



## Residenza Sanitaria Assistenziale

# LA VILLA

---



## CARTA DEI SERVIZI

**RSA LA VILLA**  
**Via San Francesco d'Assisi, 5**  
**VARAZZE (SV)**  
**Tel. 019.931681 - Fax 019.94422**  
**lavilla@isenior.it**



<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>PRESENTAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>LINEE GUIDA .....</b>	<b>6</b>
<b>LA MISSIONE.....</b>	<b>7</b>
<b>LA VISIONE .....</b>	<b>7</b>
<b>LA POLITICA PER LA QUALITÀ .....</b>	<b>8</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA .....</b>	<b>8</b>
<i>Caratteristiche generali .....</i>	<i>8</i>
<i>Modalità di accesso .....</i>	<i>10</i>
<i>Giornata tipo.....</i>	<i>10</i>
<i>Assistenza infermieristica .....</i>	<i>11</i>
<i>Assistenza medica .....</i>	<i>11</i>
<i>Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico.....</i>	<i>11</i>
<i>Animazione .....</i>	<i>12</i>
<i>Assistenza religiosa.....</i>	<i>12</i>
<i>Servizio parrucchiere/barbiere .....</i>	<i>12</i>
<i>Ristorazione.....</i>	<i>12</i>
<i>Lavanderia .....</i>	<i>13</i>
<i>Servizio mortuario .....</i>	<i>13</i>
<i>Impegni e standard di servizio.....</i>	<i>13</i>
<i>Gestione della Residenza .....</i>	<i>14</i>
<i>Organizzazione dei tempi di vita degli ospiti.....</i>	<i>14</i>
<i>Attenzione ai bisogni della persona .....</i>	<i>14</i>
<i>Socializzazione ed animazione.....</i>	<i>15</i>
<i>Caratteristiche ambientali .....</i>	<i>15</i>
<i>Arredi e attrezzature.....</i>	<i>15</i>
<i>Decalogo dei diritti degli ospiti.....</i>	<i>16</i>
<i>Presenza dei familiari.....</i>	<i>17</i>
<i>Soddisfazione, reclami e tutela dell'ospite .....</i>	<i>17</i>
<i>Come raggiungere la Residenza .....</i>	<i>20</i>
<i>Orari .....</i>	<i>20</i>
<i>Rette.....</i>	<i>21</i>

## PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

### **"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"**

recita, nella raccomandazione n° 34:

*"Ogni volta che il ricovero in un Istituto é necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.*

*Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."*

## PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

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

La Carta dei Servizi della “Residenza Sanitaria Assistenziale La Villa” di Varazze non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall’esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori e dagli utenti.

Varazze, lì 16/11/2016

La Plancia S.r.l  
L’amministratore Unico

## LINEE GUIDA

La normativa regionale definisce la **Residenza Sanitaria Assistenziale** come una struttura a prevalente valenza sanitaria per persone non assistibili a domicilio che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa) integrato da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

I servizi erogati nella Struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai **bisogni** non solo **sanitari**, ma anche **sociali, relazionali, culturali e riabilitativi** dell'Anziano, 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 e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. Operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'Anziano: l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2. Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3. Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.
4. Considerare la RSA come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
5. Operare attraverso un lavoro d'équipe: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

## LA MISSIONE

La Missione della Residenza “La Villa La Plancia S.r.l” è di garantire, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, una qualità di vita il più possibile elevata all’Ospite anziano, autonomo o meno, tenendo in considerazione i suoi specifici bisogni psicologici, fisici e sociali nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona.

La Missione si estrinseca nel fornire tale assistenza in un clima sereno e familiare in cui il benessere degli ospiti comporta:

- la ricerca di ottimali livelli di salute;
- il mantenimento, laddove possibile della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- l’approccio globale alla persona con interventi mirati;
- la formazione continua del personale onde sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- la razionalizzazione della spesa.

## LA VISIONE

La qualità della vita degli ospiti in seno ad una struttura è determinata principalmente dalla capacità di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno dell’anziano. Dal punto di vista operativo ciò significa elaborare piani di assistenza individualizzati che procedendo dall’analisi dei bisogni identificano gli obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi di attuazione, le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione.

Tali piani e gli specifici interventi previsti devono essere periodicamente verificati e aggiornati al modificarsi della situazione di bisogno dell’anziano.

Le modalità organizzative identificate per il perseguimento della missione comprendono:

- l’adozione di piani di assistenza multidisciplinari individualizzati;
- la centralità dell'anziano;
- promozione della qualità di vita e della salute;
- il ruolo sociale dell'anziano, anche se istituzionalizzato;
- la gestione di un sistema certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001 in grado di focalizzare l’attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni, anche rispetto all’analisi dei bisogni del cliente;
- una metodologia di lavoro che preveda strumenti sistematici di integrazione orizzontale e verticale (riunioni d’equipe e/o plenarie, di progetto, di staff, di direzione, etc.).

Rispetto ai familiari degli anziani, l’equipe propone strumenti di lavoro che prevedono una loro piena integrazione e collaborazione nella gestione del proprio congiunto (colloqui individuali, riunioni del gruppo dei familiari, rilevazione della qualità percepita, etc.).

## LA POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione ritiene fondamentale perseguire la soddisfazione del Cliente come condizione indispensabile per qualificare la struttura. Per farlo ha deciso di implementare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità certificato che permetta all'azienda di:

- identificare i fabbisogni e le aspettative del Cliente;
- identificare le leve organizzative ai fini del miglioramento continuo;
- identificare e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

La corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità permette alla Direzione di monitorare i fattori essenziali quali:

- livello di soddisfazione del Cliente;
- esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale;
- opportunità di miglioramento continuo;
- risorse necessarie al miglioramento continuo;
- contributi dati dai fornitori e dagli altri *partner* dell'azienda;

Conseguentemente, la Direzione si assume la responsabilità di:

- garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e ogni strategia aziendale;
- divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale;
- dimostrare impegno ai fini della implementazione del Sistema di gestione per la Qualità;
- rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità;
- guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo;
- verificare, in sede di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, l'adeguatezza della politica per la qualità e quindi degli obiettivi della qualità dichiarati.

## PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

### *Caratteristiche generali*

La RSA – RP “LA VILLA” gestita dalla società Plancia srl, è una struttura sanitario-assistenziale a carattere residenziale che fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficienza.

La struttura è autorizzata al funzionamento dal Comune di Varazze, Accreditata dalla Regione Liguria e convenzionata con la ASL 2 (D.C.P.P.M. 8885 e successive modifiche).

La struttura è attualmente convenzionata come RSA (per un numero di **10 P.L.** nel caso dei POST ACUTI e di **30 P.L.** per gli ospiti in regime di mantenimento), come RP psichiatrico (per un numero di **33 P.L.**) ed ha la possibilità di ospitare anche utenti privati.

La RSA provvede alla cura ed alla riabilitazione di anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, tramite prestazioni sanitarie e socio assistenziali. Il servizio è destinato a pazienti



con esiti non stabilizzati di malattie neurologiche, internistiche ed osteoarticolari, turbe psicorganiche gravi, patologie terminali non richiedenti trattamento ospedaliero. Il ricovero in RSA è a tempo determinato, fanno eccezione i posti letto in RSA di mantenimento, destinati al ricovero di anziani, gravemente non autosufficienti, non gestibili a domicilio.

La Residenza sorge nel cuore di **Varazze** in **Via San Francesco d'Assisi** ed è facilmente raggiungibile a piedi o in automobile.

Se si arriva in automobile è suggerito di uscire al casello autostradale di Varazze e percorrere la Via Aurelia in direzione Savona. Una volta arrivati nel centro del paese proseguire 300 metri dopo la rotonda e svoltare nella prima Via sulla destra. Dopodiché seguire le indicazioni stradali che conducono direttamente alla Struttura.

La struttura è articolata in 3 nuclei abitativi disposti su 4 piani per una capienza complessiva di **100 posti letto**; di cui una parte destinati ad ospiti RSA post-acuti e RSA di mantenimento e una parte destinata ad ospitare posti in tipologia Residenza Protetta. A piano terra è presente un Centro Diurno Alzheimer.

#### **Al piano terra:**

- Ingresso con punto ristoro,
- Reception-Uffici Amministrativi, Direzione Amministrativa e Sanitaria,
- Palestra polifunzionale riabilitativa,
- Sala Polivalente per la socializzazione e lo svago.

#### **Al Primo Piano:**

Ristorante con sale da pranzo ed un modulo<sup>1</sup> di RP Psichiatrica.

#### **Al secondo piano:**

Modulo RP (media intensità).

#### **Al terzo piano**

Moduli RSA di mantenimento.

#### **Al quarto piano**

Modulo RSA post-acuti (alta intensità).

I piani di degenza comprendono spazi sia individuali che collettivi. In particolare in ogni piano troviamo: locale di soggiorno con televisione poltrone e tavolini, zona ristorante, ambulatori e medicheria.

---

<sup>1</sup> Il modulo è uno spazio architettonico delimitato e definito nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa per persone, attrezzata di servizi e spazi funzionali necessari alla quotidianità dell'Ospite.

In ogni piano è ubicato un soggiorno con televisione particolarmente curato, fornito di poltrone e tavolini. Tutti i piani sono dotati di servizi igienici ad uso collettivo.

Le camere da letto, singole, doppie, triple e quadruple sono comode e confortevoli, dotate di servizi igienici per disabili con doccia.

L'arredo delle camere è funzionale e sobrio con caratteristiche idonee al bisogno degli ospiti e con materiali conformi alla normativa vigente. Ogni letto è dotato di impianto di chiamata e di illuminazione.

La Residenza è circondata da un'ampia zona verde, allestita con fioriere, panchine, tavoli, sedie e ombrelloni. L'area antistante La Villa è il posto ideale per riposare all'aria aperta o passeggiare nel giardino vista mare.

### ***Modalità di accesso***

Per gli ospiti convenzionati è il Distretto Sanitario/S.C. Assistenza Anziani e Disabili dell'ASL n. 2 Savonese che formalizza i provvedimenti di ricovero.

Per gli ospiti a trattativa privata occorre presentare domanda alla Direzione Amministrativa.

È sconsigliato introdurre nella Residenza valori di qualsiasi tipo. All'atto dell'ammissione è possibile usufruire gratuitamente di un servizio di deposito valori, limitato a quanto necessario al vivere quotidiano.

### ***Giornata tipo***

La giornata inizia con la prima colazione che viene consumata tra le 8.00 e le 9.00, nel periodo di tempo successivo l'Ospite potrà dedicarsi alla cura di sé o della sua stanza, aiutato, se necessario, dal personale e riceverà le cure medico- sanitarie del caso.

Durante il trascorrere della giornata si avrà l'opportunità di partecipare ad attività di animazione, di vivere momenti di comunità, di festeggiare il proprio compleanno o le feste comandate, di leggere un libro o vedere un film, di uscire per una passeggiata o di assistere ad una funzione religiosa.

Il pranzo verrà servito tra le 12.00 e le 13.00, mentre la cena verrà servita tra le 18.00 e le 19.00, presso le sale da pranzo, dove il personale di sala e di cucina saranno disponibili per aiutare l'Ospite nella scelta del menù, che potrà essere controllato nel caso di problematiche mediche. A metà mattina ed a metà pomeriggio, invece, sarà servita una merenda, ed il personale sarà disponibile a conservare e fornire alimenti personali degli Ospiti, sempre nel rispetto delle normative vigenti.

### ***Assistenza Infermieristica***

L'**attività infermieristica** è garantita nelle 24 ore: l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento ed il recupero della salute. Si occupa inoltre dell'approvvigionamento dei farmaci, della loro conservazione e della loro scadenza, nonché dei presidi sanitari.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie. Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica. Collabora con i Medici e con le altre figure professionali per la formulazione del piano di assistenza integrata.

### ***Assistenza Medica***

L'**assistenza medica** è assicurata da un'equipe di professionisti che presta servizio tutti i giorni come da orari esposti. L'assistenza medica è strutturata con una reperibilità di 24 ore su 24. Il Direttore Sanitario ed il Coordinatore Infermieristico seguono gli ospiti all'interno della struttura e in caso di ricovero mantiene i contatti con gli ospedali.

La visita all'Ospite viene effettuata sia in camera che presso gli studi medici e le infermerie della struttura.

Le visite specialistiche, quando necessarie, possono essere prenotate negli Ambulatori del Servizio Sanitario Nazionale.

Se richiesto dall'Ospite e/o dal Delegato le visite specialistiche private possono essere effettuate direttamente in Residenza.

Gli accertamenti diagnostici vengono indirizzati presso il Servizio Sanitario Nazionale o, su richiesta dell'Ospite o del Delegato presso ambulatori privati.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'Ospite per cui i medici si rendono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente ed ai familiari, nel rispetto della privacy.

### ***Assistenza Riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico***

Le **attività riabilitative** degli Ospiti si svolgono ad opera di fisioterapisti coadiuvati dai medici della struttura che impostano programmi per il recupero e la rieducazione funzionale.

Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali; propone l'adozione di protesi ed ausili.

La Residenza garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale, nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

**L'attività socio-assistenziale** agli Ospiti è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori O.S.S. (Operatori Socio-Sanitari) e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona: l'ospite viene aiutato per la mobilitazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia, la vestizione e l'alimentazione.

### ***Animazione***

Sono disponibili spazi dedicati all'animazione, anche all'esterno. È prevista e regolamentata l'uscita degli ospiti dalla Residenza. I familiari possono trascorrere una giornata intera o parziale a fianco dei loro cari.

### ***Assistenza Religiosa***

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Possibilità di partecipare a funzioni religiose e di richiedere assistenza spirituale.

### ***Servizio Parrucchiere/Barbiere***

Il servizio è disponibile di norma il lunedì mattina. Occorre prenotare presso la reception dove è disponibile il relativo listino prezzi.

### ***Ristorazione***

La cucina è in loco e organizzata e gestita da cuochi professionali e personale dedicato nel rispetto della normativa vigente in tema di igiene e sicurezza alimentare. Per la gestione del centro cottura la residenza si avvale della Cooperativa Sociale La Redancia, società certificata UNI EN ISO 9001 ed impegnata da anni nei servizi alberghieri interni a residenze terapeutiche.

Le diete bilanciate sono predisposte secondo le indicazioni mediche, in linea con quanto emanato dall'Istituto Nazionale dell'Alimentazione e della Nutrizione. Le diete personalizzate sono predisposte in collaborazione con uno specialista in scienze dell'alimentazione con il quale la struttura collabora abitualmente. È possibile altresì e previa richiesta, avvalersi della consulenza dello specialista in scienze dell'alimentazione per predisporre diete personalizzate in coerenza con le esigenze specifiche di salute e benessere del paziente.

Le ricette provengono dalla tradizione italiana e mediterranea, con particolari accenti

regionali. La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori accreditati.

Il menù è redatto su quattro settimane inverno/estate e offre giornalmente una scelta tra 2 primi piatti (primo piatto del giorno, alternativa liquida e dieta in bianco), 2 secondi (pietanza del giorno, affettati, formaggi). La frutta e la verdura sono di stagione ed accompagnano ogni pasto; alla domenica e nelle feste il pranzo si arricchisce del dolce. Per le festività comandate (Natale, Pasqua etc.) vengono fatti dei menù “ricorrenza”.

Nei pressi della sala ristorante è affisso il menù giornaliero e settimanale.

### ***Lavanderia***

Il servizio è affidato a una apposita ditta esterna. Il nostro personale provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita, e alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti. Il ritiro dalle camere viene effettuato quotidianamente.

### ***Servizio mortuario***

In caso di decesso vengono subito informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

### ***Impegni e standard di servizio***

Il sistema di gestione della Qualità La Villa è un sistema documentato, sottoposto a controlli periodici al fine di garantirne la coerenza e adeguatezza alla realtà operativa della struttura, nonché la rispondenza ai requisiti della normativa di riferimento.

La Residenza La Villa ha ottenuto la Certificazione di Qualità “Bureau Veritas Certification”n Norma ISO 9001:2008 per la progettazione ed erogazione di servizi socio - sanitari - assistenziali in regime residenziale. IT 259428 del 28 febbraio 2015.

## GESTIONE DELLA RESIDENZA

Requisito	Indicatore
Personale	Distinzione fra il personale dedicato alle pulizie ed il personale che si occupa della cura ed igiene degli ospiti Identificazione di ogni operatore attraverso divisa e cartellino
Numero di ore di assistenza oltre agli standard minimi di legge	Medico: >21 h/settimana Infermiere: > 91 h/settimana OSS/personale di assistenza: > 19 h/settimana
Case manager	Presenza del Case manager per ogni ospite
Limitazione del turn over	Anzianità media di servizio del personale della Residenza > 5 anni
Lavoro di Equipe (UVM)	Presenza di incontri di equipe per analizzare le problematiche degli ospiti
Informatizzazione	Presenza e adozione di un sistema informativo in grado di gestire la documentazione della struttura

## ORGANIZZAZIONE DEI TEMPI DI VITA DEGLI OSPITI

Requisito	Indicatore
Attenzione ai tempi di vita degli ospiti in relazione alla somministrazione dei pasti	Esistenza di una sala da pranzo per gli ospiti non allettati
	Orari pasti: Colazione 8.30 - 9, Pranzo 12 - 13, Cena 18 - 19
	Almeno 40 minuti a disposizione per la consumazione del pasto
Organizzazione della giornata e delle attività in relazione alle esigenze ed ai ritmi di vita di ciascun ospite	Possibilità di riposo post-prandiale
	Orari flessibili di alzata e rimessa a letto secondo le esigenze individuali
	Pulizia delle camere non prima che l'ospite non sia alzato e preparato per la giornata
Mantenimento dei legami parentali, amicali e con il territorio, promozione della compartecipazione	Orario aperto e flessibile di visita agli ospiti
	Progetti di accoglienza integrati con le istituzioni locali
	Rilevazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori e diffusione in forma anonima dei risultati
Ascolto e trattamento dei reclami	Ascolto e trattamento dei reclami
	Comunicazione con l'esterno

## ATTENZIONE AI BISOGNI DELLA PERSONA

Requisito	Indicatore
Attenzione all'accoglienza dell'ospite	Possibilità per l'ospite e i parenti di conoscere la struttura prima dell'inserimento
	Presenza di documentazione utile a preparare l'ingresso (abbigliamento consigliato, regole, orari, etc.)
	Affiancamento di un operatore dedicato il giorno di ingresso
Attenzione all'alimentazione e idratazione	Scelta fra due piatti per ogni portata.
	Regimi dietetici personalizzati
	Possibilità di pasti caldi alla sera
	Possibilità di accesso a generi alimentari e bevande durante la giornata anche tramite i distributori automatici
	Esistenza di protocolli codificati per il monitoraggio dell'apporto idrico e la rilevazione del peso corporeo
Adozione di indicazioni per una dieta equilibrata	Adozione di indicazioni per una dieta equilibrata

Prestazioni accessorie di cura personale	Possibilità di usufruire di prestazioni a pagamento di cura personale quali parrucchiere, pedicure e manicure
Servizio di lavanderia per la biancheria personale degli ospiti	Possibilità di usufruire a pagamento del servizio di lavanderia e stiratura della propria biancheria personale.
Attenzione alle proprietà degli ospiti	Esistenza di protocolli documentati per: - la gestione delle somme di denaro a disposizione dell'ospite, - la gestione dei capi di vestiario personali
Assistenza morale, spirituale e religiosa	Garantita se desiderata dall'ospite Se richiesto dalla famiglia, o in sua assenza, indicazione di personale con compiti di collegamento ai servizi funebri Recepimento della Carta dei Diritti dell'anziano Adozione di prassi documentate a tutela e garanzia della privacy e della dignità dell'ospite, anche a fine vita.

## SOCIALIZZAZIONE ED ANIMAZIONE

Requisito	Indicatore
Attività organizzate di animazione occupazionale, ricreativa, artistica e culturale.	Sono disponibili spazi dedicati all'animazione, anche all'esterno È prevista e regolamentata l'uscita degli ospiti dalla Residenza I familiari possono trascorrere una giornata intera o parziale a fianco dei loro cari Celebrazione delle festività e dei compleanni Pet Therapy.
Assistenza religiosa	Possibilità di partecipare a funzioni religiose e di richiedere assistenza spirituale
Coinvolgimento attivo dei familiari nella vita della Residenza	Celebrazione dei compleanni e delle festività aperte alle famiglie e agli amici. Progetto Porte Aperte: possibilità per i parenti di trascorrere un intero turno di lavoro a fianco del loro caro, vivendone da vicino l'esperienza, partecipando a tutte le attività giornaliere previste.

## CARATTERISTICHE AMBIENTALI

Requisito	Indicatore
Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione.	Presenza di salotto, angolo ristoro, giardino vivibile e attrezzato con tavoli, sedie, ombrelloni e panchine. Ambienti dotati di riscaldamento e raffrescamento.
Facilitazione nell'orientamento	Utilizzo di elementi di decoro di colori diversi per distinguere i diversi reparti.

## ARREDI E ATTREZZATURE

Requisito	Indicatore
Personalizzazione delle camere	Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo. Presenza di televisore e telefono fisso (a pagamento)
Palestra attrezzata	Per l'attività fisioterapica di recupero e riabilitazione funzionale.

## ***Decalogo dei diritti degli Ospiti***

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

I dati sono conservati presso gli archivi e gli uffici della palazzina in via Vercelli 23/a 13030 Caresanablot (VC) e per quel che riguarda la gestione dei singoli servizi presso la sede di ciascuno di questi; in entrambi i casi sono conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico.



Si precisa che i dati sensibili degli ospiti sono trattati dal Direttore sanitario, dal personale infermieristico e in taluni casi dal personale incaricato all'assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.

Le cartelle sanitarie degli ospiti sono tenute "sotto chiave" presso il relativo servizio a copertura del segreto professionale ai sensi dell'art. 622 del Codice Penale.

Presso la bacheca della casa di riposo è presente il Piano Privacy.

### ***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. Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.

### ***Soddisfazione, reclami e tutela dell'ospite***

La Direzione tiene monitorato il livello di soddisfazione degli utenti e dei propri collaboratori mediante una serie di strumenti, tra i quali:

- la somministrazione di questionari di soddisfazione per dell'utenza (ospiti e familiari) e nei confronti dei propri collaboratori con conseguente analisi dei report prodotti;
- analisi degli eventuali reclami ricevuti, delle loro cause e ripercussioni.

#### **Questionari di customer satisfaction**

La verifica del grado di soddisfazione del Cliente per quanto riguarda le attività di assistenza ricevute avviene tramite un Questionario di *customer satisfaction* che viene messo a disposizione dell'utente nelle sale d'attesa o presso la reception. Gli Operatori addetti all'accettazione sensibilizzano costantemente l'utenza sull'importanza che riveste la compilazione del questionario

e provvedono, periodicamente, a raccogliere quelli compilati consegnandoli al Responsabile della Qualità il quale li elabora e utilizza i risultati per:

- monitorare il livello di soddisfazione dell'utente e la capacità della struttura di rispettare lo standard dichiarato nella Carta dei Servizi,
- identificare e valutare le aree critiche dei processi di erogazione del servizio,
- trarre spunti di riflessione in merito ai servizi erogati, alla loro applicazione ed alle possibilità di miglioramento tenendo anche in considerazione quanto suggerito dall'utenza.

I report derivanti dall'elaborazione dei questionari di *customer satisfaction* sono oggetto di attenta analisi in occasione del Riesame di Direzione che provvede poi a divulgarne e

diffonderne i risultati in forma anonima all'interno della residenza in occasione di apposita riunione con lo staff.

### **Analisi dei reclami**

E' prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione, che provvederà a trasmetterli al Responsabile Assicurazione Qualità il quale è tenuto a rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento.

Il Responsabile della Qualità analizza periodicamente i reclami ricevuti per identificare le aree di maggior debolezza percepite dal Cliente relativamente ai servizi erogati e valuta l'opportunità di aprire azioni correttive o preventive. Tutti i reclami e le azioni che ne sono derivate vengono analizzate in sede di Riesame dalla Direzione la quale si impegna a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

## RESIDENZA LA VILLA

SPETTABILE DIREZIONE  
RESIDENZA LA VILLA  
Via S. Francesco d'Assisi, 5,  
17019 Varazze (SV)

Varazze, \_\_\_\_\_

**Oggetto: Reclamo**

Il/La sottoscritt\_ \_\_\_\_\_, in qualità di  
parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig. \_\_\_\_\_ con la  
presente segnala il seguente disservizio:

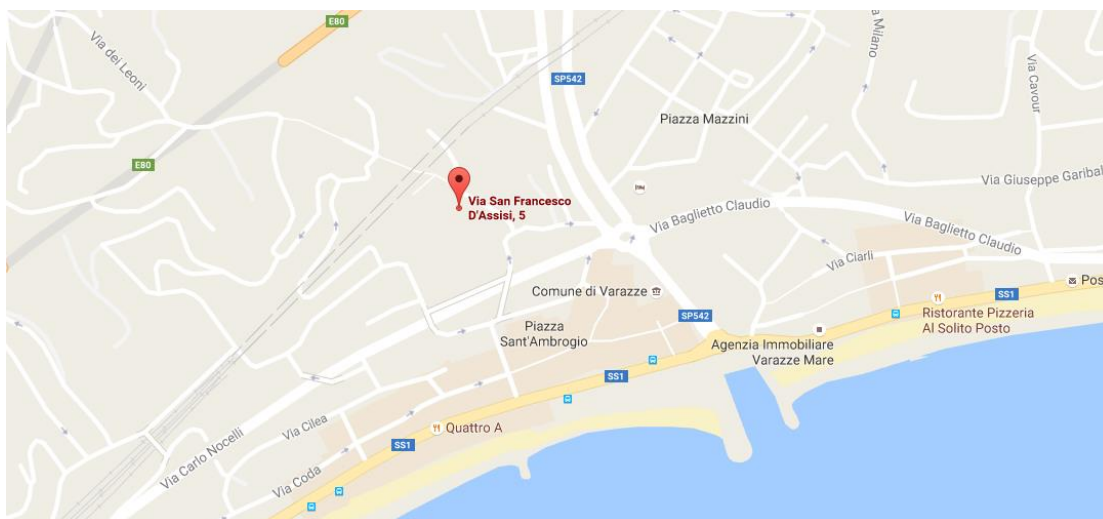
- Data e ora dell'evento \_\_\_\_\_
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Descrizione dell'evento: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma \_\_\_\_\_

*La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 15 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 15 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.*

## ***Come raggiungere la Residenza***



### Dall'autostrada

Da Savona: Prendere A10/E80 da Corso Svizzera in direzione di Via Aurelia Levante/Via Negrin a Celle Ligure. Prendere l'uscita verso Celle Ligure e continuare su Strada Statale 1 in direzione di Via S. Francesco D'Assisi

### Trasporto pubblico

La residenza dista un chilometro dalla stazione ferroviaria di Varazze.

## ***Orari***

### Centralino e reception

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.30; sabato e domenica dalle ore 11.00 alle ore 14.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

Eventuali modifiche di orario saranno divulgate mediante comunicazione in bacheca.

Tel. 019.931681 - E-mail: lavilla@isenor.it

### Visite parenti/conoscenti

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti nei seguenti orari:

lunedì - domenica: 11.00 - 14.00 e 16.00 - 19.00

## Rette

OSPITI	RETTA
RSA POST ACUTI dal 1° al 60° gg convenzionati	A carico ASL 2
RSA POST ACUTI dal 60° al 90° gg Convenzionati	A carico dell'ospite quota di compartecipazione € 48.00
Ospiti di mantenimento convenzionati	Tariffa al giorno: € 48.00
ospiti privati parzialmente autosufficienti	Tariffa al giorno: da € 80.00 a € 85.00
RP ospiti privati parzialmente non auto	Tariffa al giorno: da € 75.00 a € 85.00 *
RSA ospiti privati non autosufficienti	Tariffa al giorno: € 90.00 **
Patologie Psichiatriche	Tariffa al giorno: da € 75.00 a € 110.00
*di cui 38.00 euro relative a spese sanitarie deducibili	** di cui 48.00 euro relative a spese sanitarie deducibili

Per gli **Ospiti in convenzione sono riconosciuti tutti i servizi sanitari previsti dall'accordo con la Asl 2**, per cui i servizi di cura personale sono garantiti dalla residenza secondo quanto previsto dalla D.G.R. 1749/2011 e s.m. **La retta mensile, di tipo alberghiero, non comprende:**

- le spese sanitarie (ticket per farmaci ed esami, farmaci e materiale per le medicazioni non concessi dal Servizio Sanitario Nazionale);
- eventuali spese su richiesta dell'Ospite (visite ed esami specialistici privati, bar, taxi, etc.);
- Il servizio di parrucchiere e di estetista (su richiesta);
- Il servizio odontoiatrico (da programmare su richiesta).

***Al momento della stipula del contratto con la Residenza, è possibile concordare con la direzione i servizi desiderati, le modalità ed i relativi costi.***



**RSA LA VILLA**  
**Via S. Francesco d'Assisi, 5**  
**17019 VARAZZE (SV)**

**Tel. 019.931681 - Fax 019.94422**  
**lavilla@isenior.it**

