

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

Gerenzano, il _____

_____ per ricevuta

Rev. 22 del 10 luglio 2025

Gentile Signore/a,

questo fascicolo costituisce la "Carta dei Servizi" della R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) del Centro Polifunzionale "Villaggio Amico" - Comune di Gerenzano (Varese). È un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura: l'organizzazione, i servizi offerti e gli strumenti che ci siamo dati per garantire il soddisfacimento dei bisogni assistenziali dei nostri Ospiti.

Tra gli allegati troverà anche i moduli predisposti per permetterle di esprimere il Suo giudizio sui servizi ricevuti. La Sua opinione è per noi uno strumento importante che ci permetterà di migliorare la qualità dell'offerta dei servizi erogati.

Il Direttore Generale
Dott.ssa Marina Indino

INDICE

SEZIONE I – Il Centro Polifunzionale Villaggio Amico	pag. 04
SEZIONE II – Presentazione della RSA ed informazioni sulla Struttura	pag. 07
SEZIONE III – I servizi offerti dalla RSA Villaggio Amico	pag. 10
SEZIONE IV – Modalità di accesso, di accoglienza e di dimissione degli Ospiti	pag. 17
SEZIONE V – I costi	pag. 20
SEZIONE VI – Diritti e doveri degli Ospiti, dei Familiari e dei Visitatori	pag. 23
SEZIONE VII – Meccanismi di tutela e verifica	pag. 26
NOTE	

Allegati

1. Organigramma
2. Menù tipo
3. Dotazione per gli Ospiti
4. Servizi a pagamento su richiesta
5. Composizione della Retta
6. Carta dei diritti della Persona Anziana
7. Modulo di segnalazione
8. Gestione e contenimento di situazioni sanitarie emergenziali

SEZIONE I

Il Centro Polifunzionale VILLAGGIO AMICO

1.1 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE DAL CENTRO POLIFUNZIONALE¹

Villaggio Amico è un Centro Polifunzionale di innovativa concezione, destinato all'assistenza socioassistenziale e sanitaria di anziani e disabili, alla formazione, all'educazione e allo sport, che nasce dalla volontà di rispondere ai bisogni della Persona in ogni fase della sua vita.

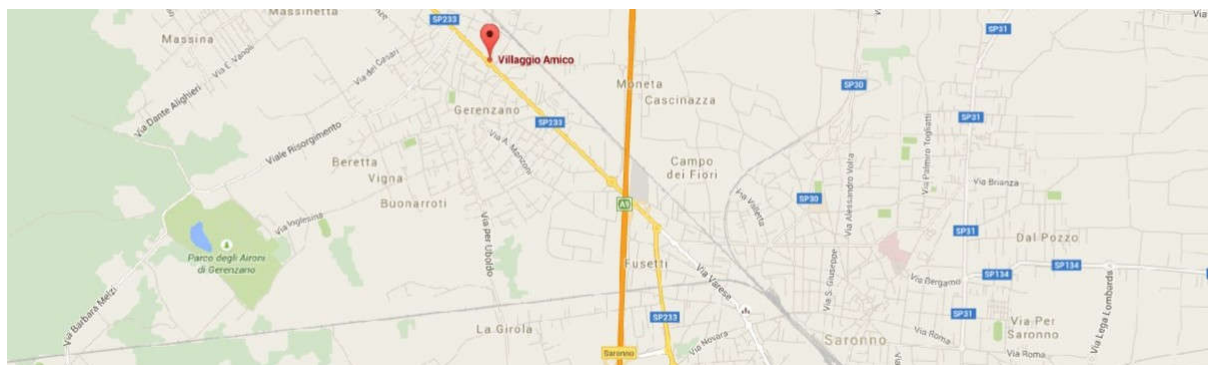
All'interno del Centro Polifunzionale sono collocati i seguenti servizi, alcuni gestiti direttamente dalla Struttura ed altri affidati a partner selezionati:

- la **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)** di 144 posti letto, che accoglie persone ultra 65enni «(...) non autosufficienti, non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate (...)» e offre ospitalità «(...) permanenti, di sollievo (...) di completamento di cicli riabilitativi eventualmente iniziati in altri presidi del Servizio Sanitario Nazionale/Regionale» (cfr. allegato 1 del D.P.R. 14 gennaio 1997);
- il **CENTRO DIURNO INTEGRATO (CDI)** di 30 posti, che accoglie, da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 16.00, persone ultra 65enni, parzialmente non autosufficienti;
- il **CENTRO DIURNO DISABILI (CDD)** di 20 posti, che accoglie, da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 16.00, persone da 18 a 65 anni, con diversi gradi di disabilità;
- il **POLIAMBULATORIO** al cui interno sono collocati (i) un team di medici con diverse specialità, in particolare ortopedico, fisiatra, dentista, medico dello sport, nutrizionista, gastroenterologo, podologo, proctologo, dermatologo e (ii) un team di fisioterapisti ed osteopati. Tutti i servizi sono coordinati da una Reception autonoma, in grado di organizzare le sedute con la più ampia disponibilità oraria, proprio per venire incontro alle esigenze delle persone che lavorano. Di particolare rilievo sono poi i servizi di idroterapia e di recupero funzionale. Il Poliambulatorio è inoltre dotato delle più moderne tecnologie: TECAR, laser, onde d'urto, Huber360, Keope GPR;
- la **PISCINA**, costituita da un'ampia vasca idroterapica dove si svolgono corsi di acquaticità per bambini da 3 mesi in su, corsi di ginnastica in acqua e idrokinesi terapia. I corsi sono organizzati secondo il metodo Acqua in Movimento®, un'innovativa metodologia formativa riconosciuta dal CONI e praticata dalla figura professionale dell'Educatore Acquatico;
- la **PALESTRA**, utilizzata per corsi di wellness e recupero funzionale, dove fisioterapisti e laureati in scienze motorie si alternano per proporre allenamenti ed esercizi rivolti al recupero, mantenimento e miglioramento della mobilità, della postura e dell'equilibrio;
- l'**ASSISTENZA DOMICILIARE / SERVIZIO DI RSA APERTA**, che permette di dare sostegno a persone fragili al loro domicilio. I servizi domiciliari sono prestati da Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Fisioterapisti, Medici e Medici palliativisti;
- l'**ASILO NIDO**, che ospita fino a 41 bambini da 3 a 36 mesi. Le Educatrici hanno l'obiettivo di sviluppare le potenzialità di ogni bambino tenendo in considerazione le loro attitudini e le loro capacità individuali;
- la **FORMAZIONE**, attraverso cui sono organizzati differenti tipologie di corso per consolidare e accrescere le proprie competenze e professionalità in molti settori (come, ad esempio, la riqualifica professionale ed i corsi promossi da Regione Lombardia). L'attività di formazione sociosanitaria è finalizzata a mantenere un buon livello professionale degli operatori che erogano prestazioni di cura, assistenza e riabilitazione.

All'interno si trova inoltre un'accogliente **SALA AUDITORIUM** di 99 posti, disponibile per convegni ed eventi.

1.2 UBICAZIONE DELLA STRUTTURA²

Il Centro Polifunzionale Villaggio Amico si trova a Gerenzano, in provincia di Varese.



DOVE SIAMO

Via alla Stazione n.5 (angolo S.S. Varesina) – Gerenzano (VA)

La Struttura dista

- 100 metri dalla Stazione delle Ferrovie Nord Milano (FNM) di Gerenzano-Turate.
- 2,5 km dalle uscite autostradali di Saronno e di Turate
- 25 km da Milano e Como
- 20 Km da Varese

 Vieni in Treno! È vicino ed ecofriendly! 

PER CONTATTARCI

CENTRO POLIFUNZIONALE RSA – CDD - CDI

Centralino
Reception
Coordinatore di Struttura
Assistente Sociale

02 96.48.94.96 – Int. 10
info@villaggioamico.it
coordinatore di Struttura@villaggioamico.it
as@villaggioamico.it

ENERGY CENTER (Poliambulatorio – Palestra – Piscina)

Centralino
Reception

02 96.48.35.79
poliambulatorio@villaggioamico.it

ALTRI SERVIZI

Amministrazione
Organismo di Vigilanza
Responsabile Protezione Dati

amministrazione@villaggioamico.it
odv@villaggioamico.it
dpo@villaggioamico.it

SOCIETÀ' TRASPARENTE

Le informazioni sono reperibili all'indirizzo <https://www.villaggioamico.it/societa-trasparente/>

SEZIONE II

Presentazione della RSA VILLAGGIO AMICO Informazioni sulla Struttura

II.1 VISIONE, IDENTITA' E VALORI

La RSA Villaggio Amico offre a persone fragili, non autosufficienti e non assistibili al domicilio, una *elevata qualità dell'assistenza*, con garanzia di continuità assistenziale e di attività di socializzazione.

Prima di tutto siamo *costruttori di comunità*: chi entra a Villaggio Amico entra anche in un meraviglioso mondo fatto di relazioni.

Villaggio Amico è una *società fortemente strutturata ed organizzata*, votata al rispetto delle leggi applicabili in materia ed attenta ad uso appropriato delle risorse.

Villaggio Amico è una organizzazione *coaching oriented* e supporta i collaboratori nella propria crescita professionale, sia singolarmente che di gruppo.

L'azione di Villaggio Amico è orientata dai valori dell'*accoglienza, unicità ed innovazione* al fine di promuovere il rispetto della dignità della persona.

Ma lasciamo la parola direttamente agli Ospiti e agli Operatori!



(<https://www.youtube.com/watch?v=iBntp2w-t7U>)

II.2 IL CODICE ETICO

Villaggio Amico ha adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo ed il Codice Etico di cui al D.lgs. 231/2001, reperibile sul sito istituzionale <https://www.villaggioamico.it/>

II.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Responsabile del funzionamento della organizzazione è il DIRETTORE GENERALE, che si avvale, a propria volta di altri collaboratori, come da organigramma (All. 1).

Le principali figure con cui le famiglie entrano in contatto sono:

IL COORDINATORE DI STRUTTURA, i cui compiti principali sono:

- la gestione del processo di corretta presa in carico dei nuovi Ospiti, orientando di conseguenza il lavoro delle diverse figure professionali;
- la verifica del corretto mantenimento dei rapporti con Ospiti e Familiari attraverso un confronto continuo con i coordinatori di reparto;
- la vigilanza e il controllo sull'operato del personale complessivamente impiegato;

IL COORDINATORE DI REPARTO, i cui compiti principali sono:

- garantire l'integrazione organizzativa tra gli interventi di tutte le aree professionali, al fine di contribuire alla massimizzazione del benessere psico-fisico degli Ospiti presenti e alla relativa personalizzazione dei servizi offerti;
- la gestione del processo di corretta presa in carico dei nuovi Ospiti;
- la tenuta dei rapporti con i Familiari degli Ospiti.

IL MEDICO DI REPARTO, i cui compiti principali sono:

- garantire il benessere psico-fisico e sociale degli Ospiti presenti, mediante la complessiva presa in carico dei loro bisogni e la conseguente attivazione di tutte le risorse aziendali, demandando alle altre famiglie professionali gli interventi di loro specifica competenza tecnica, così da garantire una risposta personalizzata per tempi e modalità di assistenza;
- la gestione delle attività cliniche a carattere ordinario (es: visite programmate e al bisogno) e la documentazione delle scelte assunte nel pieno rispetto della normativa vigente e delle procedure interne;
- la prescrizione di qualsiasi medicamento e/o attività diagnostica ritenuti necessari per lo stato di salute del singolo Ospite;
- la gestione e comunicazione dei *feed-back* a Ospiti e parenti in merito al relativo stato di salute, inclusa la restituzione di obiettivi ed interventi definiti in sede di PAI/PEI.

L'ASSISTENTE SOCIALE, i cui compiti sono:

- la prima accoglienza sia attraverso i canali telefonici o e-mail, sia direttamente in Struttura, per fornire informazioni sulla tipologia e organizzazione dei servizi, sul costo della retta e per far prendere visione del Centro Polifunzionale nel suo insieme;
- la raccolta di informazioni sociali ad ogni nuovo ingresso, assieme all'Ospite e/o ad un suo Familiare di riferimento;
- l'orientamento alle famiglie nell'utilizzo dei servizi territoriali (Comuni, Aziende Ospedaliere) ed il contatto con gli stessi qualora si presenti la necessità di un supporto;
- l'informazione e l'orientamento ai Familiari delle persone fragili nella scelta dell'istituto giuridico maggiormente idoneo alla situazione riscontrata ed il supporto nella compilazione della richiesta di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

LA PSICOLOGA, i cui compiti sono:

- la collaborazione con l'équipe di reparto nell'elaborazione del profilo cognitivo e psicologico dell'Ospite e nella stesura dei PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) e dei PEI (Piani Educativi Individualizzati);
- la valutazione delle funzioni cognitive degli Ospiti;
- il supporto psicologico agli Ospiti nella rielaborazione del nuovo contesto di vita;
- la presa in carico psicologica della famiglia e la Strutturazione di percorsi di sostegno ed educazione alla relazione con i propri cari.

SEZIONE III

I servizi offerti dalla RSA VILLAGGIO AMICO

III.1 - LE PREMESSE

La Struttura offre ricoveri di lungo-assistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo per chi assicura le cure a persone non autosufficienti. La degenza assolve ai compiti della medicina di base e comprende interventi di tipo Medico, infermieristico, riabilitativo e di riorientamento in ambiente protesico e tutelare, accertamenti diagnostici, assistenza farmaceutica, educazione terapeutica al paziente ed al caregiver, con garanzia di continuità assistenziale ed attività di socializzazione e animazione.

La Struttura è articolata in nuclei organizzati (due per piano), con gli spazi comuni condivisi. Le camere sono tutte doppie ma è possibile, su richiesta, soggiornare in camera singola. L'Ospite viene accolto nel nucleo più adatto alle sue condizioni e necessità. Durante la permanenza, l'équipe multidisciplinare potrà decidere un eventuale spostamento in altro nucleo e/o camere in funzione di una miglior appropriatezza di ricovero.

Il ricovero può essere di durata determinata od indeterminata, in funzione delle necessità che emergono durante i colloqui preliminari.

La Struttura è dotata di 144 posti letto, totalmente accreditati con il Servizio Sanitario Regionale, ma solo parzialmente contrattualizzati (95). Questo comporta, per gli utenti con posti a contratto, la perdita della propria tessera sanitaria e del Medico di medicina generale. Gli utenti sono invece inseriti a carico della tessera sanitaria della Struttura e nella loro retta sono compresi i farmaci, il gas medicale, i presidi per l'incontinenza e gli ausili ortopedici. Gli Ospiti non contrattualizzati, invece, non perdono la loro tessera sanitaria né il loro Medico di medicina generale, ed è quindi necessario che le famiglie, periodicamente, facciano richiesta al proprio Medico delle necessarie prescrizioni farmacologiche e diagnostiche e provvedano a portare in Struttura tutto quanto sopra elencato.

Tutti i servizi qui sottoelencati, compresi i servizi generali, sono da intendersi rivolti alla persona, in quanto finalizzati alla organizzazione e gestione dei ricoveri.

III.2 I SERVIZI ORGANIZZATIVI E GENERALI⁴

La Struttura offre tutti i servizi organizzativi, gestionali ed amministrativi necessari all'ingresso ed allo svolgimento del ricovero:

(1) IL COORDINAMENTO, LA FORMAZIONE E LA SICUREZZA DEGLI OSPITI E DEI LAVORATORI

Il coordinamento nella erogazione dei servizi è affidato al Direttore Generale che si avvale del Coordinatore di Struttura e di Reparto – figure socioassistenziali (ASA/OSS) - necessari a garantire la continuità assistenziale.

Lo staff ha il compito di gestire i turni del personale, la formazione degli operatori, l'aggiornamento normativo e dei protocolli e la loro diffusione ed applicazione. Lo staff si preoccupa di mantenere aggiornate le procedure attinenti alla sicurezza dei luoghi di lavoro e tutte le procedure per la sicurezza degli Ospiti e verifica la loro corretta applicazione.

(2) I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il personale dedicato svolge attività di collegamento e raccordo tra Ospiti, Familiari e Struttura, in particolare gestisce e coordina

- il centralino e la corrispondenza, per fornire tutte le indicazioni preliminari e raccogliere le domande di ricovero;
- gli appuntamenti con lo staff dell'accoglienza in Struttura;
- i rapporti con le famiglie per la pianificazione degli appuntamenti, la consegna dei farmaci e la gestione della documentazione;
- i rapporti con i medici di medicina generale e con le strutture di provenienza;
- le pratiche amministrative e di contatto con la pubblica amministrazione (ATS, ASST, 118);
- le attività necessarie ad assolvere gli obblighi amministrativi connessi alla nomina degli Amministratori di Sostegno;
- le attività necessarie ad assolvere gli obblighi amministrativi connessi alla richiesta dell'indennità di accompagnamento per invalidità;

(3) I SERVIZI ALBERGHIERI

Il personale si occupa di una serie piuttosto ampia di attività, nello specifico:

- **PULIZIE E SANIFICAZIONE:** provvede alla selezione dei prodotti per l'igiene e la sanificazione; sviluppa un piano di lavoro in funzione delle esigenze degli Ospiti e delle loro famiglie; definisce e aggiorna i protocolli per l'igiene;
- **LAVANDERIA OSPITI:** la lavanderia degli Ospiti è gestita internamente, gli indumenti vengono identificati tramite apposizione di una targhetta di riconoscimento e di un TAG. È possibile escludere il servizio di lavanderia degli Ospiti beneficiando in tal caso di uno sconto sulla retta (All. 4)
- **LAVANDERIA PIANA:** la Struttura ha un contratto di noleggio con una Lavanderia industriale per tutto quanto attiene agli effetti lettercci e della ristorazione;
- **RISTORAZIONE:** il servizio di ristorazione è gestito internamente e si occupa di garantire agli Ospiti e al personale della Struttura la giornata alimentare, con la collaborazione di esperti Nutrizionisti che definiscono e predispongono programmi dietetici specifici. Il servizio provvede alla creazione dei menù stagionali con sempre diverse alternative; ricerca e seleziona le referenze alimentari dei prodotti e dei fornitori; gestisce lo stoccaggio e la conservazione secondo le norme HACCP; prepara gli alimenti e sanifica regolarmente gli ambienti di preparazione e lavaggi. Qualora non sussistano particolari restrizioni dovute ad allergie, intolleranze o malattie, l'Ospite può scegliere liberamente fra i diversi piatti del menù proposto

giornalmente oltre alle varianti disponibili. Sono inoltre previste delle diete personalizzate sulla base delle indicazioni date dal Medico di reparto. I pasti sono somministrati negli appositi saloni. Quello del pasto è un momento di normalità nella giornata dell'Ospite durante il quale gli Ospiti socializzano con il personale ed i compagni di tavolo, guardano la TV ecc. Per la serenità degli Ospiti e la tranquillità del reparto è preferibile che i Visitatori non si trattengano nella sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti. I Familiari ed i Visitatori che desiderano portare agli Ospiti cibi e bevande devono consegnare i prodotti esclusivamente al Coordinatore di Reparto. I prodotti non potranno essere somministrati agli Ospiti senza il preventivo assenso del Medico e solo se provvisti delle etichette con le indicazioni di ingredienti ed allergeni così come previsto dalla vigente normativa di settore.

- ALLOGGIO: è uno dei principali componenti della assistenza alberghiera. Gli alloggi di Villaggio Amico sono in camera doppia, l'edificio è dotato di tutte le più moderne tecnologie per il trattamento dell'aria, per il riscaldamento ed il raffrescamento/condizionamento degli ambienti. Gli Ospiti usufruiscono anche degli spazi comuni del nucleo e della Struttura, degli arredi e delle attrezzature.
- MANUTENZIONE: la manutenzione assicura (1) il comfort termico durante tutto l'anno mediante un'attenta gestione e manutenzione degli impianti complessi; (2) la qualità dell'aria mediante la gestione delle UTA dei filtri delle stesse e dei filtri dei fan coil; (3) la manutenzione di legge agli impianti; (4) il coordinamento delle ditte esterne.

(4) I SERVIZI SOCIOASSISTENZIALI

I servizi socioassistenziali sono erogati dagli Operatori Socio Sanitari (OSS), dagli Assistenti Socio-Assistenziali (ASA), dagli Educatori Professionali, dal Parrucchiere, dall'Estetista, dai volontari e dai preposti del servizio religioso.

La Struttura garantisce la continuità socioassistenziale H24 in ogni reparto.

E' il servizio prevalente della Struttura e, oltre a supportare gli Ospiti nelle ADL (Activities of Daily living), garantisce e presiede a tutti gli aspetti fondamentali della socializzazione.

Con ADL sono da intendersi

- IGIENE PERSONALE – lavarsi, fare il bagno o la doccia, igiene orale, dei capelli e delle unghie
- GESTIONE DELLA CONTINENZA – capacità di utilizzare correttamente il bagno
- VESTIRSI – capacità di selezionare e indossare abiti adeguati
- ALIMENTAZIONE – capacità di alimentarsi in modo autosufficiente
- DEAMBULAZIONE – capacità di passare da una posizione all'altra e di camminare in modo indipendente

(4.1) Il Servizio Educativo di socializzazione ed animazione

È svolto da educatori professionali e animatori ad integrazione della attività medica ed assistenziale, con l'obiettivo di migliorare la vita di relazione e favorire la socializzazione, mantenendo vivi l'interesse e la curiosità.

Lo Staff di animazione organizza una serie di attività (lettura del notiziario, redazione del giornalino, musicoterapia, laboratori per attività varie) che scandiscono la giornata degli Ospiti e sono volte a migliorare la qualità del tempo trascorso nella Struttura, mantenendo e sviluppando le attitudini di ciascuno, in modo da assicurare un soggiorno il più piacevole e vario possibile. Il ricco programma prevede attività settimanali dedicate ed eventi che

coinvolgono tutti gli Ospiti del complesso permettendo a chiunque di interessarsi e partecipare.

(4.2) L'Assistenza Sociale

E' svolto da un Assistente Sociale che contribuisce a mantenere e consolidare le relazioni tra la Struttura, gli Ospiti ed i loro Familiari e gli Enti ed i servizi territoriali dello Stato. Attraverso la raccolta di informazioni sociali in sede di colloquio all'ingresso, valuta ed orienta l'Ospite ed i suoi Familiari nelle procedure necessarie per accedere ai servizi e alle agevolazioni economiche erogati dalle Aziende Sociosanitarie e Ospedaliere, oltre a fornire istruzioni e supporto nelle procedure di richiesta e attivazione delle forme giuridiche di tutela e sostegno che dovessero risultare necessarie per Ospiti in particolari condizioni di fragilità.

(4.3) Il Volontariato

La Struttura promuove e valorizza l'attività di volontariato attivando forme di collaborazione, prevalentemente con associazioni, per attività istituzionali a favore degli Ospiti. I volontari interagiscono d'intesa con gli animatori e rappresentano una ricchezza per lo stimolo continuo e la vivacità con cui si rapportano con gli Ospiti.

(4.4) Il Servizio Religioso

La RSA Villaggio Amico garantisce la libera espressione di ogni credo religioso. In particolare, per i fedeli di culto cattolico, all'interno della Struttura è presente una cappella dove è possibile raccogliersi in preghiera e dove è garantita la celebrazione della S. Messa e le recite del Santo Rosario con cadenza regolare (lunedì: Santa Messa - giovedì: Santo Rosario).

(4.5) Il Servizio di Parrucchiere

La Struttura mette a disposizione degli Ospiti, in apposito locale attrezzato, un servizio di parrucchiere. Il servizio per gli Ospiti con difficoltà di deambulazione è fruibile anche presso il Nucleo ove alloggiano.

La retta comprende 1 trattamento (taglio e piega) al mese. È possibile prenotare ulteriori trattamenti direttamente in Reception al costo previsto (All. 4).

(4.6) Il Servizio di Estetista

La Struttura mette a disposizione degli Ospiti, in apposito locale attrezzato, il servizio di estetista. In caso di difficoltà a raggiungere l'ambulatorio, il trattamento può essere effettuato presso la camera dell'Ospite.

L'ammontare della retta comprende anche l'utilizzo del servizio 1 volta al mese. Eventuali ulteriori trattamenti, non compresi nella retta, possono essere richiesti presso la Reception al costo previsto (All. 4).

(4.7) Altri servizi

E' possibile ottenere un servizio di assistenza individuale h12 od h24. Si tratta di un servizio aggiuntivo rispetto alla tariffa standard ed è raccomandato per gli Ospiti a rischio caduta. È possibile prenotare giornali e riviste che verranno consegnati durante la mattina agli Ospiti. I costi verranno addebitati mensilmente nelle fatture di ricovero. Sono disponibili presso la hall di ingresso diversi distributori automatici di bevande calde, fredde e snack. È possibile noleggiare in Reception la chiavetta per avere diritto a sconti sulle consumazioni.

(5) I SERVIZI SANITARI

Il personale sociosanitario vigila e opera per garantire agli Ospiti il più alto livello di assistenza, tanto nelle attività quotidiane che in caso di emergenza.

(5.1) Il Servizio Medico

Il Medico presiede l'equipe sociosanitaria che formula il Piano di Assistenza Individuale (PAI), cioè l'insieme delle valutazioni che l'equipe svolge sull'Ospite, e propone un piano di gestione dell'Ospite (ovvero un complesso di attività) con l'obiettivo di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia cognitiva e psicomotoria residua attraverso il monitoraggio dell'evoluzione delle patologie. Per i ricoveri volti al miglioramento della sola autonomia motoria il Medico fisserà degli obiettivi del PAI in accordo con dette necessità.

Di norma all'ingresso e sino ad una più completa valutazione, l'Ospite mantiene la terapia in essere (salvo casi sui quali il Medico ritenga di intervenire subito per apportare modifiche). Una volta esperita l'osservazione e la valutazione, il Medico imposta la terapia farmacologica più adeguata e si premura di pianificare ed effettuare gli eventuali controlli da eseguire nonché di prescrivere quanto occorre per raggiungere gli obiettivi del PAI.

La Struttura offre l'equivalente del Servizio Sanitario di base, pertanto tutte le visite specialistiche restano a carico dell'Ospite.

Il servizio Medico prevede la presenza di un Medico per ciascun piano per mezza giornata, dal lunedì al venerdì. In tutti gli altri momenti (giorni festivi e notti) è attivo il servizio di pronta reperibilità.

(5.2) Il Servizio Infermieristico

Il servizio è garantito in ciascun reparto durante tutte le ore diurne ed è erogato da infermieri che assicurano gli interventi infermieristici di base: somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, prelievi, iniezioni, medicazioni di base e rilevazione dei parametri. Per le attività infermieristiche più complesse (quali, ad esempio, la sostituzione PEG, le sostituzioni tracheostomiche, i prelievi per emo-gas analisi, le trasfusioni, le dialisi ecc.) l'Ospite viene inviato in Ospedale.

Nelle ore serali è prevista una guardia attiva per tutta la Struttura.

(5.3) L'Assistenza Riabilitativa

Il servizio è erogato da Fisioterapisti e/o tecnici della Riabilitazione. Il servizio si occupa della riabilitazione motoria e funzionale ed è strutturata in funzione delle capacità ed attitudini degli Ospiti. L'attività viene eseguita nella palestra attrezzata o nei reparti di degenza e può essere individuale o collettiva. Se possibile si prevederà l'attività nella piscina. Per ogni Ospite è previsto la stesura di un percorso riabilitativo che viene periodicamente verificato ed aggiornato.

(5.4) L'Assistenza Psicologica

Il servizio è erogato da un Psicologo qualificato che, in collaborazione con l'équipe di reparto, concorre alla stesura del PAI nella definizione degli obiettivi collegati al profilo cognitivo e psicologico dell'Ospite. L'attività di supporto psicologico si attiva dall'ingresso dell'Ospite in

Struttura per consentire l'elaborazione del suo nuovo contesto di vita e, su richiesta, può coinvolgere i Familiari per la definizione di un percorso condiviso di sostegno ed educazione alla relazione.

III.3 - LA GIORNATA TIPO⁴

Gli orari delle attività e delle iniziative di interesse comune sono esposti all'interno dei locali polifunzionali e ricordate agli Ospiti quotidianamente dagli educatori.

La giornata tipo dell'Ospite inizia con la sveglia, l'igiene personale e l'alzata dal letto, qualora le sue condizioni cliniche lo consentano.

Ore 7.10 - 9.30	risveglio naturale, alzata, igiene personale, medicazioni e vestizione, prima colazione che può essere consumata in camera o in soggiorno, secondo le condizioni dell'Ospite e delle sue abitudini, accompagnamento in soggiorno, gestione terapia ed eventuali visite mediche.
Ore 9.30 - 12.00	Attività educative, di animazione, occupazionali e di socializzazione; attività riabilitative.
Ore 11.00	Attività stimolazione secondo i singoli piani assistenziali individuali.
Ore 12.00 - 13.00	pranzo
Ore 14.30 - 15.30	eventuale riposo pomeridiano secondo le esigenze personali o indicazioni sociosanitarie, interventi di igiene personale e accompagnamento in bagno secondo le esigenze assistenziali personali.
Ore 15.30 - 16.30	Merenda
Ore 16.30 - 18.00	Attività educative, di animazione, occupazionali e di socializzazione; attività riabilitative.
Ore 18.00 - 19.00	Cena
Ore 19.30 - 22.30	preparazione al riposo notturno.

Gli orari delle attività possono variare in funzione delle esigenze assistenziali e di nucleo e della stagione.

SEZIONE IV

Modalità di ammissione, di gestione della lista d'attesa, di accoglienza e di dimissione degli Ospiti della RSA VILLAGGIO AMICO

IV.1 DOMANDA DI AMMISSIONE – LISTA DI ATTESA – CONTRATTO DI RICOVERO⁵

Per avviare l'iter di inserimento è necessario compilare la Domanda di Ammissione.

La modulistica e l'elenco della documentazione necessaria è disponibile presso:

- Reception aperta dalle ore 8 alle 19
- Sito Internet www.villaggioamico.it nella sezione modulistica
- Richiedibile per e-mail all'indirizzo info@villaggioamico.it

La parte sanitaria della domanda di ammissione deve essere compilata dal Medico curante.

Durante il primo incontro con il Coordinatore di Struttura saranno valutati i bisogni che hanno portato alla decisione della richiesta di ricovero e saranno approfondite tutte le informazioni sociali, assistenziali e sanitarie e gli obiettivi della degenza. Contestualmente sarà effettuata una visita alla Struttura e saranno illustrate le modalità di assistenza ed i programmi delle attività.

La domanda può essere accettata o respinta sia per ragioni socioassistenziali e sanitarie che per ragioni amministrative e/o finanziarie. Il Coordinatore di Struttura comunicherà l'accettazione od il rifiuto della domanda. L'accettazione della domanda comporta l'inserimento nella lista d'attesa.

La lista d'attesa prevede diversi criteri: (1) cronologico per patologia/reparto; (2) urgenza non rinviabile valutata ad insindacabile giudizio dalla Struttura.

La lista d'attesa non può essere resa pubblica ma ogni aspirante Ospite può richiedere la posizione di collocamento all'interno della stessa.

Con lo scorrimento della lista e l'apertura di una posizione libera per la tipologia di ricovero richiesta il Coordinatore di Struttura contatterà l'aspirante Ospite e comunicherà la data presunta di inizio del ricovero per coordinare le attività preliminari, tra cui la firma del contratto, il versamento del deposito cauzionale e del primo mese di degenza.

Qualora l'Ospite volesse posticipare la data d'ingresso rispetto a quella concordata, può farlo corrispondendo alla Struttura l'importo giornaliero di riserva (All. 5)

IV.2 INGRESSO ED ACCOGLIENZA⁵

Il giorno dell'ingresso

- l'equipe socioassistenziale-sanitaria prende in carico l'Ospite che verrà condotto nel nucleo di degenza e gli saranno presentati il Coordinatore di reparto e l'ASA tutor. Il Medico di reparto procederà con una prima visita e cercherà di acquisire tutte le informazioni socio-sanitarie necessarie;
- lo staff alberghiero prenderà in consegna il guardaroba dell'Ospite e procederà alla etichettatura dei capi per il loro riconoscimento;
- eventuali accendini e/o sigarette dovranno essere consegnati al Coordinatore di Reparto.

IV.3 UNITÀ ABITATIVE

L'assegnazione della camera è di competenza della Struttura. Il Coordinatore di Struttura potrà disporre eventuali cambi di assegnazione per ragioni sanitarie e/o gestionali.

L'Ospite ha facoltà di personalizzare la propria unità abitativa con oggetti personali nei limiti posti dalla normativa in materia di sicurezza e antincendio.

IV.4 USCITE TEMPORANEE ED ASSENZE⁵

Le uscite temporanee dovranno essere autorizzate dal Medico di reparto. Il familiare di riferimento dovrà assumersi la responsabilità della tutela dell'Ospite.

Le uscite temporanee dovranno essere coordinate – di volta in volta – con il protocollo per la gestione delle Infezioni correlate all'assistenza.

In caso di assenza superiore alle 24 ore per ragioni di salute (ricovero ospedaliero) o per rientro temporaneo al domicilio, l'Ospite è ugualmente tenuto al pagamento della retta giornaliera di ricovero, decurtata delle spese vive di soggiorno (All. 5)

IV.5 DIMISSIONI E CONTINUITÀ DI CURE⁶

Le dimissioni possono avvenire sia per la naturale scadenza del contratto di ricovero oppure a seguito di recesso dell'Ospite o di Villaggio Amico, nei termini e modalità previsti dal Contratto di Ricovero. In caso di recesso, le dimissioni devono essere comunicate con 15 giorni di preavviso periodo in quel l'Ospite è tenuto a corrispondere la retta anche nel caso di uscita anticipata.

Alle dimissioni l'équipe socioassistenziale e sanitaria rilascerà una lettera di dimissioni con l'indicazione delle cure effettuate e di quelle consigliate per assicurare la continuità delle cure.

Le dimissioni possono avvenire anche contro il parere Medico, in tal caso l'Ospite deve sottoscrivere una dichiarazione in cui si assume tutta la responsabilità della scelta.

IV.6 PROLUNGAMENTO DELLA DEGENZA E/O TRASFORMAZIONE DEL CONTRATTO DI RICOVERO IN DURATA INDETERMINATA

In caso di contratto a tempo determinato, l'Ospite può richiedere sia il prolungamento del contratto che la trasformazione a tempo indeterminato.

Villaggio Amico si riserva la facoltà di accettare o meno le richieste in funzione di eventuali impegni già presi con altri potenziali Ospiti.

IV.7 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA⁸

L'Ospite o chi ne esercita la curatela, può richiedere copia del Fascicolo Socio-Sanitario (FASAS) che sarà consegnato su supporto informatico in formato PDF e dotato di password, comunicata separatamente. La copia sarà disponibile non oltre 14 giorni dalla richiesta e potrà essere ritirata dall'Ospite o da un suo delegato.

IV.8 ACCESSO IN STRUTTURA DA PARTE DEI FAMILIARI⁹

L'accesso in struttura è consentito dalle ore 8:00 alle ore 20:00, tuttavia le visite all'interno dei nuclei abitativi, per motivi organizzativi e di riservatezza di tutti gli Ospiti, possono essere effettuate dalle ore 10:00 sino alle ore 19:00.

In caso di necessità particolari possono essere concordati orari *ad personam*.

L'accesso in Struttura dovrà essere coordinato – di volta in volta – con il Protocollo per le Infezioni correlate all'Assistenza (ICA) ed il Piano Pandemico Operativo.

SEZIONE V

I costi

V.1 LA RETTA¹⁰

L'ammontare della retta giornaliera di ricovero è diverso a seconda della tipologia di ricovero (All. 5).

Villaggio Amico ha facoltà di variare l'importo della retta giornaliera di ricovero, nei termini e nei modi previsti dal contratto di ricovero, con un preavviso di 60 giorni.
Villaggio Amico provvederà a rilasciare la certificazione ai fini fiscali in conformità alla normativa vigente.

V.2 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO¹⁰

Sono compresi nella retta di ricovero:

- Il coordinamento, la formazione e la sicurezza degli Ospiti e dei Lavoratori
- I servizi amministrativi
- I servizi alberghieri, costituiti da:
 - pulizie e sanificazione
 - lavanderia ospiti
 - lavanderia piana
 - ristorazione
 - alloggio
 - manutenzione
- I servizi socioassistenziali, costituiti da
 - il servizio socioassistenziale propriamente detto
 - il servizio educativo di socializzazione ed animazione
 - l'assistenza sociale
 - il servizio di parrucchiere, nei limiti previsti
 - il servizio di estetista, nei limiti previsti
- I servizi sanitari, costituiti da:
 - il servizio medico
 - il servizio infermieristico
 - l'assistenza riabilitativa
 - il servizio psicologico all'Ospite

V.3 SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA DI RICOVERO¹⁰

Oltre a quanto specificato nell'allegato 4 sono esclusi dalla retta di ricovero:

- Il servizio di ristorazione per Familiari e Visitatori dell'Ospite, il cui costo sarà comunicato di volta in volta;
- Il servizio di acquisto di giornali e riviste, che sarà addebitato secondo il prezzo di copertina;
- Il servizio di parrucchiere e di estetista eccedente il trattamento mensile compreso nella retta;
- Il servizio di trasporto da e verso la Struttura.

V.5 DEPOSITO CAUZIONALE¹⁰

Preliminarmente al ricovero l'Ospite deve costituire un deposito cauzionale secondo le modalità e per valore indicati nel contratto di ricovero, a garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi derivanti dal contratto stesso.

Il deposito cauzionale sarà restituito alla conclusione del contratto di ricovero fatta salva la facoltà di Villaggio Amico di trattenerlo in tutto od in parte, imputandolo alle somme dovute a qualunque titolo dall'Ospite.

SEZIONE VI

Diritti e doveri degli Ospiti, dei Familiari e dei Visitatori

VI.1 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE⁶

L'Ospite e – se nominata – la Persona di Fiducia, hanno diritto ad avere informazioni chiare, precise e complete in merito ai trattamenti socioassistenziali e sanitari che lo riguardano.

È possibile delegare più persone per la richiesta di informazioni.

Le **uniche** persone della Struttura autorizzate a rilasciare informazioni sullo stato di salute di un Ospite sono il Medico di Reparto, Il Coordinatore di Reparto, Il Coordinatore di Struttura, lo Psicologo.

VI.2 DIRITTO ALLA RISERVATEZZA ED ALLA PROPRIA INDIVIDUALITÀ⁶

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere personale e private comprese le informazioni inerenti alla diagnosi e terapie.

L'Ospite ha diritto alla tutela del proprio stile di vita, delle proprie opinioni filosofiche, politiche e religiose ed a richiedere funzioni religiose in rapporto al proprio culto.

VI.3 DIRITTO A RICHIEDERE PARERI MEDICO-SANITARI

L'Ospite ha il diritto di richiedere pareri medico-sanitari da professionisti esterni. Il parere medico verrà acquisito nel Fascicolo Socio-Sanitario dell'Ospite.

Analogamente il Medico di Reparto potrà richiedere visite mediche specialistiche che saranno o a carico del SSN ove possibile oppure a carico dell'Ospite.

VI.4 CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO⁷

La Carta dei Diritti dell'Anziano (All. 6) è parte integrante della Carta dei Servizi.

VI. 5 DOVERI DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI⁶

L'Ospite, i Familiari ed i Visitatori devono:

- tenere un comportamento rispettoso delle comuni regole di convivenza;
- astenersi da comportamenti che possano recare un pregiudizio per la sicurezza ed il benessere psico-fisico degli altri ospiti e degli operatori;
- adottare tutte le comuni norme di igiene (es. lavaggio delle mani);
- conformarsi alle norme igienico-sanitarie comunicate – di volta in volta – dalla Struttura;
- informare gli operatori in caso di allontanamento dell'Ospite dal nucleo di degenza;
- rimuovere i presidi di sicurezza;
- attenersi al divieto di fumo in tutta la struttura;
- prestare la più ampia collaborazione con gli operatori della struttura;

I Familiari ed i Visitatori **NON** devono:

- introdurre e/o somministrare autonomamente farmaci, medicinali o integratori;
- introdurre oggetti taglienti o appuntiti;
- introdurre e consegnare agli Ospiti accendini e sigarette;
- introdurre e/o somministrare alimenti e bevande senza il consenso del Medico o del Coordinatore di struttura o di reparto;
- introdurre e/o somministrare alimenti e bevande ad altri Ospiti presenti in struttura, nel reparto o in camera;
- introdurre elementi di arredo (cuscini, coperte, ecc.) privi della conformità in materia di sicurezza antincendio e senza il benestare del Coordinatore di struttura o di reparto;

- introdurre apparecchiature elettroniche;
- introdurre animali;
- effettuare prestazioni assistenziali agli Ospiti (quali, ad esempio, alzata dal letto, mobilitazione, igiene ecc.)
- interferire durante le sedute di riabilitazione o di somministrazione di terapie e/o medicazioni;
- permanere nelle stanze di degenza durante le visite mediche;
- utilizzare i servizi igienici delle stanze o sedersi sui letti;
- dare mance o richiedere prestazioni a pagamento agli operatori;

Familiari e Visitatori devono prestare la massima attenzione all'ingresso e all'uscita dai reparti, accertandosi che le porte dei nuclei siano ben chiuse dopo il passaggio e non consentire che alcun ospite approfitti della porta aperta del reparto per uscire.

VI.6 BENI DI PROPRIETÀ DELL'OSPITE

La Struttura non risponde in alcun modo dell'eventuale smarrimento o furto di carte di credito, denaro contante od oggetti di valore, fatta eccezione per quelli consegnati all'Ingresso alla Reception e conservati in cassaforte.

Villaggio Amico si riserva di non accettare la custodia di beni di eccessivo valore o di natura ingombrante.

SEZIONE VII

Strumenti di tutela e verifica dei servizi

VII.1 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI¹²

Annualmente Villaggio Amico somministra un questionario sulla soddisfazione degli Ospiti e delle Famiglie.

È garantito l'anonimato ed i risultati saranno esposti nella bacheca delle comunicazioni con i Familiari.

VII.2 SEGNALAZIONI¹²

Gli Ospiti ed i loro Familiari possono presentare segnalazioni riguardanti i servizi erogati da Villaggio Amico e proporre dei suggerimenti per il loro miglioramento mediante compilazione dell'apposito modulo allegato alla Carta dei Servizi (All. 7).

Il modulo potrà essere restituito con le seguenti modalità: (1) invio all'indirizzo di posta elettronica info@villaggioamico.it (2) via raccomandata indirizzata a «Villaggio Amico, via alla Stazione n.5 – Gerenzano», oppure in busta chiusa inserita nell'apposita cassetta situata presso la Reception.

In caso di segnalazione non anonima, una volta esaminata Villaggio Amico risponderà entro 14 giorni dal ricevimento.

NOTE

- | | | |
|----|-------------------------------------|--|
| 1 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.2 | La descrizione dell'unità d'offerta con l'indicazione dei posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto |
| 2 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.6 | La raggiungibilità della Struttura con i mezzi di trasporto, l'eventuale disponibilità di un servizio di trasporto della Struttura |
| 3 | DGR 7435 / 2001 all. A, 2.9 | Sia definita la modalità di riconoscimento degli operatori |
| 4 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.4 | Le modalità di erogazione delle prestazioni e la descrizione delle attività previste, riferite alla specifica tipologia di unità d'offerta (descrizione della giornata tipo per le unità d'offerta residenziali, descrizione dei percorsi terapeutici per le unità d'offerta ambulatoriali) |
| 5 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.3 | I criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste d'attesa, d'accoglienza (anche con l'individuazione dell'unità operativa o persona incaricata per le visite guidate alla unità d'offerta), di presa in carico e dimissione degli utenti |
| 6 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.8 | Gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite, i tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami, le indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra Struttura e per assicurare la continuità delle cure |
| 7 | DGR 7435 / 2001, all. A, 2.4 | Sia allegata la carta dei diritti dell'anziano |
| 8 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.12 | Le tempistiche e le modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio |
| 9 | DGR 2569 / 2014 all. A, 3.2.4.a.5 | L'orario di funzionamento dell'unità d'offerta (se residenziale l'orario di visita, se semiresidenziale il periodo di apertura nell'anno) |
| 10 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.7 | Per le unità d'offerta che prevedono la compartecipazione alla spesa da parte dell'utente: le tipologie di rette applicate e il dettaglio di eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche, l'eventuale esistenza di un deposito cauzionale e le modalità di applicazione dello stesso |
| 11 | DGR 2569 / 2014, all. A, 3.2.4.a.11 | Le modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali |
| 12 | DGR 2569 / 2014 all. A, 3.2.4.a.9 | Gli strumenti, le modalità e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi |
| 13 | DGR 7435 / 2001, all. A, 2.10 | Sia riportato un menu tipo |