

# VILLA PARADISO

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE  
RAPOLANO TERME (SI)

## CARTA DEI SERVIZI

Località Terme S. Giovanni, 42 - 53040 Rapolano Terme (SI)  
TEL. 0577 726 917 – FAX. 0577 726 989  
[villaparadiso@emmausitalia.it](mailto:villaparadiso@emmausitalia.it)



**EMMAUS**



<b>PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
<b>PRESENTAZIONE</b> .....	<b>4</b>
<b>LINEE GUIDA</b> .....	<b>5</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA</b> .....	<b>5</b>
Caratteristiche generali .....	6
Ammissione e ingresso degli Ospiti in RSA .....	6
Inserimento nella Residenza.....	7
Giornata tipo .....	7
L'Équipe assistenziale .....	8
Assistenza alla persona .....	8
Assistenza infermieristica .....	9
Assistenza medica.....	9
Assistenza riabilitativa .....	9
Animazione e terapia occupazionale .....	9
La direzione .....	10
Assistenza religiosa .....	10
URP e centralino .....	10
Servizio bar e giornali .....	10
Servizio di barbiere - parrucchiere - pedicure .....	10
Ristorazione .....	10
Pulizia.....	11
Lavanderia, stileria e guardaroba.....	11
Televisione.....	11
Servizio trasporti.....	11
Servizio mortuario .....	12
Servizi a pagamento .....	12
Volontari.....	12
Le assistenti familiari .....	12
Introduzione agli standard e modalità di verifica .....	12
Decalogo dei diritti degli Ospiti .....	13
Trattamento dei dati personali.....	13
Norme per il ritiro della documentazione sanitaria .....	14
Presenza dei familiari .....	14
Permessi di uscite e libertà personali .....	14
Meccanismi di tutela e verifica.....	15
Normativa di riferimento .....	17
Come raggiungere la Residenza.....	17
Orari.....	18
Rette .....	18

## 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 è 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 "Villa Paradiso" 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, dagli Utenti e dai loro famigliari.

Rapolano Terme, febbraio 2019

Emmaus S.p.A  
L'Amministratore Delegato  
**Stefania Repinto**

## LINEE GUIDA

La normativa regionale (D.G.R. n° 402 del 26 aprile 2004) definisce la Residenza Sanitaria Assistenziale come

*“struttura che accoglie pazienti non autosufficienti, con esiti di patologie ormai stabilizzate, inseriti in progetti di lungo assistenza”.*

I servizi erogati nella struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi della persona anziana, 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 della persona anziana:** l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di “aiutare la persona anziana 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 la persona anziana 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 Individualizzati,** per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.
4. **Considerare la Residenza Sanitaria Assistenziale 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 Sanitaria Assistenziale 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.

## PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

A garanzia di elevati standard prestazionali la Residenza ha predisposto ed attuato un sistema di gestione per Qualità certificato UNI EN ISO 9001.

Uno dei principi guida della Politica per la Qualità aziendale è quello di soddisfare le aspettative, i bisogni e le richieste dei Clienti attraverso un continuo miglioramento del servizio. La certificazione da parte di un ente terzo attesta un approccio al lavoro professionale, ed è uno strumento indispensabile per elevare gli standard e garantire l'eccellenza del servizio.

## CARATTERISTICHE GENERALI

La Residenza per anziani “Villa Paradiso” di Rapolano Terme (SI) è una Residenza di **44 posti letto** per anziani autosufficienti e non autosufficienti, distribuiti in camere doppie o singole su più piani fuori terra, suddivise in piccoli nuclei residenziali.

Ogni posto letto è attrezzato per le chiamate del personale e con luci per la lettura.

Le camere sono arredate con letti con reti a più snodi, regolabili in modo da assicurare varie posizioni, dotati di spondine di protezione; comodini, armadi, tavoli, poltroncine riposo e, in caso di Ospiti allettati, tavolini servitori per la consumazione di pasti a letto.

Al piano terra sono presenti ampi spazi comunitari a disposizione dei residenti e dei loro familiari.

LA RSA è inoltre dotata di una palestra per le attività di gruppo individuali e di riabilitazione, nonché stanze per i laboratori dell’animazione, oltre all’infermeria.

## AMMISSIONE ED INGRESSO DEGLI OSPITI IN RSA

Al momento dell’ingresso l’Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato o all’eventuale tutore/amministratore di sostegno, il *contratto di ospitalità e Regolamento interno* della Residenza.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- documento di Identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione della terapia in atto;
- dichiarazione del proprio medico di Base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità;
- Certificato del medico curante circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- Elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono;

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori, etc.);
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del delegato e di almeno un altro parente;
- copia dell’eventuale atto di nomina di amministratore di sostegno o tutore.

Prima dell’ingresso definitivo dell’Ospite, il direttore con il personale sanitario si occuperanno di svolgere un colloquio preliminare con i familiari o i delegati, durante il quale si procederà alla compilazione della *cartella di accoglienza*, al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni sulle

condizioni sanitarie ed assistenziali, esigenze ed abitudini del nuovo arrivato, al fine di favorire l'inserimento e l'adattamento alla vita di comunità.

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto dal direttore e/o dal referente infermieristico, il quale provvederà all'assegnazione della camera.

Con l'aiuto del personale assistenziale si procederà alla sistemazione degli oggetti personali.

Infine, il personale sanitario e riabilitativo, con l'aiuto dei parenti, provvederà alla compilazione della *cartella sanitaria*.

Tutto il personale sociosanitario segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento.

Il personale infermieristico prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare.

In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP).

## INSERIMENTO NELLA RESIDENZA

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri residenti ed evitare l'isolamento.

In questa fase vengono compilate la *Scheda sanitaria* e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il *Progetto Assistenziale Personalizzato* (PAP).

## GIORNATA TIPO

- Dalle ore 07.00 alle ore 09.30: sveglia, igiene personale e bagno assistito per chi lo ha in programma o secondo le necessità, vestizione. Assistenza infermieristica in base alle necessità personali dell'Ospite. Trasferimento nella sala colazione e somministrazione della stessa. Assunzione terapia orale e/o intramuscolare. Gestione delle eventuali emergenze sanitarie e assistenziali.
- Dalle ore 09.30 alle ore 11.00: Deambulazione assistita e assistenza all'uso dei servizi igienici. Attività occupazionali interne o esterne alla struttura. Terapia riabilitativa individuale o di gruppo in sala soggiorno o nella sala adibita alla fisioterapia. Eventuali visite mediche esterne e/o interne. Assistenza infermieristica di routine e di emergenza.
- Dalle 11.30 alle 12.30: pranzo
- Dalle 12.30 alle 14.30: igiene personale e assistenza all'uso dei servizi igienici, deambulazione assistita. Relax post-prandiale con eventuale riposo a letto per chi lo desidera.
- Dalle ore 14.30: iniziano le attività pomeridiane di socializzazione/animazione/terapia occupazionale programmate e personalizzate con distribuzione della merenda; terapia riabilitativa individuale o di gruppo nella sala adibita alla fisioterapia.
- La cena segue le stesse modalità del pranzo dalle ore 18.30.

- Al termine della cena gli Ospiti che lo desiderano possono seguire i programmi televisivi o conversare. Entro le ore 21.30 tutti gli Ospiti sono preparati per la notte.
- Dalle 20.00 alle 22.00 circa: preparazione al riposo notturno nel rispetto delle abitudini e delle possibilità individuali.
- Dalle 22.00 alle 07.00: assistenza di base, igiene Ospiti di routine e in base alle necessità personali. Controllo Ospiti.

## L'ÉQUIPE ASSISTENZIALE

All'interno della Residenza è presente una équipe assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore della Residenza
- Addetto all'assistenza (ADB/OSS)
- Infermieri professionali
- Fisioterapista
- Animatore / terapeuta occupazionale
- Medico di medicina generale

L'Équipe Multidisciplinare definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Ospite tramite l'elaborazione del Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Personalizzato viene revisionato semestralmente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione dell'anziano.

## ASSISTENZA ALLA PERSONA

I servizi di assistenza alla persona, sono erogati tutti i giorni dell'anno.

Tali servizi sono svolti da operatori qualificati sotto la responsabilità del direttore e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- interventi igienico sanitari;
- nutrizione;
- supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente di vita dell'Ospite.

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza alla persona sono trascritte dagli operatori sulla *Scheda osservazione* individuale dell'Ospite.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.



## ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico e al direttore Sanitario sullo stato di salute degli anziani.

Per ogni Utente sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la *cartella sanitaria*:

- Diario infermieristico
- Diario clinico
- Scheda terapia
- Scheda medicazione
- Scheda rilevamento parametri

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

## ASSISTENZA MEDICA

All'Ospite convenzionato e in regime privato, l'assistenza medica è garantita tramite il medico di base scelto autonomamente, come se l'Utente si trovasse presso il proprio domicilio.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica).

## ASSISTENZA RIABILITATIVA

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Nella *Cartella riabilitativa* sono contenuti tutti gli elementi utili per la progettazione del *Piano Assistenziale Personalizzato*.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

## ANIMAZIONE E TERAPIA OCCUPAZIONALE

La terapia occupazionale e le attività di animazione sono organizzate per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

Vengono proposte attività specifiche rivolte all'Ospite affetto da malattia di Alzheimer, la cui pianificazione e gli esiti sono costantemente analizzati dall'équipe.

Alcune attività ed eventi sono consultabili sul sito internet della Residenza.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

## **LA DIREZIONE**

La direzione è composta dal responsabile della Residenza. Essa risponde dell'organizzazione generale del servizio e degli aspetti amministrativi.

Cura la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

Presso la direzione è inoltre possibile custodire valori e beni personali.

## **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

## **URP E CENTRALINO**

Si occupa di fornire le informazioni necessarie a tutte le persone che entrano in Residenza, regolamentandone gli ingressi e le uscite. Si occupa inoltre della gestione della posta in arrivo e in partenza degli Ospiti.

## **SERVIZIO BAR E GIORNALI**

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e snack. Alcuni quotidiani sono disponibili in consultazione.

## **SERVIZIO DI BARBIERE-PARRUCCHIERE-PEDICURE**

Presso la RSA è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere che avrà frequenza mensile (una volta al mese taglio e piega), compreso nella retta giornaliera. Il servizio di pedicure e servizi extra di parrucchiere sono disponibili su richiesta.

## **RISTORAZIONE**

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena è gestita internamente presso la RSA Villa Paradiso.

I menù sono validati dalla AUSL Toscana Sud Est, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico.

I menù sono esposti nella bacheca della sala pranzo, in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

## **PULIZIA**

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda della tipologia dei locali;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, quadrimestrale).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

## **LAVANDERIA, STIRERIA E GUARDAROBA**

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

È a disposizione degli Utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli Ospiti, anche ad eventuali rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario.

Tutta la biancheria personale viene personalizzata con opportuna segnatura in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

## **TELEVISIONE**

Nelle sale soggiorno sono presenti televisori, a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE.

## **SERVIZIO TRASPORTI**

Per il trasporto dalla RSA verso strutture ospedaliere o sanitarie, si adopera il servizio ambulanze locale, distinguendo tra trasporti urgenti (per cui si attiva il 118 ed è gratuito) e quelli programmati (a carico dell'Ospite).

## 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.

## SERVIZI A PAGAMENTO

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- farmaci di fascia C (non mutuabili);
- le prestazioni infermieristiche, di assistenza alla persona, riabilitative e mediche, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio pedicure oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno e non previsto dalla presente carta dei servizi.

La tipologia dei servizi extra retta e relative tariffe sono depositati presso la direzione e potranno essere da questa variate. Le variazioni verranno comunicate in tempo utile.

## VOLONTARI

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute, ed iscritte nell'apposito albo regionale.

## LE ASSISTENTI FAMILIARI

I familiari che lo desiderano possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

## INTRODUZIONE AGLI STANDARD E MODALITÀ DI VERIFICA

Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente:

Il sistema di qualità aziendale e la legge sull'Accreditamento prevedono i seguenti indicatori che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore degli Ospiti

% CADUTE	Standard max: $\leq 0,5\%$
% INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI	Standard max: $\leq 0,5\%$
% INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO	Standard max: $\leq 0,1\%$

% GUARIGIONE LESIONI DA DECUBITO	Standard minimo: >=95%
CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO	Standard minimo: >= 3 al mese
% EVENTI AVVERSI	Standard max: <= 1 al mese
AUDIT SU LINEE GUIDA	Standard minimo: >=1 al mese

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza distribuisce i *questionari di soddisfazione*.

### 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.

### IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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.

## **NORME PER IL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'uffici (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003).

Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso la esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la direzione della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, PEC o e-mail, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, presso la direzione della Residenza, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 10,00 + 0,10 € per ogni pagina fotocopiata.

## **PRESENZA DEI FAMILIARI**

I familiari, i tutori/amministratori di sostegno 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.

Il normale orario di visita va dalle ore 09.00 alle ore 19.00 per tutti i giorni dell'anno. La presenza dei familiari in orari diversi deve essere concordata con la direzione.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

## **PERMESSI USCITE E LIBERTÀ PERSONALI**

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza, comunicando l'uscita alla direzione e firmando l'apposito modulo di uscita/entrata.

Per i non-autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la Reception anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie da parte dell'IP.

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

### Modalità di presentazione del reclamo

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la direzione
- tramite lettera scritta alla direzione o con modello reclami

Qualora la risposta fornita non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP.

Entro trenta giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e direzione della Residenza.

## MODELLO RECLAMI

## MODELLO RECLAMI - EMMAUS S.P.A.

SPETTABILE DIREZIONE

---

---

---

---

## 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 \_\_\_\_\_

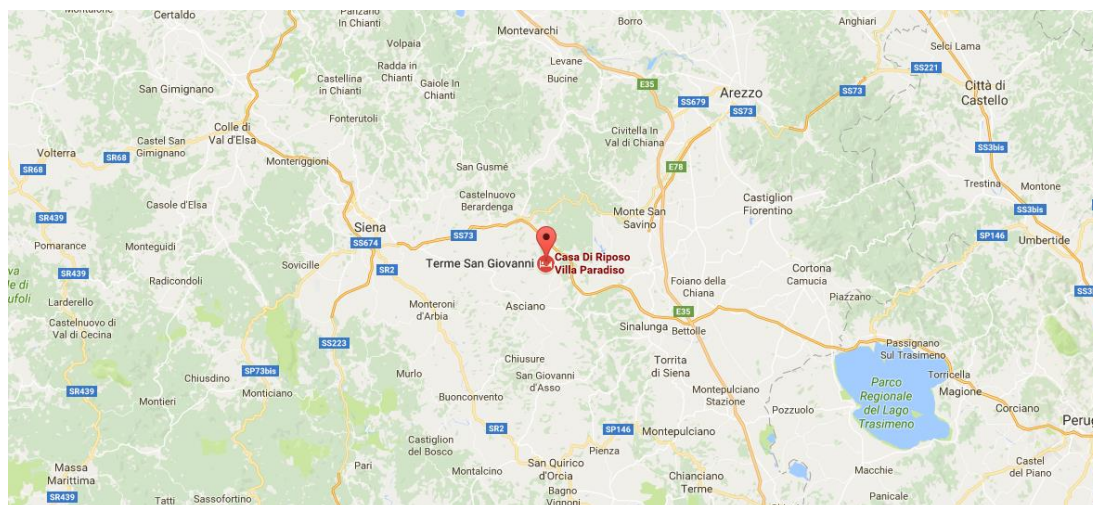
*La direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.*



## NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- DGR N.402 del 26/04/2004 Legge regionale 24 Febbraio 2005, n.41
- Deliberazione consiglio regionale N.311 del 13/10/1998
- Legge regionale N.66 del 18/12/2008 (Istituzione fondo per la non autosufficienza)
- LR n.41 del 24/02/2005 *“Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale”*
- Legge regionale accreditamento n.82 del 28 dicembre 2009
- DGR n.206 del 23 febbraio 2010
- Legge regionale n. 82/2009 sull’Accreditamento, modificata dalla Legge regionale n. 49 del 20.09.2010, e dal Regolamento attuativo n.29/R del 03.03.2010
- Delibera Regionale N. 995 del 11.10.2016 e relativi allegati

## COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA



La Residenza “Villa Paradiso” si trova in Località Terme S. Giovanni, 42 - Rapolano Terme (SI)  
 Tel: 0577 726 917 - Fax: 0577 726 989  
 e-mail: [villaparadiso@emmausitalia.it](mailto:villaparadiso@emmausitalia.it)

### Mezzi pubblici

La Residenza è ad una distanza di 20 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria di Rapolano Terme.

### In auto

**Da Siena:** Prendere Strada Statale 674/Tangenziale Ovest in direzione di Viadotto Tressa per poi prendere l’uscita E78 verso Roma/Arezzo. Continuare su E78 e prendere l’uscita Rapolano Terme. Prendere Via Provinciale Nord e proseguire per circa 4 chilometri. La Residenza si troverà sulla destra.

**Da Arezzo:** Prendere SS73 e dopo circa 2 chilometri svoltare a sinistra e prendere E78 e seguire le indicazioni per S.G.C./Siena. Prendere il Raccordo Siena-Bettolle a Sinalunga da SP19 in direzione di Strada Comunale della Riccia a Rapolano Terme e prendere l’uscita Serre di Rapolano. Proseguire per circa 4 chilometri. La Residenza si troverà sulla destra.

## ORARI

### URP

L'orario dell'ufficio relazioni con il pubblico è dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30. Nelle altre fasce orarie è possibile rivolgersi al personale in servizio o concordare preventivamente un appuntamento.

### Visite parenti/conoscenti

L'orario di accesso dei parenti e visitatori ai reparti di ricovero è affisso in bacheca:  
09.00 – 19.00.

## RETTE

La retta di degenza per l'Ospite è calcolata sulla base giornaliera ed è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, lavanderia, e utenze) e dei servizi socio-sanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitativa e animazione).

La retta ordinaria in RSA è pari a € 106,42. (€ 52,92 per la componente sanitaria e € 53,50 per la componente sociale/alberghiera). Per gli Ospiti autosufficienti (R.A.) la retta minima è pari ad € 92,50.