Residenza per anziani

VILLA PARADISO

Rapolano Terme (SI)

Carta dei servizi RSA



EMMAUS

emmausitalia.it

INDICE

1 PREMESSA 4

Mission 5
Presentazione 6
Linee guida 7

2 LA STRUTTURA 9

Caratteristiche generali 10
Come raggiungere la Residenza 10
Orari 11

3 INFORMAZIONI E ACCESSO 12

Ammissione ed ingresso degli Ospiti 13
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria 14
Decalogo dei diritti degli ospiti 14

4 IL PERSONALE 16

L'Équipe assistenziale 17
La Direzione 17
Urp e Centralino 17
Come riconoscere il personale di Struttura 18

5 LA VITA IN STRUTTURA 19

Giornata tipo 20
Assistenza alla persona 21
Pulizia 21
Ristorazione 21
Lavanderia, stireria e guardaroba 21
Servizio di barbiere-parrucchiere - podologo 22
Assistenza religiosa 22
Servizio bar e giornali 22
Televisione 22
Volontari 22
Servizio trasporti 23
Permessi uscite e libertà personali 23
Presenza familiari 23
Servizio mortuario 23

6 SERVIZI ASSISTENZIALI 24

Assistenza medica 25
Assistenza infermieristica 25
Assistenza riabilitativa 25
Animazione e terapia occupazionale 25

7 RETTE E SERVIZI A PAGAMENTO 27

Rette 28
Servizi a pagamento 28

8 QUALITÀ E PRIVACY 29

Politica della Qualità 30
Introduzione agli standard e modalità di verifica 30
Meccanismi di tutela e verifica 31
Il trattamento dei dati personali 31
Norme di riferimento 31
Modulo comunicazioni 32

1



PREMESSA

MISSION

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 familiari.

Emmaus S.r.l.
L'Amministratore Delegato
Luigi Amati

LINEE GUIDA

La normativa regionale (D.G.R. nº 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 residue 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.

Durante l'intero processo assistenziale e di cura sono attive procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona e a consentire agli operatori di agire, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, nel rispetto della dignità del Residente/Ospite.

Si favorisce, durante le fasi di formazione e di affiancamento dei nuovi operatori, la realizzazione di un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà atta

a garantire il pieno rispetto della persona.

La struttura assicura un modello di accoglienza, di gestione complessiva della non autosufficienza ove l'Anziano possa trovare la sua nuova dimensione di dignità; favorisce altresì il corretto rapporto operatore/residente/Ospite nel rispetto dei diritti personali di dignità e libertà del residente in tutte le loro forme e il libero esercizio da parte del residente dei propri diritti sociali, religiosi, economici e politici. La possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose può avvenire sia in struttura sia all'esterno con le comunità di fede presenti sul territorio di riferimento, nel rispetto della libertà e dignità delle altre persone accolte.

2



LA STRUTTURA

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.

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



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

Ufficio Relazione con il Pubblico

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 alla Residenza dei parenti e visitatori è dalle 09.00 alle 19.00 ed è affisso in bacheca.

3



INFORMAZIONI E ACCESSO

AMMISSIONE ED INGRESSO DEGLI OSPITI

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;
- 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);
- referti ed esami recenti;
- eventuali 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;
- 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.

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.
La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa vigente.
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 ed assistenziale 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), secondo i tempi previsti dalla normativa.

INDICAZIONI PER IL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").
Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnate soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, eredi.
Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'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, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede) dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.
La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione:

- Tariffe attuali: 10,00 € per diritti di segreteria e 0,10 € per ogni pagina fotocopiata.
- Nuove tariffe: 10,00 € per diritti di segreteria e 50,00 € alla consegna della pratica

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.

4



IL PERSONALE

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
- Fisioterapista
- Animatore / terapista 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.

LA DIREZIONE



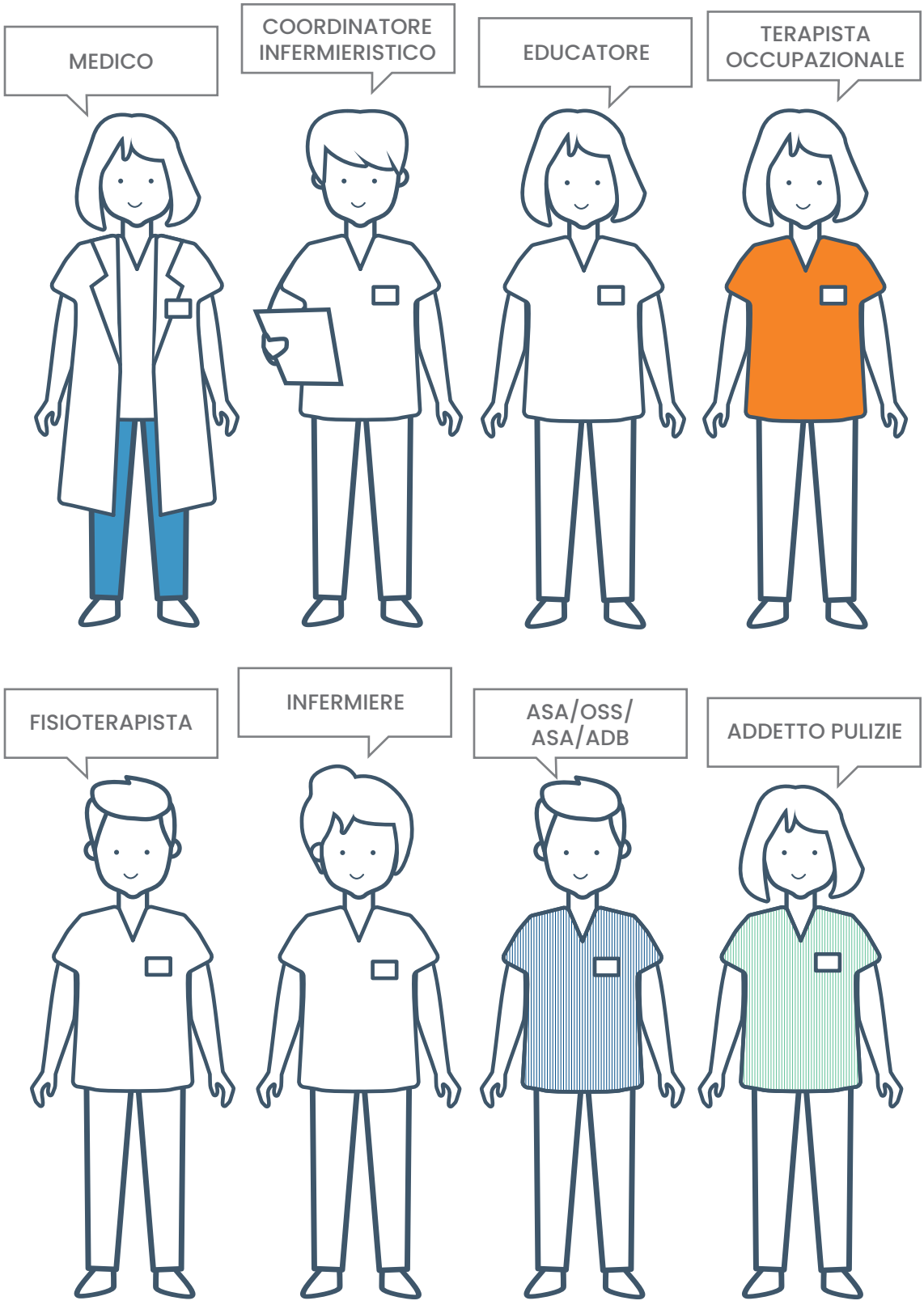
La direzione è costituita dal responsabile della Residenza. Essa risponde dell'organizzazione generale del servizio e degli aspetti amministrativi.
Cura la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.
Presso la direzione è inoltre possibile custodire valori e beni personali.

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.

COME RICONOSCERE IL PERSONALE DI STRUTTURA



5



LA VITA IN STRUTTURA

GIORNATA TIPO

06.00 - 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.
09.30 - 11.00	Deambulazione assistita e assistenza all'uso dei servizi igienici. **Attività occupazionali** interne o esterne alla struttura. Terapia occupazionale **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.
11.30 - 12.45	**Pranzo.**
12.45 - 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 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.
Dalle 18.45	**Cena.**
Dalle 19.30	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.
20.00 - 22.30	**Preparazione al riposo notturno** nel rispetto delle abitudini e delle possibilità individuali.
22.00 - 06.00	Assistenza di base, igiene Ospiti di routine e in base alle necessità personali. **Controllo Ospiti.**

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.

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

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.

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 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 in camera.

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.



SERVIZIO DI BARBIERE-PARRUCCHIERE - PODOLOGO

Presso la RSA è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere e podologo che avrà frequenza mensile, compreso nella retta giornaliera. I servizi extra di parrucchiere e podologo sono disponibili su richiesta.



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 del proprio culto.



SERVIZIO BAR E GIORNALI

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



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.



VOLONTARI

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato locali e sportive.

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). La residenza dispone inoltre di un pulmino disponibile per gite ed accompagnamenti.

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'infermiere.

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 può 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.

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.

6



SERVIZI ASSISTENZIALI

ASSISTENZA MEDICA

All'Ospite convenzionato e in regime privato, l'assistenza medica è garantita tramite il medico di base di medicina generale.
Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica).

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 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 infermieri.

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 Progetto Assistenziale Personalizzato.

Il terapista 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 e dei fisioterapisti .

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 demenza, la cui pianificazione e gli esiti sono costantemente analizzati dall'équipe.
Alcune attività ed eventi sono consultabili sui social network di Emmaus S.r.l.
Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori e animatori.

In corrispondenza dell'emergenza Covid si sono implementati i mezzi di comunicazione verso l'esterno, per favorire le relazioni tra ospiti e familiari, in particolare si è provveduto all'acquisto di tablet, maxischermi e smart tv.

7



RETTE E SERVIZI A PAGAMENTO

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 **€ 123,60,** di cui € 59,10 per la componente sanitaria e € 64,50 per la componente sociale/alberghiera.

Per Ospiti privati la retta minima è pari **€ 104,00.**

SERVIZI A PAGAMENTO

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- farmaci di fascia C (non mutuabili);
- le prestazioni riabilitative e mediche, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio podologo e parrucchiere 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 è depositata presso la direzione e potranno essere da questa variate. Le variazioni verranno comunicate in tempo utile.

8



QUALITÀ E PRIVACY

POLITICA DELLA QUALITÀ

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.

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:

% CADUTE	Standard max: **<=0,5%**
% INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI	Standard max: **>=0,5%**
% INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO	Standard max: **<= 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.

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

Entro trenta giorni dalla segnalazione scritta, sarà prodotta una risposta.

IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Emmaus S.r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR".
I dati sono conservati presso la sede operativa sita in Via Vercelli 23/A 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o supporto informatico.
I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

Data consegna copia ___ /___ /_____

Firma per ricevuta _____

NORMATIVE 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 18/120/2008 (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

MODULO COMUNICAZIONI

Spettabile Direzione

_____

_____

_____

_____, __/__/__

Oggetto: Comunicazione

Il/La sottoscritt _____

in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig

_____

con la presente inoltro alla direzione:

Osservazioni

_____

_____

_____

_____

Suggerimenti

_____

_____

_____

_____

Reclami

_____

_____

_____

_____

Firma

_____

Residenza Villa Paradiso
Località Terme S. Giovanni, 42
53040 Rapolano Terme (SI)

Tel. 0577 72 69 17
Fax 0577 72 69 89
villaparadiso@emmausitalia.it

EMMAUS

emmausitalia.it

Emmaus S.r.l. - Via Cappuccini, 4 - 20122 Milano - info@emmausitalia.it