

CARTA DEI SERVIZI RSA R2

VILLA GIOVANNA



Gentile Ospite, nel ringraziarla per aver scelto Villa Giovanna, le diamo un cordiale benvenuto nella Struttura, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività. Le presentiamo adesso la nostra Carta dei Servizi, la legga con attenzione, essa è uno strumento utile per scegliere con consapevolezza il servizio che meglio risponde alle sue esigenze.

Il documento che sta leggendo è la nostra carta dei servizi di cui al DL 12 Maggio del 95 n. 163 convertito dalla legge n. 273 del 11 Luglio 1995 che prevede l'adozione da parte di tutti da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione.

E' un documento ispirato agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose. La Carta impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

E' lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Essa descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui i molteplici servizi agli ospiti vengono erogati; presenta modalità e tempi di partecipazione; illustra le procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La nostra Carta dei servizi inoltre, sancisce l'impegno a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del servizio ma come soggetti dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato su trasparenza, comunicazione e partecipazione.

Nel ringraziarla per il tempo dedicato alla lettura, le ricordiamo che siamo a sua completa disposizione per qualsiasi ulteriore necessità ai recapiti riportati sul frontespizio del presente opuscolo.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la filosofia Villa Giovanna: un approccio plasmato sulla personalità dell'Ospite per ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità. In una parola: la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la persona al centro delle nostre cure. Villa Giovanna ha come valori:

- *l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie;*
- *garantire un'assistenza socio-sanitaria di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia;*
- *l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Agenzia di Tutela della Salute) per creare un'efficace rete di sostegno;*
- *garantire un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua;*
- *la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti tramite il monitoraggio costante dei risultati.*

In questo senso Villa Giovanna condivide la mission del Gruppo Casa di Cura Privata Sant'Anna, di cui fa parte, e si impegna a perseguirne gli obiettivi. Facendo inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano e nella Carta dei Diritti del Malato, di cui si allega il testo, per confermarne il valore e condividerne i contenuti.

La Direzione

Villa Giovanna

INDICE:

Benvenuti A Villa Giovanna

- 1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA VILLA GIOVANNA**
- 2. L'RSA R2 VILLA GIOVANNA**
 - 2.1 MISSION E VISION**
 - 2.2 PRINCIPI GENERALI**
 - 2.3 STAFF E COMPETENZE**
 - 2.4 DESTINATARI E CRITERI DI ELEGGIBILITA'**
 - 2.5 ACCESSO IN RSA R2**
 - 2.6 PROCEDURA D'ACCESSO**
 - 2.7 LISTA D'ATTESA**
 - 2.8 DOCUMENTI NECESSARI**
 - 2.9 L'ACCOGLIENZA**
 - 2.10 PERIODO DI INSERIMENTO**
 - 2.11 SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI**
 - 2.12 PAI**
 - 2.13 LA GIORNATA TIPO**
 - 2.14 ASSISTENZA SANITARIA, FORNITURA FARMACI E PRESIDI**
 - 2.15 ASSISTENZA MEDICA**
 - 2.16 ASSISTENZA INFERMIERISTICA**
 - 2.17 ASSISTENZA ALLA PERSONA**
 - 2.18 ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE**
- 3. SERVIZI FORNITI**
 - 3.1 SERVIZIO PSICOLOGICO**
 - 3.2 SERVIZIO RISTORAZIONE**
 - 3.3 SERVIZIO SANIFICAZIONE AMBIENTALE**
 - 3.4 SEVIZIO LAVANDERIA**
 - 3.5 ALTRI SERVIZI**
- 4. TARIFFE E COSTI**
 - 4.1 SERVIZI INCLUSI**
 - 4.2 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**
- 5. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI**
 - 5.1 DIRITTI DEGLI OSPITI**
 - 5.2 DOVERI DEGLI OSPITI**
- 6. FAMILIARI E AMICI**
 - 6.1 ORARI DI VISITA**
- 7. DIMISSIONI**

8. RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

9. ULTERIORI INFORMAZIONI

9.1 COME RAGGIUNGERCI

9.2 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

9.3 RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI

9.4 GARANZIE DI QUALITA'

9.4.1 Tutela e partecipazione

9.4.2 Della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli utenti

9.4.3 Tutela dell'ambiente

9.4.4 Tutela della Privacy

9.4.5 Rischio Clinico

9.4.6 Umanizzazione

9.4.6.1 Umanizzazione e comunicazione

9.4.6.2 Umanizzazione attraverso i social network

INFORMAZIONI UTILI

RIFERIMENTI LEGISLATIVI



Villa Giovanna
via M. V. ...

1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA “Villa Giovanna “

Nel 2005 la Casa di Cura Sant’Anna con sede legale in Cassino (Fr) Via K. Herold, snc, leader nel settore Sanitario e Socio-Assistenziale nel Lazio e Campania, viene autorizzata alla realizzazione di una struttura sanitaria denominata “Villa Giovanna” nel comune di Tora e Piccilli (CE).

Attualmente la casa di cura Villa Giovanna è autorizzata all’esercizio con Prot. 1693 del 07.06.2013 del comune di Tora e Piccilli per:

- Centro residenziale per cure palliative Hospice, accreditato con il servizio sanitario regionale giusto decreto N. 158 del 31.12.2012 per complessivi n. 14 posti letto residenziali e con deliberazione n. 950 del 02.07.2015 per prestazioni palliative domiciliari;
- Speciale Unità di Accoglienza Permanente – SUAP con dotazione di n.14 posti letto;
- Rsa R3, autorizzata all’esercizio prot. N. 3743 del 20.09.2023 per n. 60 p.l per adulti non autosufficienti, di cui:
 - 30 p.l accreditati con il servizio sanitario regionale giusto decreto n. 353 del 09.11.2020;
 - 30 p.l. accreditati con il servizio sanitario regionale giusto decreto n. 690 del 18.07.2024;
 - Autorizzata alla realizzazione con prot. Del Comune di Tora e Piccilli N. 5671 del 20 ottobre 2024 per un modulo di RSA UDC R2 Residenza Sanitaria Assistenziale Unità di Cura estensiva per adulti non autosufficienti per 16 posti letto quale ampliamento della RSA R3.

La Struttura è descritta nell’organigramma. Il personale in carico è conforme con quanto previsto dalla Delibera regionale n. 7301 del 2001, Dca 74 del 9/10/2019, dal DCA n. 51 del 04.07.2019 e dalla D.G.R.C n. 169 del 04.04.2023 e s.m

Le attività affidate in outsourcing sono relative ai seguenti servizi: lavaggio, pulizie, manutenzioni ordinarie e straordinarie, controlli parametri microclimatici e microbiologici, qualità/accreditamento, paghe e cedolini e marketing.

Tutti i servizi sono affidati a fornitori qualificati e costantemente monitorati su parametri definiti sulla procedura di riferimento.

La Struttura pone al centro dei propri interessi il rispetto della dignità della persona, avendo come obiettivi prioritari la tutela della vita e la promozione della salute attraverso un’elevata qualità dell’assistenza.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, è garantita la presenza di personale altamente qualificato, costantemente al servizio dei pazienti e adeguatamente formato nel rispetto della normativa vigente in materia di educazione continua in medicina (ECM).

La Responsabilità dell’RSA nella sua interezza per le R3 ed R2 VILLA GIOVANNA è affidata alla Dott. Giuseppe Forte.

2. L'RSA R2 DI VILLA GIOVANNA

La RSA R2 Villa Giovanna è un unico modulo di 16 posti letto . Le camere della R.S.A. sono a due letti. Tutte con servizi in camera dotati di campanelli di emergenza, doccia, aria condizionata e guardaroba personale per la sistemazione dei propri indumenti, ausili di sicurezza, televisore e telefono personale (CORDLESS). Le camere sono dotate di strumentazioni e di arredi adatti all'accoglienza di ospiti con rilevanti problemi assistenziali e sanitari, i letti sono ad altezza variabile, a tre snodi e con sponde di protezione a scomparsa e provvisti di dispositivi per chiamata di intervento ed emergenza. Risponde, per questo, pienamente, ai requisiti strutturali e gestionali previsti dalle normative vigenti del settore. Caratterizzata per l'assenza totale di barriere architettoniche, dispone di ambienti e servizi modernamente arredati e attrezzati per garantire il massimo comfort alberghiero e una risposta assistenziale all'altezza dei bisogni degli utenti. Un'efficace segnaletica consente di muoversi con libertà e semplicità, favorendo la piena familiarizzazione da parte degli ospiti con la struttura.

Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. Per ciascun modulo sono presenti:

- Locale per bagno assistito dotato di doccia assistita
- Ambulatorio /medicheria
- Locale controllo persone con servizi igienici annessi
- Cucina attrezzata/tisaneria
- Spazi soggiorno/gioco---TV/ spazio collettivo
- Campanelli di chiamata di allarme in tutti i servizi igienici e per tutti i posti letto
- Locale deposito biancheria sporca
- Locale per vuotatoio e lavapadelle.
- Attrezzature adatte ad ospiti non deambulanti
- Carrello emergenze

2.1 MISSION E VISION

La Mission, ovvero i valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano nella RSA Villa Giovanna sono:

- la centralità dell'ospite e del suo ruolo sociale all'interno delle strutture;
- il miglioramento della qualità della vita attraverso la promozione della salute e della socializzazione.

In quest'ottica la RSA Villa Giovanna garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'adulto non autosufficiente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne

costantemente la preparazione professionale.

La Vision è rappresentata dalla esistenza di una struttura tecnologicamente avanzata, caratterizzata nel contempo da ottimale interazione con il paziente, al fine di garantire la massima efficienza del servizio svolto.

La visione strategica che l'Azienda promuove per realizzare la propria mission si orienta quindi alla creazione di una organizzazione che:

- Promuova i rapporti con le Istituzioni politiche e sanitarie e con tutto il contesto socio-economico del territorio di riferimento, in una logica di sinergia e politica di alleanza per il benessere e la salute della popolazione;
- Investa nel proprio capitale professionale e fornisca opportunità di formazione permanente e crescita professionale.

La Rsa R2 Villa Giovanna ha definito i propri obiettivi e la tipologia di trattamenti sanitari svolti in coerenza con le linee guida emanate dalle Società Scientifiche di riferimento e con i criteri della Evidence Based Medicine (EBM), e nel rispetto della normativa vigente, rivedendoli periodicamente in relazione a:

- Risorse disponibili (personale, attrezzature, infrastrutture);
- Categoria tecnica delle prestazioni che il Servizio è in grado di fornire, in rapporto alle risorse disponibili;
- Specifiche competenze e programmi di ricerca in corso.

Inoltre, nella definizione dei percorsi di azioni, la Struttura tiene conto dei suggerimenti degli utenti raccolti attraverso i questionari di gradimento, reclami o altre segnalazioni di qualsiasi natura.

Allo scopo di poter meglio monitorare l'intero processo di gestione, la Casa di Cura Villa Giovanna ha implementato un Sistema di Qualità, attraverso una serie di procedure, istruzioni e moduli che descrivono le modalità operative delle attività svolte, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:20015; l'approccio per processi è alla base del Sistema di Gestione Qualità, che ha come principi cardine la soddisfazione del cittadino-utente, e il miglioramento continuo.

In particolare gli standard a cui l'organizzazione si ispira riguardano l'intera Struttura e sottolineano l'importanza della Direzione Aziendale, della qualificazione del personale, della gestione delle informazioni, del Sistema Qualità e prevenzione dei rischi, riguardano altresì gli aspetti tecnologici, strutturali e della sicurezza, ponendo sempre la massima attenzione alla cura e all'assistenza del paziente.

La cultura aziendale orientata alla prevenzione delle non conformità ed al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate piuttosto che al controllo ed alla correzione degli errori commessi.

2.2 PRINCIPI GENERALI

Gli obiettivi e le scelte della politica sanitaria Campana puntano al miglioramento della salute e del benessere della popolazione, alla soddisfazione e partecipazione del cittadino e pongono al centro dell'azione il cittadino con i suoi diritti.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di fornire un'adeguata conoscenza delle attività offerte, di come accedere alle cure, e di favorire il miglioramento della qualità dei servizi.

Le prestazioni sono improntate ai principi:

Eguaglianza ed Imparzialità

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto Dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

Continuità

L'organizzazione della RSA Villa Giovanna garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

Partecipazione

Gli ospiti o il loro familiari vengono coinvolti nel percorso assistenziale mediante condivisione del piano esecutivo personalizzato che descrive le :

- 1) azioni specifiche, tipologia delle prestazioni e figure professionali impegnate;
- 2) quantità, modalità, frequenza e durata di ogni tipologia di intervento/prestazione, necessari al raggiungimento degli esiti desiderati;
- 3) durata complessiva del piano;
- 4) strumenti, scadenze e metodi della verifica del piano, in itinere ed ex-post.

Efficienza Ed Efficacia

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

Trasparenza Ed Accessibilità

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

Suggerimenti-segnalazioni

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la Residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

2.3 STAFF E COMPETENZE

All'interno della RSA Villa Giovanna Responsabile Sanitario, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva del reparto, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio---sanitaria ed assistenziale

Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai suoi collaboratori si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della cartella clinica e della documentazione socio---sanitaria secondo quanto richiesto dalla Regione.
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico---sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Responsabile Sanitario in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Assistenza medica

L'assistenza medica di medicina generale è fornita dai medici curanti a carico del S.S.N. E' il medico di base in collaborazione con il Responsabile Medico della Struttura che decide le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura.

Assistenza infermieristica

E' garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato in servizio nella struttura, che oltre a fornire le normali prestazioni di routine (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, medicazioni), effettuano il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale e l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti.

Assistenza di Base – Cura e igiene della Persona

Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza, dell'assistenza e della cura e dell'igiene della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni da piano di

lavoro strettamente assistenziali sono definite dalle coordinatrici.

Attività Riabilitativa ed Attività Motoria

Il servizio di fisioterapia e logopedia, tramite piani individualizzati mira al recupero e al miglioramento delle capacità residue degli ospiti. La struttura è dotata di una palestra fisioterapica a disposizione degli ospiti che ne possono fare uso in base alle loro necessità con l'ausilio dei fisioterapisti dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

Reception

La RSA R2 Villa Giovanna è dotata di un Servizio Reception attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 8:30 alle 18:00 e il Sabato dalle ore 08.30 alle ore 13:00

Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.
- Pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- Relazioni con il pubblico;
- Rilascio certificati e dichiarazioni.
- Rilascio eventuali referti all'interessato o al familiare delegato

Attività Ricreativa ed Animazione/ Volontariato

L'attività di animazione e occupazionale è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri ospiti. Sono organizzate, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, feste e gite all'esterno della struttura, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, che collaborano con l'animatrice presente in struttura. Le attività sono programmate, il calendario predisposto è visibile per tutti.

Destinatari e criteri di eleggibilità

I pazienti arruolabili presso il nucleo R2 Unità di cura estensiva per adulti non autosufficienti sono soggetti adulti non autosufficienti e/o cronici con patologie o condizioni cliniche non ammissibili in ospedale o a domicilio o in forme alternative alla degenza piena, con esiti di patologie o in fase di riacutezza, che richiedono un alto livello di assistenza sanitario, monitoraggio infermieristico e continuità di assistenza tutelare.

2.5 ACCESSO IN RSA R2

L'accesso alla RSA R2 per pazienti adulti, cronici, non autosufficienti è effettuato previa valutazione multidimensionale, che consente la individuazione di tale setting assistenziale nel corso della presa in carico domiciliare /in unità di cura residenziale extraospedaliera o al verificarsi di episodi clinici che determinino una variazione del piano assistenziale o al termine del percorso di degenza o nel processo di dimissione ospedaliera.

L'ingresso avviene:

- da altro setting assistenziale residenziale o domiciliare,
- su segnalazione del MMG o del referente clinico dell'équipe che ha in carico il paziente;
- da ospedale, che avvia la segnalazione e la procedura di ricovero in R2.

L'accesso è regolato attraverso la Valutazione Multidimensionale effettuata con le schede già validate S.Va.M.A., corredate, nonché i criteri di complessità relativi al singolo paziente.

Nel caso di segnalazione del reparto ospedaliero può essere utilizzata la scheda di segnalazione per l'accesso ai servizi territoriali per l'avvio e formalizzazione della procedura di accesso.

Con la valutazione multidimensionale sono individuate le caratteristiche del paziente e le sue condizioni; mediante gli strumenti di valutazione è pesata la necessità assistenziale in relazione alle condizioni cliniche, anche collegate alle fasi della patologia.

Alla luce delle considerazioni già formulate, per tale tipologia di trattamenti si segue una procedura di accesso pianificato, avviata su indicazione del case manager/responsabile clinico del caso, simile al percorso di dimissione protetta, al quale è accomunato trattandosi di servizi senza soluzione di continuità. Ricomprendiamo in tale procedura anche l'accesso da altra struttura extraospedaliera territoriale e dalle cure domiciliari, quindi si tratta di un accesso di paziente già in carico ai servizi sanitari distrettuali, quindi già noto ed inserito in un percorso di cura e presa in carico.

Per l'accesso dal proprio domicilio ma senza assistenza continuativa dei servizi sanitari, caso residuale e non auspicabile, la procedura è quella routinaria di attivazione dei servizi attraverso la P.U.A. o il MMG e la conseguente attivazione del percorso di valutazione multidimensionale. L'unità di cura R2 è un nodo della rete dei servizi per la cronicità e per la non autosufficienza e data la tipologia dei servizi offerti il Direttore del Distretto sul quale incide l'Unità di cura R2 ne ha la responsabilità, sia per la disponibilità di posti sia per la regolamentazione dell'accesso.

La procedura di accesso in R2, prevede di norma le seguenti fasi:

- richiesta di accesso/proposta di ammissione
- valutazione sanitaria multidisciplinare/multidimensionale con scheda S.Va.M.A. corredata dal quadro sinottico per l'individuazione del setting appropriato
- individuazione RSA/R2

- formulazione del PAI
- accesso in unità di cura R2
- formulazione del piano esecutivo
- Fornitura di presidi, ausili, farmaci
- attivazione unità di valutazione anche integrata con il sociale, per la dimissione ed inserimento in altro setting assistenziale o rientro
- Le fasi che compongono tale processo sono da intendersi come fasi anche concomitanti

L'ingresso in R2 avviene sempre in forma e modalità pianificata, non avviene a seguito di emergenze di tipo clinico o medico poiché i pazienti sono già in carico ai servizi sanitari e sono inviati su segnalazione degli stessi alla Unità di cura R2 per fasi di riattivazione delle condizioni cliniche o per concludere il processo assistenziale di patologie in remissione.

Durante il ricovero in unità di cura R2, occorre prevedere attività di monitoraggio clinico infermieristico al fine di rilevare ogni modifica delle condizioni del paziente che comporti una conseguente modifica del PAI o del setting appropriato.

2.6 PROCEDURA DI ACCESSO

Il case manager o il responsabile del caso a seconda del setting di provenienza (MMG/responsabile dell'équipe di cure domiciliari o della struttura ospedaliera) accertate le condizioni cliniche e i bisogni assistenziali congrui con il setting in R2, invia al Direttore del Distretto di residenza dell'utente la proposta di ammissione in RSA-R2 corredandola di relazione e contenente la diagnosi, il consenso dei familiari, l'indicazione di ausili, protesi, e trattamenti farmacologici e terapeutici necessari. Lo stesso allerta ed informa la P.U.A. che provvede a comunicare all'Ambito sociale la necessità e i bisogni assistenziali perché si prenda atto della modifica del pai e si predispongano le fasi successive di valutazione di dimissione dal setting assistenziale il cittadino .

La valutazione del setting appropriato e il livello di assistenza occorre misurare con la scheda S.VA.M.A. complessivamente e in modo combinato il VIP (valutazione necessità di interventi infermieristici) con la sezione dedicata della scheda sanitaria A, il VPIA- PREVENZIONE - TRATTAMENTO DECUBITI e il VADL-VMOB con la scheda B, "Valutazione Cognitiva e Funzionale" da valutare con la scheda B "Valutazione Cognitiva e Funzionale"-, il VPOT - POTENZIALE RESIDUO, da valutare con scheda D. particolarmente importante per l'accesso in struttura RSA-R2, oltre al profilo di autonomia e al bisogno sanitario ed assistenziale è il punteggio VCOG dal quale si evince l'assenza di disturbi comportamentali o dell'aggressività collegati alla demenza. Sono esclusi i pazienti con VCOG 3-4. Alla valutazione segue la definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato condiviso e sottoscritto dall'assistito/familiare/tutore, formulato successivamente alla richiesta di accesso/ammissione dall'Unità di valutazione ovvero dall'équipe della U.O. competente distrettuale ed eventualmente stabilito con l'équipe della struttura che accoglie.

2.7 LISTA D'ATTESA

La lista di attesa aziendale per ricovero in RSA R2, sarà pubblicata sul sito www.villagiovannahospital.it.

In essa rientrano i nominativi dei pazienti che presentano i requisiti di eleggibilità sopra descritti, in base al criterio cronologico di presentazione della domanda.

A parità del criterio cronologico prevale la complessità della situazione clinica ed il disagio psicologico che viene valutata con opportune scale di valutazione.

In ogni caso a parità di condizione clinica e di disagio psicologico viene data priorità:

- al paziente residente nell'Asl Caserta
- al paziente a domicilio rispetto, al paziente ospedalizzato in ragione della diagnosi predisposta dal Case manager o dal responsabile del caso
- in ragione anche degli aspetti socio-economici ;

2.8 DOCUMENTI NECESSARI

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- documento d'identità valido (fotocopia);
- attestazione del codice fiscale (fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
- eventuale certificato esenzione ticket (originale) e certificato invalidità;
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.
- La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario--assistenziale;

2.9 L'ACCOGLIENZA

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza. Il Coordinatore infermieristico o il Referente Assistenziale di Piano accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare gli altri Ospiti del nucleo;
- presentare il personale di riferimento;

- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite dei parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica consultandosi con il Medico di Medicina Generale. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del paziente per mettere a punto il Progetto Individuale. Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;
- l'istituzione della pratica per la voltura della tessera sanitaria.

2.10 PERIODO D'INSERIMENTO

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Il medico visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio--assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari.

Entro i termini di 30 giorni dal ricovero in R2 è predisposta la rivalutazione multi-dimensionale, al fine di definire tempestivamente il PAI per la dimissione in altro setting assistenziale .

2.11 I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta. Presso la RSA R2 Villa Giovanna vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Campania DCA 74 del 2019.

2.12 PAI

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto assistenziale individuale, Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico l'équipe socio--sanitaria stila il Progetto Assistenziale Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'utente. Sulla base di quanto indicato, viene successivamente aggiornato o modificato il Piano Assistenziale

Individuale stilato in sede UVI, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti.

Gli obiettivi principali del Piano assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di recuperare quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;

2.13 LA GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui seguono le operazioni d'igiene personale e somministrazione della terapia. Successivamente si svolge la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Seguono le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, le attività di animazione, socializzazione e dialogo.

POMERIGGIO

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione. Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione.

SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.00. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

2.14 ASSISTENZA SANITARIA, FORNITURA FARMACI E PRESIDI

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e prescritti dal medico. La fornitura dei farmaci per il primo ciclo di terapia dopo la dimissione (almeno per una settimana) deve essere effettuata dalla Farmacia della struttura che dimette.

I farmaci devono essere compresi nel Prontuario Farmaceutico e PTOR (salvo eccezioni motivate per iscritto e dovute a particolari necessità cliniche), in modo da consentirne la prosecuzione della fornitura gratuita, anche dopo il primo ciclo di terapia, da parte della Farmacia territoriale sulla quale incide la struttura. Analogamente dovrà accadere per le medicazioni, la somministrazione di sacche e preparati per l'alimentazione

Il Distretto su cui insiste la struttura provvede attraverso i propri servizi competenti, alla prescrizione dei farmaci, dei presidi, delle medicazioni complesse, dei preparati nutrizionali, e del monitoraggio del loro utilizzo.

Sono inoltre presenti presso la Residenza i prodotti dietetici per Ospiti che adottano particolari regimi alimentari. Sono invece a carico del SSN ausili sanitari personalizzati quali bronco aspiratore, pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare, dispositivi per diabetici. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'interno e all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico della Residenza e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; se possibile, l'Ospite viene accompagnato da un familiare.

2.15 ASSISTENZA MEDICA

Nella RSA R2 Villa Giovanna operano il Direttore Sanitario e il Medico specialista assieme ai medici di MMG. L'assistenza medica specialistica è garantita dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 14.00. La domenica, nei giorni festivi, nelle ore pomeridiane e notturne e in urgenza si attiva il medico della continuità assistenziale. I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PI/PAI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, terapeuta della riabilitazione, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

2.16 ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La RSA R2 Villa Giovanna garantisce l'assistenza infermieristica continuativa h 24.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni primari;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.
- Addestramento al Nursing dei familiari prima di una eventuale dimissione.

2.17 ASSISTENZA ALLA PERSONA

La vita nel nucleo è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio---Sanitari (OSA---OSS). Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- vestizione;
- bagno assistito;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- protezione e tutela.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

2.18 ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE

È garantita dal lunedì al sabato attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico e il terapeuta della riabilitazione effettuano la valutazione dell'Ospite e impostano, se necessario, il piano riabilitativo individuale. I terapisti della riabilitazione, con attività di gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e miglioramento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel progetto.

3. SERVIZI FORNITI

3.1 SERVIZIO PSICOLOGICO

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari una psicologa, che riceve previo appuntamento. Le prestazioni che costituiscono le attività del servizio psicologico sono:

- valutazione periodica dell'Ospite tramite gli opportuni strumenti di valutazione psicologica (MMSE, NPI, CDR);
- colloqui di sostegno al bisogno con Ospiti, familiari e operatori;
- coinvolgimento in alcune delle attività psico---socio---educative, compresi i progetti realizzati in collaborazione col territorio di riferimento;

3.2 SERVIZIO RISTORAZIONE

I pasti vengono forniti da ditta esterna e vengono consegnati successivamente ai piani con vassoi termici, che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati da un nutrizionista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che

lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità. I familiari possono consumare i pasti in compagnia degli Ospiti; la prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata presso la Reception il giorno prima della consumazione. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

Ogni lunedì la struttura fornisce il menù settimanale per consentire la libera scelta agli ospiti.

In relazione alle prescrizioni del progetto sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

3.3 SERVIZIO DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto.

3.4 LAVANDERIA

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana con cadenza settimanale. Il servizio di lavanderia Ospiti è interno alla struttura ed è compreso nella retta. Il corredo dell'Ospite deve essere contrassegnato all'ingresso (a cura del parente) da un codice attribuito dall'Ufficio Accoglienza. Gli inserimenti di ulteriori capi successivi dovranno essere consegnati nei rispettivi nuclei al Responsabile di Nucleo accompagnati da un apposito elenco degli indumenti stessi.

3.5 ALTRI SERVIZI

Servizio podologia

Il servizio è offerto su prenotazione tramite appuntamento con un Podologo convenzionato con la struttura e non è compreso nella retta di degenza.

Fornitura Ausili E Consulenza Protesica

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Servizio di Riabilitazione e l'équipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione. La struttura è dotata di un servizio di consulenza protesica con la Vivisol.

Ausili per non udenti e non vedenti

La struttura si è dotata di **Sunu SmartBand**.

Il **Sunu SmartBand** è un ausilio per la mobilità per **non vedenti** e **ipovedenti** progettato per rilevare gli **ostacoli** alla parte superiore del corpo, in particolare l'area che il bastone bianco o il

cane guida manca per natura.

Per i non udenti la struttura garantisce la disponibilità di un accompagnatore "Servizio Cortesia" presente in struttura per l'intera giornata.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai coadiutori della parrocchia della Tora e Piccilli che celebra la SS. Messa all'interno della struttura la domenica mattina, garantendo durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche. A richiesta degli Ospiti viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della riconciliazione e dell'unzione degli infermi. Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

Parrucchiere, Barbiere e Estetista

Presso la struttura è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere 1 giorno la settimana. Le prenotazioni sono a cura della Amministrazione.

Luoghi d'incontro

Al piano terra è presente un ampio salone ed una zona con distributori automatici a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori. All'esterno è presente un giardino attrezzato. In ogni nucleo sono presenti soggiorni/sale da pranzo. La struttura è caratterizzata da ampie vetrate che garantiscono luminosità e grande visibilità all'esterno.

Al piano terra è presente il servizio bar ampio e luminoso per consentire la socializzazione degli ospiti e dei familiari.

4. TARIFFE E COSTI

I costi del ricovero in R2 sono a carico del SSN per una durata non superiore a 60 giorni. Il ricorso alla lungodegenza in tale setting costituisce inappropriatelyzza clinica, pertanto è consentito il ricovero protratto solo per i giorni necessari al collocamento obbligatorio in altro setting, per un periodo non superiore ad ulteriori 15 giorni oltre i 60 giorni definiti quale limite. In caso di permanenza del paziente in Unità di Cura R2 oltre il limite di 60giorni+15 viene riconosciuta una tariffa pari a quella per R3 medio carico assistenziale pari ad € 105,83.

4.1 SERVIZI INCLUSI

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- servizio di lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali;
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica h24, assistenza socio---sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica, fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza);
- Tutte le prestazioni sanitarie nei confronti degli ospiti sono assicurate dall'Asl o sono comunque a carico del Servizio sanitario Nazionale;
- servizio estetista e una prenotazione mensile del servizio parrucchiera.

4.2 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- rilascio di certificati per invalidità, assicurazioni e organi ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del medico certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici;
- trasporti escluso il 118;
- servizio di podologia;
- i pasti consumati dai visitatori, secondo quanto previsto dai menù della RSA;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

5. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

5.1 DIRITTI DELL'OSPITE

La Rsa R2 Villa Giovanna si impegna a garantire la tutela e la salvaguardia del diritto alla salute del cittadino ha diritto di:

- Essere accolto, assistito e curato con un'assistenza prestata in modo personalizzato, professionale e con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche;
- Ricevere un'informazione completa e comprensibile sul proprio stato di salute, gli accertamenti diagnostici, le terapie proposte, le possibili alternative e gli effetti collaterali collegati;
- Esprimere il proprio consenso al percorso di cura proposto;
- Ottenere una cartella clinica chiara e completa con tutte le informazioni riguardanti la diagnosi, i trattamenti eseguiti;
- Essere sempre individuato con il proprio nome e cognome, con cordialità, senza atteggiamenti confidenziali inappropriati; e deve poter identificare gli operatori dell'Azienda con i quali entra in contatto;
- Essere accolto in una struttura confortevole e ospitale che rispetti il più possibile le sue abitudini quotidiane;
- Portare piccoli oggetti personali e proprie apparecchiature – radio, cellulare, tv – che rendano più personale la vita dell'Ospite nella struttura, previa autorizzazione del Consiglio di Amministrazione che valuterà la richiesta e la sua fruibilità; tali arredi e apparecchiature devono essere utilizzate senza arrecare danno, disturbo, e nel rispetto degli altri Ospiti e del personale.
- Usufruire a proprio piacimento dell'area cortiliva per passeggiate, momenti di incontro e socializzazione. Per il bene degli Ospiti sarebbe opportuno che non uscissero dalla struttura in estate nelle ore più calde e in inverno nelle ore più fredde; se le uscite in tali situazioni sono inevitabili, si richiede al familiare di comunicarlo alla Direzione.
- Godere di ogni libertà di entrata ed uscita dalla struttura, previa comunicazione e autorizzazione da parte dei familiari al personale in servizio, che attiverà le procedure stabilite facendo firmare gli appositi moduli.
- Ricevere un'assistenza prestata nel rispetto dell'identità personale, della dignità umana, delle convinzioni filosofiche, culturali e religiose in tutte le fasi della malattia;
- Ottenere la massima riservatezza sui suoi dati personali, su quelli relativi alla diagnosi, alla degenza ed alle terapie;
- Avere l'opportunità di poter chiedere il parere ad un altro medico di fiducia, nel rispetto delle competenze del medico curante;

5.2 DOVERI DELL'OSPITE

Gli ospiti della RSA R2 Villa Giovanna hanno il dovere di:

- Rispettare gli altri Ospiti e il personale, al fine di garantire una convivenza il più possibile equilibrata e tranquilla e il rispetto dei turni /piani di lavoro volti ad un'adeguata organizzazione della struttura;
- Collaborare con il personale di reparto ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in ospedale.

- Non tenere all'interno della propria camera animali, scaldini, fornelli, ferri da stiro o altro oggetti simili;
- **Non fumare all'interno della struttura:** lo spazio disponibile e dotato di sedie e posacenere è all'esterno della struttura nel porticato davanti alla zona Bar; gli ospiti non in grado di recarsi da soli nello spazio disegnato, devono chiedere al personale di essere accompagnati fuori a fumare. I familiari non possono lasciare sigarette direttamente agli ospiti, ma alla Amministrazione la quale gestirà con gli operatori il desiderio di fumare dell'ospite stesso.
- Evitare di trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro; la struttura non si assume responsabilità alcuna per gli oggetti conservati direttamente e personalmente dagli Ospiti. Nell'eventualità ci fosse assoluta necessità di custodia da parte della Struttura vi è una procedura apposita che disciplina la gestione degli effetti personali di proprietà dell'utente e vengono custoditi in una cassaforte presente in reparto
- Non tenere all'interno della propria camera animali, scaldini, fornelli, ferri da stiro o altro oggetti simili;

6. FAMILIARI E AMICI

Le visite dei familiari/amici sono permesse dalle ore 11:00 alle ore 15:00 e dalle 17:00 alle 20:00;

Le visite durante la distribuzione dei pasti è possibile per massimo 2 parenti ogni Ospite. I familiari che gradiscono assistere ai pasti il proprio ospite sono tenuti ad informare la Amministrazione. E' prevista una saletta distaccata dalla sala pranzo dove parenti e ospiti verranno sistemati in occasione del pasto con presenza dei familiari. Se l'ospite gradisce mangiare in sala pranzo, i parenti dovranno attendere che il pasto finisca nelle salette della struttura;

Previa comunicazione di 24 ore, i familiari possono mangiare insieme agli Ospiti. Il costo del pasto è da pagare direttamente all'Amministrazione. Sarà compito dei responsabili decidere in quali spazi predisporre i pasti;

I familiari vengono coinvolti nella definizione del progetto esecutivo individuale del proprio familiare secondo le direttive regionali.

Devono essere istruiti dal personale qualificato della Struttura sulla corretta movimentazione dei pazienti secondo le procedure adottate dal sistema.

Il familiare è tenuto ad avvisare la struttura se delega a persone estranee alla famiglia alcune mansioni riguardanti la gestione del proprio Ospite sottoscrivendo l'apposito modulo in cui vengono indicate le mansioni delegate. I familiari saranno tenuti a informare ed educare la persona delegata facendo riferimento alla Carta dei Servizi nella tutela degli Ospiti e RSA R2 Villa Giovanna non risponde nè è responsabile dell'operato della persona indicata;

I familiari sono tenuti a assistere solo il proprio caro nelle mansioni di vita quotidiana volte a:

aiuto nell'alimentazione, aiuto nel mantenere le capacità residue della deambulazione attraverso passeggiate, socializzazione. Le richieste di altri ospiti, sono da porre all'attenzione dei responsabili/infermieri/operatori di turno e si chiede di non assecondare o interferire nella gestione degli stessi;

Si richiede al familiare che l'assistenza di tipo intimo, quali igiene, bagno, vestizione, organizzazione della vita in struttura del proprio familiare ospite venga demandato al personale socio sanitario. Il familiare può richiedere tramite formale e motivata domanda alla direzione eventuali richieste particolari.

Per le visite specialistiche interne ed esterne - ordinarie o urgenti - richieste dal medico di struttura/medico di base dell'ospite è richiesta la presenza di un familiare per l'accompagnamento eventuale tramite il servizio di trasporto predisposto dalla struttura, previo accordo con il personale infermieristico. Per gli Ospiti soli o nel caso in cui il familiare sia impossibilitato ad accompagnare l'ospite, sarà cura di RSA R2 Villa Giovanna attivarsi per l'accompagnamento. A tale scopo verrà fatto firmare al familiare al bisogno un *modulo di delega* alla Struttura per l'eventualità in cui la Struttura si occupi dell'accompagnamento dell'ospite alle visite specialistiche. In ogni modo il familiare è tenuto ad essere reperibile durante il giorno della visita per eventuali informazioni/complicazioni inerenti alla visita stessa.

Per motivi igienico-sanitari e a tutela della salute dell'anziano si vieta di portare o somministrare alimenti preparati a domicilio; si possono portare alimenti confezionati o di altro genere con relativo scontrino, i quali possono essere somministrati solo al proprio ospite con l'autorizzazione dell'infermiere di turno che valuterà se gli alimenti proposti siano idonei alla salute dell'Ospite stesso. Frutta, caramelle, cioccolate e alimenti vari deteriorabili portati senza previo accordo saranno ritirati dal personale quanto trovati nei comodini o in luoghi non idonei alla conservazione dei cibi e restituiti al familiare dell'ospite ove sia possibile. La struttura non si assume responsabilità in caso in cui l'ospite, a seguito della somministrazione di cibo non proveniente dalla cucina di RSA R2 Villa Giovanna, presenti problemi di salute.

Ospiti con problematiche alimentari di varia natura, avranno una dieta personalizzata sulla base di indicazioni mediche condivise con i familiari, i quali sono tenuti ad osservare tali disposizioni. In caso contrario sarà cura di RSA R2 Villa Giovanna far sottoscrivere un modulo di esenzione di responsabilità della struttura dell'operato del familiare e in ogni caso RSA R2 Villa Giovanna non risponde dell'operato dei familiari, amici affini che somministrano cibo agli ospiti.

Si richiede ai familiari di comunicare ai responsabili il nominativo e i recapiti telefonici di una persona, che sia per la struttura il riferimento dell'Ospite e con la quale si relaziona per le comunicazioni ed emergenze riguardanti l'anziano, anche durante la notte. Se il nominativo della persona di riferimento o i recapiti del referente cambiano, chiediamo ai familiari di comunicarlo alla coordinatrice o all'impiegata amministrativa.

Qualora i familiari chiedessero copia della cartella socio sanitaria degli ospiti, sono tenuti a compilare l'apposito modulo di richiesta

Si chiede cortesemente ai familiari che minori siano sempre accompagnati in struttura da un adulto, il quale ha il dovere di supervisionare il comportamento del minore stesso. In

particolare si chiede che il minore non sia lasciato solo in giro per la struttura, che non utilizzi materiali e attrezzature presenti negli spazi comuni e nelle camere, che i giochi portati dall'esterno non ledano gli ospiti e la struttura stessa, che si rivolga agli ospiti con cortesia ed educazione.

Si chiede cortesemente ai familiari che eventuali animali da compagnia, che si desidera portare in visita agli ospiti, siano sempre tenuti nel trasportino o tenuti al guinzaglio e che il padrone supervisioni il comportamento dell'animale stesso. L'animale non può entrare nelle stanze, ma rimanere al piano terra o nell'atrio o in giardino.

Si sottolinea ai familiari che gli ospiti presenti in struttura sono persone malate e affette da patologie comportamentali gravi e non autosufficienti. Pertanto anche se un ospite sembra in grado di intender e volere, questo non è un dato certo e va comunque considerato come non autosufficiente a livello fisico e mentale. Chiediamo pertanto ai familiari di occuparsi solo ed esclusivamente delle richieste o segnalazioni da parte proprio familiare Ospite.

E' vietato lasciare oggetti taglienti (forbici, coltelli, lamette etc) a gestione dell'Ospite singolo o in sua vicinanza.

E' compito del/dei familiare/i sottoscrittore/i il contratto di ospitalità informare l'Ospite entrante e i familiari, affini, amici che gradiscono far visita all'ospite stesso del contenuto della presente Carta dei Servizi inteso parte integrante e vincolante al contratto stesso.

6.1 ORARI DI VISITA

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 11:00 alle ore 15:00 e dalle 17:00 alle 20:00. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari e gli amici possono prendere parte alle attività di animazione. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti. Ai familiari é consentito in caso di necessità l'accesso a qualsiasi ora di giorno e di notte compatibilmente con le esigenze di assistenza degli altri ospiti.

7. DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire :

- Dimissione per raggiungimento degli obiettivi previsti dal Progetto Assistenziale Individualizzato, a seguito di verifica da parte della unità di valutazione con conseguente inserimento in setting di minore intensità
- Dimissione per trasferimento ad altro regime assistenziale, a seguito di mutate condizioni sanitarie non gestibili.

Dimissione per decesso della persona assistita

- Dimissioni per volontà dell'assistito o del tutore (con precisazione della motivazione, se espressa). Nel caso in cui a seguito di valutazione di un paziente ricoverato in RSA in sede di U.V.I. si configuri la necessità/opportunità di inserimento in cure domiciliari integrate, si avvia la procedura di dimissione protetta/programmata a domicilio, con l'attivazione da parte del responsabile del caso della U.O. distrettuale.

Non si prevede il ricovero temporaneo in ospedale che dovrebbe di norma comportare la sospensione del ricovero in RSA, fatta eccezione per specifici casi dovuti ad esigenze connesse all'erogazione di specifiche prestazioni non erogabili in RSA. L'evento è registrato nel flusso informativo ministeriale FAR Banca dati dell'assistenza residenziale e semiresidenziale. In questi casi il posto letto è conservato per un massimo di 3 giorni.

8. RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA

La struttura agisce e organizza le sue attività per garantire la cura e il benessere degli ospiti. Le decisioni inerenti la salute e la vita quotidiana sono prese con la massima discrezione e professionalità. L'ospite e il familiare verranno avvisati in caso di problematiche varie per garantire la massima trasparenza e collaborazione nella gestione degli ospiti stessi.

Tutti coloro che assistono gli Ospiti della struttura sono tenuti a collaborare per garantire risposte adeguate ai singoli bisogni, assicurando rispetto alla riservatezza ed alla privacy di ciascuno.

Il personale è tenuto a preservare la privacy di ogni Ospite, darà informazioni solo ed esclusivamente riguardanti il proprio familiare Ospite. Le richieste di informazioni di altra natura e su altri Ospiti sono negate.

L'Ente gestore e il personale non sono responsabili dell'allontanamento degli Ospiti in quanto, pur ponendo ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito della vigilanza, non possono adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso possono essere adottate solo dalle autorità competenti.

RSA R2 Villa Giovanna non si assume responsabilità in caso di smarrimento o rottura involontaria di protesi (visive, auditive e dentarie) utilizzate dagli ospiti.

RSA R2 Villa Giovanna non si assume responsabilità in caso di smarrimento o rottura involontaria di oggetti personali dell'ospite e denaro contante; su richiesta del familiare RSA Villa Giovanna può conservare gli oggetti e il denaro contante nella cassaforte – come da modulo dichiarazione deposito denaro contante.

L'Rsa Villa Giovanna è responsabile, solo ed esclusivamente, degli indumenti degli adulti che utilizzano il servizio di lavanderia interna, tenendo in considerazione il decorso di usura degli stessi. E comunque il servizio è normato da una procedura appropriata.

In caso di inadempienza nel pagamento della retta da parte dei soggetti che se ne sono assunti la responsabilità, RSA R2 Villa Giovanna adotterà i provvedimenti di legge riservandosi la possibilità di dimettere l'Ospite.

9. ULTERIORI INFORMAZIONI

9.1 COME RAGGIUNGERCI

Raggiungere RSA Villa Giovanna è molto semplice.

In Auto si deve percorrere

Uscita autostrada Caianello direzione Mignano Monte Lungo , svoltare a sinistra in località Tora e Picilli

L'utenza telefonica di riferimento per prenotare tale servizio è **0823/924558**

Per raggiungere la struttura **in treno**:

Scendere alla stazione di Caianello dove troverete a disposizione, previa prenotazione, la navetta della struttura.

9.2 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

La fattiva partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti.

All'ingresso della Struttura è presente un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi. Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di questionario di Soddisfazione RSA Villa Giovanna nella versione dedicata ai Residenti e nella versione dedicata ai familiari.

9.3 RECLAMI, SEGNALAZIONI E APPREZZAMENTI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni

e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni

9.4 GARANZIA DI QUALITA'

La Casa di Cura Villa Giovanna ha intrapreso un percorso articolato e complesso per la certificazione di qualità ISO 9001:2015. La certificazione è lo strumento più idoneo per migliorare il sistema produttivo e costruire la più solida piattaforma sulla quale costruire la total quality. La certificazione serve a verificare che i prodotti e i servizi, nel nostro caso i servizi, siano realizzati e forniti secondo standard predefiniti a livello internazionale, seguendo un percorso strettamente tecnico per ottenere la qualità totale. Pertanto, la ISO 9001:2015 non porta solo al miglioramento continuo dei prodotti e processi ma anche dell'Organizzazione Aziendale, il tutto finalizzato alla soddisfazione dell'Utente.

La Qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, con lo scopo di:

- migliorare i servizi erogati,
- soddisfare pienamente le esigenze dell'utente
- valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

9.4.1 Tutela e partecipazione

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalle Direzioni sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli utenti della struttura.

9.4.2 Della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli utenti

La Casa di Cura Villa Giovanna garantisce, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, dei pazienti, e dei visitatori attraverso l'elaborazione di un documento di valutazione dei rischi.

9.4.3 Tutela dell'ambiente

La clinica riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

9.4.4 Tutela della privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione del Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito, "GDPR") e del D.lgs. n. 196/2003 ("Codice privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018, (complessivamente, "Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati") non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per il medesimo motivo per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

In adempimento alla Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati, all'ingresso in Struttura viene data visione all'Interessato dell'Informativa per gli utenti dei servizi sanitari e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016.

L' informativa per gli utenti dei servizi sanitari inerente il trattamento dei dati personali (laddove per trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, comunicazione, diffusione, cancellazione ecc.) è ordinariamente fornita all'Interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di:

1. emergenza sanitaria o di igiene pubblica;
2. impossibilità fisica;
3. incapacità di agire; incapacità di intendere o di volere;
4. prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia;
5. rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la struttura Villa Giovanna nella persona del suo Legale Rappresentante.

La Casa di Cura ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, anche detto Data Protection Officer ("DPO"), che può essere contattato ai recapiti indicati nell'Informativa per gli Utenti dei servizi sanitari.

9.4.5 Rischio Clinico

In ottemperanza agli obblighi di pubblicità fissati dalla Legge n.24 del 8/03/2017 (Legge Gelli-Bianco), il presidio sanitario pubblica sul sito web il report di risk management* in cui vengono riportate le informazioni relative alla gestione del rischio clinico ovvero il processo mediante il quale si misura o si stima il rischio e successivamente si sviluppano delle strategie e delle procedure per governarlo.

È riconosciuto che la promozione della sicurezza dei pazienti si fonda su un approccio sistemico, che comprende lo studio degli eventi avversi, dei near miss e degli eventi sentinella per arrivare all'identificazione ed al controllo delle circostanze e dei fattori che possono facilitare o determinare un danno per il paziente e, quindi, per la progettazione di processi assistenziali appropriati, efficaci ed efficienti.

Tutte le procedure adottate presso la nostra struttura rientrano nelle good clinical practise in termini di prevenzione degli eventi avversi e degli eventi sentinella.

9.4.6 Umanizzazione

Umanizzazione significa porre al centro la persona umana; al centro dei percorsi sanitari e socio-
• -assistenziali in una visione olistica, ovvero considerare la totalità inscindibile delle componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale.

L'incontro con il paziente richiede una preparazione professionale ma al contempo umana e umanizzante del percorso terapeutico. A tal proposito la letteratura evidenzia come ci si debba muovere su due assi, da un lato una buona assistenza medico-infermieristica e dall'altra si debba sviluppare e stimolare una relazione con il paziente. Non si può prescindere

dalla persona malata, dal rapporto tra persone, dalla dignità delle cure se parliamo di Umanizzazione.

Per proseguire nel percorso di umanizzazione delle cure, bisogna svolgere una compiuta analisi dei reali bisogni delle persone, dei contesti, delle relazioni tra persone e ambienti, dei processi cognitivi ed emotivi individuali e di gruppo, in modo da individuare i bisogni latenti e di contestualizzare le richieste esplicite.

A tal proposito la Struttura Villa Giovanna, nell'ambito del Percorso di umanizzazione dell'assistenza:

- Prende in carico il cittadino utente nel percorso di cura;
- Favorisce la relazione tra professionisti sanitari e pazienti e familiari;
- Presta attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini utenti;
- Assicura la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni nonché la partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi organizzativi;
- Valuta il grado di soddisfazione dei cittadini utenti e ne trae spunti per il continuo miglioramento;
- Prevede un colloquio medico/paziente che consideri oltre agli aspetti strettamente legati alla patologia anche i sentimenti del paziente, il senso di estraneità e il disagio successivo al ricovero, le sue idee, le sue interpretazioni e aspettative;
- Garantisce la presenza di uno psicologo come supporto per il paziente e i familiari;
- Assicura la presenza di un interprete in caso di cittadini stranieri;
- Permette al paziente di poter scegliere la tipologia di menù in base alle proprie esigenze etico-religiose.

9.4.6.1 Umanizzazione e Comunicazione

La Direttiva dell'Unione Europea 97/17 "Il sistema---qualità nell'assistenza sanitaria europea" indica la comunicazione efficace come "la chiave per attuare con successo i cambiamenti", a condizione che il paziente sia al centro del processo comunicativo e che le informazioni siano date in maniera semplice e chiara in modo che siano comprese da tutti.

Villa Giovanna comunica attraverso diversi canali: dai più classici come brochure e depliant informativi e anche attraverso i canali digitali come il sito web e i differenti social network.

Il sito web rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo della clinica
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie

9.4.6.2 Umanizzazione attraverso i social network

Utilizzando i social network consente alle persone di esprimere opinioni e chiedere informazioni utilizzando i loro mobile e mezzi di comunicazione già interiorizzati dalla maggior parte delle persone. Attraverso i social network informa le persone sugli open day a cui possono partecipare, e offre consigli per preservare la buona qualità di vita e un buon stato di salute redatti dai nostri medici.

10. INFORMAZIONI UTILI

I MOMENTI FONDAMENTALI PER L'IGIENE DELLE MANI

Il lavaggio delle mani rappresenta da solo il mezzo più importante ed efficace per prevenire la trasmissione delle infezioni in genere. Serve ad allontanare fisicamente lo sporco e la maggior parte della flora transitoria della cute.

Lo scopo è promuovere, attraverso interventi multimodali, l'igiene delle mani focalizzata in cinque momenti fondamentali. Gli operatori sanitari dovranno effettuare il lavaggio:

- ad inizio e fine turno;
- prima e dopo la distribuzione degli alimenti;
- prima e dopo l'uso dei servizi igienici;
- prima e dopo il rifacimento dei letti;
- prima e dopo l'uso dei guanti;
- prima e dopo la somministrazione di terapie;
- dopo essersi soffiati il naso;
- prima del contatto con il paziente;
- prima di una manovra asettico;
- dopo l'esposizione ad un liquido biologico;
- dopo il contatto con il paziente;
- dopo il contatto con ciò che sta intorno al paziente.

La responsabilità di effettuare correttamente il lavaggio delle mani spetta a tutto il personale sanitario che effettua procedure assistenziali.

COME EFFETTUARE IL LAVAGGIO

- 1) Bagnare ed insaponare le mani con sapone liquido;
- 2) Strofinare accuratamente con particolare attenzione agli spazi ungueali e interdigitali, per 15---30 sec.;
- 3) Risciacquare abbondantemente con acqua corrente;
- 4) Asciugare bene con salviette monouso, o con carta o con asciugamano monodipendente;
- 5) Utilizzare l'ultima salvietta per chiudere eventualmente il rubinetto.

RACCOMANDAZIONI

I medici e gli infermieri devono tenere le unghie corte e ben curate, senza smalto e non devono indossare né orologi o altri monili.

La cute delle loro mani deve essere integra e non presentare ferite ed escoriazioni.

La temperatura dell'acqua consigliata è di 37 °c poiché a temperature inferiori si ha un vaso costrizione e un restringimento dei pori che impediscono la penetrazione dell'antiseptico; viceversa, temperature superiori possono provocare irritazione cutanea nonché il passaggio in superficie di germi residenti in profondità.

In caso di accidentale contatto con superfici o oggetti non sterili durante il lavaggio delle mani,

è indispensabile ripetere la procedura dall'inizio.

Gli erogatori di antisettico devono essere a muro e provvisti di apposita leva per funzionamento a gomito; quando vuoti, se riutilizzabili, devono essere lavati e sterilizzati prima del successivo riempimento. Asciugare le mani tamponandole e non strofinandole. Scegliere prodotti, tra quelli consigliati, in base alla sensibilità individuale.

L'uso delle creme dermo---protettive è consigliato solo fuori dell'orario di servizio perché i contenitori delle stesse potrebbero essere contaminati e, pertanto, aumentare la flora batterica residente delle mani.

Telefono

E' garantita la possibilità di comunicazione con l'esterno a tutti gli ospiti della struttura.

Posta

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente all'addetta della Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Richiesta di documentazione e informazioni

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione o eventuali referti clinici di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio corrispondono a quelli previsti dalla normativa vigente. La copia del fascicolo socio---sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. I costi per il rilascio della documentazione sono di € 50,00 per cartella clinica e di € 60,00 per la compilazione del certificato d'invalidità..

Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici, o all'Ufficio Accoglienza della struttura.

Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle

condizioni cliniche dell'Ospite. Se le condizioni sanitarie dell'Ospite dovessero aggravarsi, i parenti possono su autorizzazione della Direzione, restare in struttura anche nelle ore notturne. Il decesso viene comunicato dal medico di turno. La salma viene composta nel locale apposito (camera mortuaria). La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza. È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

Polizza assicurativa

Il gestore della RSA R2 ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

Info utili

Comune di Tora e Picilli

Indirizzo Piazza Umberto I, n.1 ---tel. 0823/924227

Polizia Municipale

Tel. 0823/924264

Farmacia

Via Via S. Rocco, 26

Tel. 0823/924601

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- *il "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del tribunale per i diritti del malato;*
- *Legge 241 del 7 Agosto 1990 art. 7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";*
- *Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" a norma dell'art. 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421;*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 --- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 Ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari";*
- *Circolare del Ministero della Sanità n. 2 del 1995 "Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale";*
- **DECRETO N. 74 DEL 9/10/2019 OGGETTO:** Assistenza sociosanitaria territoriale: Integrazioni e modifiche al DCA 97/2018: "Requisiti, criteri e procedure di accesso per le R.S.A.: Unità di cure residenziali per persone adulte non autosufficienti (R3), per persone adulte affette da Disturbi Cognitivi e Demenze (R2D), e per persone adulte non autosufficienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate (RD3)" e approvazione "Requisiti, criteri, procedure di accesso e tariffe per le R.S.A.: Unità di cura residenziale R2 - Requisiti dei Centri Diurni - Attuazione Programma Operativo 2016-2018 Intervento 19.1 DCA 14/2017. *Legge n. 273 dell'11 Luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" --- che introduce l'obbligo di legge dell'adozione della Carta dei Servizi;*
- *D. Lgs. 196/03 e dal GDPR del 25 maggio 2018, regolamento UE n. 2016/679 per privacy;*
- *Regolamento n. 3 del 31/07/2006 della Regione Campania.;*
- *Regolamento n. 1 del 22/06/2007 della Regione Campania;*
- *D.Lgs n. 81 del 09 aprile 2008 "Attuazione dell'articolo 1 della Legge del 3 agosto 2007 n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di Lavoro";*
- *DGRC n. 2100 del 31.12.2008, "Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi --- Costituzione del comitato tecnico". Ha istituito, presso il Settore Assistenza Sanitaria, l'Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei servizi e costituito il Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio attraverso l'attuazione di azione programmate e l'individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi;*
- *Decreto Legge 286 del 2008 Art. 2 comma 461 (Legge finanziaria 2008) ha previsto l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi»;*
- *Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta);*
- *DGRC n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI con cui la Regione Campania ha previsto la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; la verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, e di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei Servizi, istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori;*
- *DCA 51 Regione Campania del 4 luglio 2019;*
- *Delibera della Giunta Regionale n. 169 del 04.04.2023 - D.G.R.C n. 166 del 6 aprile 2022: "Requisiti*

ulteriori specifici per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie della Regione Campania".

- *Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini, integrati dal D.Lgs. 229/99 Riforma ter recante: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale".*
- *Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".*
- *DPCM 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in GU n. 261 dell'8/11/1994.*
- *DPCM 19/05/1995 "Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".*
- *Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".*
- *Decreto 15/02/96 del Ministero della Sanità "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie".*
- *L. n° 675 del 31/12/1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".*
- *D.P.R. 14/01/97 "Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private".*
- *Legge Regionale 30 luglio 1999 n. 20 "Norme in materia di autorizzazione, vigilanza e accreditamento per i presidi sanitari e socio-sanitari, pubblici e privati.*



Villa Giovanna

via M. G.