



## ***Villa Duchessa di Galliera***

***SE.GE.SA. s.r.l.***

***Residenza Sanitaria Assistenziale e Centro Diurno***

***Convenzionata con ASL3***

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Ospiti in regime di convenzione ASL 3**

*Istituto Calasanzio - Via Nino Cervetto 38 - 16152 Genova*

*P.IVA n° 03806910109*

*Tel. 010 6041550 - 010/6040149 - Fax 010/6012188*

***[villa.duchessa@virgilio.it](mailto:villa.duchessa@virgilio.it) - <http://www.villaduchessa.it>***

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*la Carta dei Servizi è una pubblicazione che raccoglie tutte le informazioni sulla Residenza Sanitaria assistenziale Villa Duchessa di Galliera.*

*In queste pagine troverà le indicazioni utili sulla nostra attività e sui servizi che possiamo offrirLe.*

*La Carta dei Servizi è uno strumento che viene compilato per garantire i diritti dei Clienti ed è redatta anche secondo le disposizioni del Dpcm 19 maggio 1995 – “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95”*

*L’obiettivo è quello di offrire un’assistenza personalizzata, mirata alle esigenze del nostro Ospite, per accrescere il livello di soddisfazione Suo e dei Suoi familiari.*

*Tutta la nostra attività è costantemente monitorata per individuare i punti critici e migliorare la nostra professionalità e il gradimento di chi riceve i nostri servizi.*

*L’RSA si impegna a mantenere gli standard qualitativi adottati e a intraprendere le azioni correttive, alla ricerca di un servizio eccellente, che trova nella certificazione del Sistema Qualità un modo per garantire la coerenza dei processi organizzativi e del comportamento del personale con gli obiettivi di qualità raggiunti.*

*Con questo strumento Villa Duchessa di Galliera intende creare e fornire un’informazione efficace e puntuale rivolta agli Ospiti, ai Familiari, ai Medici, al personale, alle Istituzioni, agli Enti locali e ai soggetti eventualmente interessati.*

*RingraziandoLa per l’attenzione, Le porgiamo i nostri migliori saluti.*

La Direzione

## **CARTA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

Le attività svolte nella Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Duchessa di Galliera pongono in primo piano la persona ed i suoi familiari.

La RSA garantisce alle persone ospitate il rispetto dei loro diritti, della loro individualità anche mediante la personalizzazione degli ambienti, la valorizzazione della persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico e favorendo lo sviluppo delle relazioni interpersonali all'interno ed all'esterno del presidio.

In particolare sono salvaguardati:

- Il Diritto alla vita: ogni ospite deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, ecc.).
- Il Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- Il Diritto di difesa: ogni persona in condizioni psico-fisiche-sociali di inferiorità deve essere difesa dalle speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti.
- Il Diritto di prevenzione: ogni persona deve aver garantito quanto serve (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e/o alla sua autostima.
- Il Diritto di parola ed ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite, nel limite del possibile.
- Il Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.
- Il Diritto di partecipazione: ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa.
- Il Diritto di accettazione: ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di "valori, cultura, esperienza, credenze ed ideali".
- Il Diritto di critica: ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.
- Il Diritto al rispetto ed al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome, deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo concetto di pudore.
- Il Diritto alla riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente od indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla D.lgs. 196/03.
- Il Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

Vengono inoltre assicurati:

- L'equità significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli ospiti.
- L'uguaglianza significa che a parità di esigenze la RSA si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti gli ospiti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceto sociale. Le sue azioni, nei riguardi degli ospiti, sono ispirate a criteri di obiettività, imparzialità, etica e trasparenza.
- La continuità significa che i servizi vengono erogati in maniera continua, regolare e senza interruzioni.
- L'umanità significa che l'attenzione centrale viene posta all'uomo con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali o sociali, con educazione, rispetto cortesia e disponibilità da parte di tutti gli operatori. In particolare si promuove la morale Cristiana.
- l'efficienza ed efficacia significano che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termine di benessere degli ospiti e di gratificazione del personale.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, la RSA si impegna a garantire:

- l'informazione sulle modalità dell'erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona;
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo ed in relazione al suo stato di salute, sulla base di apposito PIA (Piano di Assistenza Individualizzato).

I vostri suggerimenti, le vostre proposte ed anche i vostri reclami, saranno per noi uno stimolo al miglioramento continuo del servizio.



## **REGOLAMENTO DELLA RSA**

### **CARATTERISTICHE E FINALITÀ**

La RSA accoglie tutti gli ospiti che ne fanno richiesta senza discriminazione alcuna, compatibilmente con le possibilità di accoglienza e di assistenza.

La RSA accoglie persone autosufficienti e non autosufficienti. Agli ospiti è garantito il rispetto dei loro diritti, della loro riservatezza e personalità, la valorizzazione della persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico, nonché la promozione del patrimonio culturale, politico e religioso di ciascuno.

### **PRESTAZIONI EROGATE A FAVORE DEGLI OSPITI**

- **Assistenza.** Le operatrici hanno adeguata formazione e sensibilità per assistere gli ospiti nelle esigenze materiali e per garantire un ambiente sereno di convivenza. Le operatrici rispettano la personalità e la riservatezza degli ospiti, seguendo l'evoluzione delle loro condizioni generali.
- **Attività nella RSA.** La RSA attiva idonei interventi per la socializzazione degli ospiti, promuovendo l'apertura verso i familiari, la popolazione e nella logica della massima integrazione con il territorio per prevenire ogni forma di emarginazione.
- **Animazione e riabilitazione.** Sono sviluppate attività di animazione fisiche e culturali per favorire una normale vita di relazione nel rispetto della personalità di ciascuno. In relazione alle necessità degli ospiti è prevista l'attività di riabilitazione effettuata da fisioterapisti.
- **Igiene personale.** Le operatrici assistono gli ospiti nell'igiene personale e nella vestizione, intervenendo direttamente per gli ospiti non autosufficienti; provvedono al cambio della biancheria e dei pannoloni; svolgono attività di prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato; dispongono i bagni in apposito locale bagno assistito. Le operatrici aiutano gli ospiti che lo richiedono nell'assolvimento di tutte le funzioni quotidiane.
- **Ristorazione.** La casa prepara direttamente con propria cucina tutti i pasti, anche nell'ambito delle prescrizioni dietetiche personali degli ospiti.. Oltre ai pasti principali, nel corso della giornata sono disponibili bevande per piccolo ristoro (caffè, tè ...).
- **Pulizia.** Viene effettuato, con cadenza giornaliera, il servizio di pulizia delle camere, dei bagni degli ospiti, degli arredi, delle attrezzature, di rifacimento dei letti e di pulizia delle parti comuni della RSA.
- **Lavanderia.** Il servizio di lavanderia della casa (lenzuola, asciugamani, ecc. ) è affidato a ditta specializzata esterna, mentre per il vestiario personale degli ospiti (vestiti, biancheria personale) è operativo un servizio di lavanderia interno a pagamento.
- **Infermeria.** La RSA dispone di servizio di infermeria, che prepara e distribuisce le terapie prescritte dal medico; in caso di necessità chiede l'intervento del medico curante o della guardia medica.

- **Assistenza medica.** È effettuata dai medici della RSA. Gli ospiti in regime di convenzione con la Asl sono presi in carico direttamente dai medici operanti presso la struttura.
- **Assistenza spirituale.** È prestata dai Padri Scolopi, che celebrano la messa nella cappella della casa e forniscono assistenza agli ospiti che ne facciano richiesta.
- **La RSA inoltre assicura:**
  - L'acquisto dei farmaci e dei presidi sanitari necessari e prescritti dai medici curanti, il cui costo è compreso nella retta;
  - la prenotazione di visite ed esami specialistici, i cui costi sono compresi nella retta, ad eccezione delle prestazioni non convenzionate;
  - l'assistenza necessaria agli ospiti. In caso di assoluta necessità può essere consentito, ai parenti degli ospiti, di prestare personalmente assistenza al proprio congiunto evitando di arrecare disturbo agli altri e di ostacolare la normale attività degli operatori.

### **ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA**

La giornata tipo nella RSA si svolge conformandosi il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze di una collettività, lasciando agli ospiti tempi liberi che possono essere utilizzati secondo le possibilità e i desideri di ciascuno.

**Dalle ore 7.00 alle ore 8.30:** risveglio e igiene personale, con l'assistenza delle operatrici se necessario.

**Dalle ore 8.30 alle ore 9.00:** prima colazione.

**Dalle ore 9.00 alle ore 12.00:** mentre le operatrici riassettano le camere, gli ospiti possono intrattenersi nei saloni, svolgendo attività manuale, di lettura o di intrattenimento, passeggiare nel giardino.

**Dalle ore 12.15 alle ore 13.00:** pranzo. Gli ospiti hanno la possibilità di scegliere le proposte del menù giornaliero che è predisposto seguendo linee guida e tabelle dietetiche elaborate da specialisti dietologi ed approvate dal Servizio di Igiene, Alimenti e Nutrizione della competente A.S.L.. Viene garantito il rispetto delle esigenze degli ospiti che devono osservare diete personalizzate prescritte dai loro medici curanti.

**Dalle ore 13.00 alle ore 15.00:** gli ospiti che lo desiderano si ritirano per il riposo pomeridiano.

**Dalle ore 14.00 alle ore 18.00:** gli ospiti possono partecipare alle attività di animazione proposte dalla casa.

**Dalle ore 15.30 alle ore 16.00:** merenda.

**Dalle ore 18.00 alle ore 19.00:** cena.

**Dalle ore 19.00 alle ore 21.00:** gli ospiti che lo desiderano si trattengono negli spazi comuni e nei saloni, poi si ritirano per il riposo notturno.

**Dalle ore 21.00:** inizia il riposo notturno.

### **IMPORTANTE**

Sia al mattino che al pomeriggio è possibile partecipare alle attività di animazione proposte.

Nella RSA è assicurata l'assistenza spirituale (facoltativa) con celebrazione della Santa Messa.

Le terapie sono somministrate agli ospiti nelle ore e secondo le prescrizioni del medico curante.

La consumazione dei pasti avviene nelle sale da pranzo; in camera potrà essere effettuata solamente a persone allettate o con temporanei problemi di salute che ne impediscono l'accesso alle sale da pranzo.

Gli orari sopra esposti sono indicativi e possono subire lievi variazioni per esigenze di servizio.

### **VISITE DI FAMILIARI E CONOSCENTI**

La RSA favorisce la partecipazione dei familiari e dei conoscenti alla vita degli ospiti. I familiari e i conoscenti sono invitati a prendere conoscenza delle regole di funzionamento della casa e a collaborare con la direzione della casa, il personale di assistenza e di infermeria.

#### **Orari di visita**

I familiari, i conoscenti degli ospiti e la popolazione locale possono partecipare alla vita della casa e intrattenersi con gli ospiti nei seguenti orari:

**Mattino dalle ore 11.00 alle ore 11.45**  
**Pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.45**

La presenza di visitatori in orari diversi deve essere concordata con la responsabile della RSA.

I visitatori possono intrattenersi con gli ospiti nei locali comuni; possono entrare nelle camere su invito dell'ospite e previa comunicazione alla responsabile della struttura, senza arrecare disturbo ad altri od ostacolare l'attività degli operatori.



**Alimenti.** I visitatori sono pregati di non introdurre alimenti nella RSA.

La RSA garantisce un servizio di ristorazione vario e conforme alle prescrizioni dietetiche delle autorità sanitarie. Gli alimenti sono approvvigionati, conservati e somministrati nel rispetto di rigorose norme igieniche; la RSA è soggetta a sorveglianza da parte delle autorità competenti pertanto tutti gli alimenti introdotti nella RSA devono essere sottoposti a controlli e mantenuti secondo le procedure previste.

**Medicinali.** Il servizio infermieristico della casa conserva i medicinali e ne cura e sorveglia la somministrazione. I medicinali possono essere forniti agli ospiti solo con prescrizione medica.

**Reperibilità dei familiari.** I familiari sono pregati di fornire alla responsabile della RSA i dati per la loro tempestiva reperibilità, specialmente nei casi di non autosufficienza e di stati di salute che richiedano continua sorveglianza. I familiari sono invitati a fornire numeri di telefono (casa, ufficio, telefonino) e a dare informazioni sulla loro reperibilità anche nei periodi festivi e di vacanza.

**Vestiaro.** I familiari sono pregati di verificare che l'ospite disponga di vestiario in buone condizioni e adatto alle varie stagioni, siglato a filo o segnato con un pennarello nero indelebile. La RSA dispone, per gli ospiti che ne fanno richiesta, di un servizio di lavanderia interna a pagamento. Durante il soggiorno presso Villa Duchessa di Galliera, per il maggior conforto dell'ospite si consiglia di dotarsi di abbigliamento gradevole ma comodo:

Abbigliamento Intimo:

mutande da 4 a 7

maglie pelle da 4 a 7

calze/collant da 4 a 7

pigiama o camicie da notte da 3 a 5

una vestaglia da camera

un paio di pantofole

Abiti Adeguati Alla Stagione:

maglioni/giacchette di lana da 3 a 5

tute in tinta unita da 3 a 5

polo da 3 a 5

scamiciate o vestiti interne per le signore

una giacca pesante.

Scarpe :

un paio per stagione

un paio di scarpe chiuse da casa

un paio di pantofole

Busta Personale:

contenente l'indispensabile per la toilette: pettine, spazzolino da denti, dentifricio, il necessario per la protesi, una spugna, lamette e schiuma da barba, un flaconcino di olio di mandorle, borotalco.

Il corredo dovrà essere tutto, tenuto in ordine e revisionato periodicamente dai familiari dell'ospite.

## **NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI**

L'ospite deve osservare le regole di igiene dell'ambiente e mantenere in buono stato la camera, gli impianti, i mobili e le attrezzature installate, segnalando tempestivamente al personale eventuali malfunzionamenti, rispondendo di eventuali danni arrecati.

### **Non è consentito:**

- l'uso nelle camere di stufette elettriche, apparecchiature a gas, ferri da stiro o altro;
- tenere animali;
- conservare alimenti senza il preventivo consenso della direzione della RSA;
- introdurre medicinali senza prescrizione medica e senza informare la Direzione della casa;
- fumare all'interno della casa;

L'ospite non può pretendere dal personale prestazioni non previste dalle procedure interne né deve fare richieste di trattamenti particolari. Deve astenersi dal dare mance e/o omaggi al personale, mantenendo un comportamento rispettoso della dignità degli altri ospiti, del personale e compatibile con le esigenze di vita sociale della casa.

### **È consentito:**

Personalizzare la propria camera, previo consenso della Direzione, con mobili, arredi, oggetti e suppellettili personali, nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri ospiti, compilando preventivamente apposito modulo di "inventario".

La responsabilità della RSA nella gestione degli effetti personali degli ospiti si limita alle operazioni di lavanderia/stireria della casa oppure alla manipolazione delle assistenti nelle operazioni di cambio della biancheria per gli ospiti non autosufficienti.

Il personale non è autorizzato a gestire e conservare denaro, valori e oggetti preziosi per conto degli ospiti; la Direzione della RSA non risponde per eventuali furti o smarrimenti di denaro, valori, oggetti preziosi.

**La Direzione della RSA si riserva di disporre il trasferimento in altra camera nel caso insorgessero problemi di incompatibilità tra gli ospiti.**

Per qualsiasi reclamo o segnalazione, l'ospite e o il familiare può rivolgersi alla Direzione della RSA o inoltrare un reclamo/segnalazione scritto, anche anonimo, tramite apposito modulo da imbucare nell'apposita cassetta presente nella RSA o da inviare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## **NORME RELATIVE ALL'AMMISSIONE E ALLA DIMISSIONE DEGLI OSPITI**

### **Ammissione**

L'ammissione degli ospiti è disposta dalla Direzione della RSA, accertato il pieno consenso dell'interessato a seguito della presentazione dei seguenti documenti:

- Domanda di accoglienza e dichiarazione trattamento dati personali
- Preventivo di ospitalità sottoscritto dall'ospite e/o dal garante

- Documento d'identità e codice fiscale (copie)
- Tesserino sanitario e tesserini di esenzione tickets sanitari (originali)

### **ELENCO DOCUMENTAZIONE GESTITA DALLA RSA**

Per garantire una efficiente ed efficace organizzazione della casa sono utilizzati, conservati ed aggiornati tutti i dati relativi agli ospiti, nel pieno rispetto delle norme della D.lgs. 196/03 (Privacy), soprattutto in riferimento ai dati sensibili.

In particolare la Direzione della casa utilizza:

- Scheda ospite, contenente tutti i dati generali relativi all'ospite, ai familiari ed al medico curante
- Diario clinico, contenente il quadro clinico complessivo dell'ospite
- Registro delle terapie
- Diario infermieristico
- Diario della RSA, contenente le segnalazioni della giornata, le consegne di cambio turno e le valutazioni della responsabile della casa e del servizio infermieristico
- Tabelle delle attività di igiene periodiche, dei cambi di vestiario e del pannolone, contenente il riscontro di avvenuta esecuzione delle operazioni
- Tabelle delle pulizie periodiche

### **NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA**

La retta è pagata dall'ospite a mensilità anticipate, entro il giorno 5 del mese secondo le modalità previste dal regolamento interno.

In caso di assenza dell'ospite dalla casa di riposo, per qualsiasi causa, non è prevista la riduzione della retta.

L'ospite può chiedere la cessazione dell'ospitalità con preavviso scritto di 30 giorni, senza dover dare ragione della decisione; in caso di mancato preavviso, è comunque dovuta la corresponsione della retta.

In caso di insolvenza dell'ospite per un periodo superiore a 40 giorni, la Direzione della RSA solleciterà il pagamento con lettera raccomandata e verranno applicati gli interessi di mora. Se l'insolvenza si protrae oltre i 60 giorni, l'impegno di ospitalità si intenderà risolto con richiesta di dimissione dell'ospite e si provvederà ad adire le vie legali per il recupero del credito e dei relativi interessi.

In caso l'ospite abbia lasciato insoluti o abbia arrecato danni agli immobili e/o agli arredi, il garante dovrà provvedere al ripianamento e/o al risarcimento.

### **La retta mensile comprende:**

- servizio alberghiero - pulizia delle camere con cambio di lenzuola ed asciugamani;
- ristorazione - colazione, pranzo, merenda e cena; è compresa acqua minerale (trattata con sistema puracqua); sono previste anche diete personalizzate su prescrizione medica;
- interventi assistenziali rivolti all'igiene personale ed ambientale, vestizione, mobilizzazione, nutrizione, accompagnamento agli spazi collettivi; sono garantite tutte le prescrizioni della L.R. 20/99;

- controllo, sorveglianza e protezione degli ospiti svolto da personale operante presso la struttura sia in orario diurno che notturno; servizio infermieristico professionale 24 ore su 24, medicazioni per ulcere o piaghe da decubito;
- servizio di fiosiokinesiterapia;
- animazione;
- riscaldamento/ventilazione.

**La retta mensile non comprende:**

- bevande diverse da acqua (es. vino);
- spese per farmaci e presidi sanitari non compresi nel prontuario RSA;
- trasporti per visite mediche e ricoveri ospedalieri;
- visite specialistiche a trattativa privata non in convenzione ASL 3;
- spese per parrucchiere e pedicure;
- lavanderia degli indumenti personali.

Le spese non comprese nella retta devono essere regolate direttamente dall'ospite o dal garante.