavviso scritto di dimissione comunica al Comune di provenienza e all'ATS di competenza tali dimissioni affinché possano avvenire, se necessario, in forma assistita;

- d. per recesso dell'Ospite per mancata accettazione delle variazioni in aumento delle rette da parte del Contraente, con obbligo di lasciare la struttura nei termini di 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione;

- e. per decesso dell'Ospite; in tal caso il Contraente deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto e la retta è dovuta per ulteriori 5 giorni dalla data del decesso;
- f. per assenze temporanee superiori a 20 giorni annui e per ricoveri ospedalieri continuativi superiori a 30 giorni, senza necessità di formali procedure;
- g. per ogni altro caso previsto dalla legge.

Il Fascicolo socio assistenziale e sanitario e la cartella clinica redatti durante la degenza dell'Ospite e copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura possono essere richiesti, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La documentazione sanitaria viene rilasciata dal responsabile medico della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro sessanta giorni dalla richiesta, previo pagamento anticipato dei diritti amministrativi di riproduzione che sono stabiliti in:

- €150,00 per l'intero fascicolo sociosanitario fino ad un anno di permanenza nella struttura;
- €100,00 per ciascuno degli anni successivi, entro il limite massimo di €500,00 per l'intera degenza.

Il fascicolo socio sanitario ricomprende la parte medica, infermieristica, riabilitativa, assistenziale ed educativa.

In caso di dimissioni o di trasferimento di un Ospite ad altra struttura viene rilasciata dal Medico una lettera di dimissione nella quale si evidenzia lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni relative al proseguimento del percorso assistenziale. Il Medico di nucleo fornisce inoltre la propria disponibilità ad essere contattato telefonicamente dal nuovo Medico Curante dell'anziano al fine di assicurare nel miglior modo la continuità delle cure.

L'Ospite e/o i suoi familiari possono richiedere la compilazione di eventuali certificati medici, previa richiesta scritta da consegnare all'URP della struttura; tale documentazione viene rilasciata entro trenta giorni dalla presentazione della richiesta.

## **7 L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI**

La RSA Villa Serena per tutelare i propri Ospiti e per salvaguardare la libertà di ognuno ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali tutti si devono attenere.

## **7.1 La presenza dei familiari**

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata dalla struttura. I familiari e gli amici possono consumare i pasti presso la RSA Villa Serena e prendere parte alle attività di animazione collettiva. E' pertanto garantita la libertà di accesso dalle ore 08.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni, salvo le limitazioni transitorie nel rispetto della privacy o della sanificazione degli ambienti. Nella fascia oraria tra le ore 20.00 e le ore 08.00 del mattino successivo le visite sono regolamentate per garantire la tranquillità degli Ospiti durante il riposo notturno e il relativo accudimento igienico-sanitario nelle prime ore della giornata.

I Visitatori sono altresì tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli Ospiti dalle ore 13.00 alle ore 15.00 pomeridiane.

Per il rispetto della privacy e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari e gli amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene, le medicazioni e le visite mediche e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

Per motivi igienici è vietato sedersi sui letti, affollare le camere ed usare i servizi igienici riservati agli Ospiti.

E' rigorosamente vietato introdurre e somministrare medicinali.

E' altresì rigorosamente vietato introdurre e distribuire bevande alcoliche, cibi confezionati in casa e/o deperibili e dolci in genere.

Eventuali eccezioni possono essere concordate e autorizzate dal Medico Responsabile.

Qualora le condizioni cliniche di un Ospite fossero di gravità tali da rendere opportuna la presenza di familiari anche nelle ore notturne, il responsabile medico, dietro richiesta dei parenti, rilascia un'autorizzazione temporanea scritta.

## **7.2 Il fumo**

All'interno della RSA Villa Serena non è possibile fumare in nessun ambiente, ai sensi dell'art. 51 della legge n° 3 del 16/01/2003 per il rispetto della propria e dell'altrui salute, per ragioni di sicurezza e per il rispetto delle leggi.

## **7.3 I permessi di uscita e le libertà personali**

La RSA garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli Ospiti non autosufficienti, se accompagnati, possono uscire liberamente dalla struttura, previa compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in ogni nucleo.

Qualora l'Ospite voglia allontanarsi contrariamente al parere espresso dal medico, deve firmare, o far firmare ad un familiare o ad un suo delegato, una dichiarazione



che liberi la RSA da ogni responsabilità. Gli Ospiti, direttamente o tramite un loro familiare, possono chiedere di lasciare la struttura per un periodo massimo di 20 giorni annui. Tale allontanamento consente di mantenere il posto letto, ma non prevede la sospensione nel pagamento della retta.

Qualora l'ospite o i suoi familiari volessero introdurre nella struttura un proprio animale domestico devono fare richiesta scritta alla Direzione Sanitaria della Struttura che per l'autorizzazione si uniforma a quanto previsto dal Regolamento Regionale 13-04-2017 n.2 "Regolamento di attuazione delle disposizioni di cui al Titolo VIII, Capo II della Legge Regionale 33/2009 recante norme relative alla tutela degli animali di affezione e prevenzione del randagismo".

#### **7.4 La corrispondenza**

La corrispondenza in arrivo indirizzata all'Ospite che perviene alla struttura è consegnata allo stesso direttamente in quanto la struttura non effettua il servizio di custodia della posta per i famigliari.

#### **7.5 Consenso informato e tutela della privacy**

La struttura assicura la protezione dei dati personali in conformità al Regolamento UE 679/2016; riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto dei principi generali della privacy nel trattamento di tali dati (liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione alla conservazione, integrità e riservatezza) e valuta la loro protezione sin dalla progettazione, prevedendo soluzioni e misure tecniche ed organizzative atte ad assicurarla.

Tutti gli operatori incaricati sono tenuti a trattare i dati personali e sensibili solo limitatamente alle operazioni essenziali per svolgere le attività inerenti il proprio compito e sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

All'Ospite viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sensibili, funzionale alle esigenze della struttura per l'erogazione dei servizi.

I medici sono gli unici operatori deputati a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite.

L'Ospite e le persone dallo stesso autorizzate vengono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e alle procedure medico-assistenziali messe in atto nella struttura e sono chiamati a sottoscrivere il progetto individualizzato e il relativo piano assistenziale.

#### **7.6 La personalizzazione delle camere**

La struttura permette e incoraggia la personalizzazione delle camere purché siano abbellite in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza. Ogni modifica deve essere preventivamente autorizzata dalla direzione. È vietato

introdurre e utilizzare apparecchiature elettriche o a gas per i possibili incidenti che potrebbero causare.

### **7.7 La polizza assicurativa**

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

## **8 ALLEGATI**

**La carta dei diritti della persona anziana**

**Modulo unico di ingresso per inserimento nei posti letto delle RSA  
della provincia di Lecco**

**Informativa ai sensi degli art.li 12,13,14 del Regolamento  
Europeo Privacy EU/2016/679**

**Informativa sull'amministratore di sostegno**

**Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli  
Ospiti e dei famigliari**

**Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli  
operatori**

**Scheda di segnalazione disservizio**

**Menù tipo**