

CARTA DEI SERVIZI

RSA VILLA SAN BERNARDINO

1 Presentazione

- Dove siamo
- La struttura
- I nuclei e le camere

2 L'organizzazione del servizio

- Mission
- Vision
- Principi organizzativi
- Servizi offerti
- Personale
- Volontariato
- Giornata tipo
- La fase dell'inserimento

3 Rette

4 Adempimenti

- Sicurezza
- Privacy

5 Suggerimenti e Reclami

Allegati: Organigramma

Prospetto delle rette

Modulo suggerimenti o reclami

CAP 1. PRESENTAZIONE

Dove siamo e come raggiungerci

La RSA Villa San Bernardino è situata in Siena, Via Piccolomini 2-2a, sul lato sinistro della strada subito prima dell'accesso al centro storico dalla parte sud di Siena attraverso la trecentesca Porta Romana.

Il complesso è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici, sia con l'auto privata.

Mezzi pubblici: linee urbane 50N, S51, S26 e 525.

Auto privata:

per chi proviene dalla superstrada Firenze Siena: uscita Siena Sud e quindi direzione Porta Romana

per chi proviene dalla superstrada Grosseto Siena: uscita Siena Sud e quindi direzione Porta Romana

per chi proviene dalla superstrada Bettolle Siena: uscita Siena e quindi direzione Due Ponti, Porta Pispini, Porta Romana.

Contatti:

- Amministrazione, Direzione e Ufficio Relazioni con il Pubblico : Tel. 0577/284300
- Mail : residenze@villeportaromana.com
- Servizi Generali: Tel 0577/382690
- Servizi assistenziali: Tel 0577/382654
- Portineria e centralino: Tel 0577/382799

Sede legale della Società di Esecutori di Pie Disposizioni in Siena - ETS: Via Roma n. 71, 53100 Siena Tel. 0577/284300

• La struttura

“ Villa S. Bernardino” è una Residenza Sanitaria Assistenziale con le caratteristiche organizzative e funzionali prescritte dalla vigente legislazione ed è accreditata ai sensi della L. R. 29 dicembre 2009 n. 82 e s.m. e i.

La residenza può accogliere un numero massimo di 42 ospiti, si sviluppa su tre piani (seminterrato, terra, primo) serviti da ascensori ed è organizzata in tre nuclei .

E' dotata dei seguenti locali:

- n. 22 camere, di cui n. 2 singole con bagno, 4 con due letti in stanze separate e bagno in comune e n. 16 a due letti con bagno;
- sala da pranzo (con adiacenti i locali per lo sporzionamento dei pasti forniti dalla cucina);
- locali di soggiorno e per attività occupazionali con angolo bar, cucina terapeutica attrezzata, cucinetta di nucleo, piccola libreria;
- uffici direzionali, amministrativi e portineria;
- ambulatori;
- palestra attrezzata per attività di fisioterapia;
- bagni assistiti (con doccia, barella/doccia, vasca);

- cappella per le funzioni religiose;
- locale per parrucchiere e pedicure;
- lavanderia, stireria, guardaroba;
- locali economici;
- locali ad uso del personale;
- cappella del commiato con relativi servizi.
- spazio per visite parenti nei pressi della portineria

I piccoli soggiorni a piano terra ed al primo piano sono particolarmente dedicati ad incontri riservati degli ospiti con i propri familiari e conoscenti.

Nel piano secondo (sottotetto) spazi aggiuntivi sono destinati al guardaroba degli ospiti ed a servizi per il personale ed il volontariato.

La struttura è dotata di piazzali, giardino attrezzato e di ampio terrazzo panoramico al piano primo. E' dotata altresì di parcheggio interno gratuito destinato ai visitatori e al personale.

Al piano terreno sono collocati distributori automatici di bevande calde e fredde e snacks.

Il complesso ha impianti centralizzati di climatizzazione e trattamento aria; è dotato di impianto di domotica implementabile per interventi integrativi di sicurezza e protezione personale. Il comfort ambientale è sottoposto a monitoraggio costante. E' designato un referente per le segnalazioni degli ospiti e /o dei loro parenti, il cui nome è esposto in bacheca.

Per il mantenimento ottimale degli ambienti sono effettuate manutenzioni programmate della struttura, degli impianti e delle attrezzature la cui periodicità (mensile, semestrale, annuale, pluriennale) è determinata dalla tipologia degli interventi manutentivi.

• **I nuclei e le camere**

Le camere sono distribuite in tre nuclei, caratterizzati da un diverso colore delle finiture e degli ambienti. Il nucleo verde si trova al piano terreno (ala sinistra); il nucleo rosso ed il nucleo azzurro sono collocati al piano primo, rispettivamente nell'ala sinistra e nell'ala destra. Per favorire l'orientamento dell'ospite, ogni camera è identificata con un nome abbinato ad una immagine – tratta da quadri d'autore - collocata in prossimità dell'ingresso della camera stessa e che rievoca il colore del nucleo. Nelle camere si è cercato di armonizzare un arredo di tipo residenziale, tradizionale nelle forme e nei materiali scelti, con attrezzature idonee ad una assistenza funzionale e di tecnologia avanzata. Sono infatti presenti in ogni camera sollevatori a binario, un armadio a due ante ed un comodino per ospite, letti elettrici ad altezza variabile e con ruote a scomparsa, reti a quattro snodi con sistema di microstimolazione per la prevenzione di base delle lesioni da compressione, campanelli di chiamata per l'operatore. In ogni camera è presente un televisore con telecomando e possibilità di auricolari; ad ogni ospite è assegnato un telefono personale con numero diretto per le chiamate dall'esterno (il numero di telefono senza prefisso 382 identifica anche il posto letto) e abilitato alle chiamate verso telefoni fissi del territorio nazionale. Otto camere del nucleo azzurro sono dotate di impianto centralizzato di ossigeno e aspirazione.

Tutte le camere possono essere personalizzate con oggetti propri degli ospiti, con il limite del rispetto delle norme di prevenzione incendi ed infortuni nonché del rispetto degli spazi degli altri ospiti. Per ogni ospite in una piccola lavagnetta posta a capo del proprio letto sono individuate le principali caratteristiche di personalità in modo che gli operatori che se ne prendono cura abbiano sempre presente ciò che caratterizza il “concetto del sé della persona”

CAP. 2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

• Mission

Villa San Bernardino è una residenza sanitaria assistenziale con le caratteristiche organizzative e funzionali prescritte dalla vigente legislazione per l'autorizzazione al funzionamento ed in possesso dei requisiti generali e specifici previsti dalle norme sull'accreditamento. L'operato della RSA Villa San Bernardino è finalizzato al perseguimento delle migliori condizioni di benessere fisico, psichico, relazionale, culturale degli ospiti e garantisce la promozione e lo sviluppo della cultura della accoglienza; persegue inoltre la cura e l'accompagnamento in ogni fase della esistenza della persona accolta, in un ambiente quanto più vicino a quello domestico e familiare. Nell'ottica della presa in carico globale, la metodologia di lavoro si fonda sulla collaborazione e integrazione tra le diverse competenze professionali, sanitarie e sociali, che costituiscono l'equipe assistenziale della residenza.

• Vision

L'Istituzione residenziale tende a promuovere e mantenere la cultura della ospitalità volta a far sentire l'Ospite come se fosse a casa sua. Obiettivo a lungo termine è dunque quello di far cambiare la percezione della persona anziana che entra in residenza, da Ospite a “padrone di casa”.

• Principi organizzativi

Coerentemente con la mission e la vision il modello organizzativo applicato nella struttura si ispira ai principi del *primary nursing*, ritenuti i più idonei a garantire la qualità, la personalizzazione e la globalità dell'intervento assistenziale.

Dopo una prima valutazione a breve termine, entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite nella struttura, viene elaborato un piano di assistenza personalizzato (PAP), sulla base della valutazione della storia di vita dell'anziano, delle sue attuali condizioni funzionali, cognitive, psicologiche e, quindi, delle necessità terapeutiche rilevate, delle aspettative e delle aspirazioni espresse dall'ospite stesso e/o dai suoi familiari. Viene inoltre valutato il profilo culturale della persona per assicurare così interventi mirati ad un inserimento adeguato e nel rispetto della cultura di provenienza. La valutazione è effettuata dalla equipe multidisciplinare (infermiere di riferimento, assistenti di base di riferimento, fisioterapista, educatore professionale, coordinatore infermieristico).

Il PAP è sottoposto a verifica e revisione da parte della medesima equipe almeno ogni sei mesi, ed ogni qualvolta si determini un nuovo bisogno. Al PAP consegue la scheda di pianificazione per la gestione del processo

assistenziale quotidiano e nel rispetto dei tempi degli obiettivi individuati . Sia la prima elaborazione che le verifiche successive sono partecipate e discusse con l'ospite e/o con i suoi familiari o rappresentanti legali.

Gli interventi assistenziali sono appunto pianificati in base agli obiettivi di recupero o mantenimento individuati nel PAP e attuati con il coordinamento dei servizi sociali e sanitari della struttura.

In caso di ricovero, la struttura fornisce all'Ospedale una sintesi clinica dell'ospite con le informazioni sanitarie utili e la relazione di dimissione infermieristica per rimanere in contatto con l'ospedale stesso, per monitorare il decorso della malattia e adeguare di conseguenza il piano di assistenza personalizzato al rientro, al fine di garantire la continuità terapeutica.

- **Servizi della struttura**

- **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica è garantita dall'infermiere, che è figura di riferimento responsabile unico della assistenza generale nelle 24 ore, ed è disciplinata dal D.M. 739/1994 (profilo professionale dell'infermiere), dal nuovo codice deontologico e dagli ordinamenti didattici. L'infermiere è autonomo nell'esercizio assistenziale infermieristico, collabora con il medico di medicina generale assicurando la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche. L'infermiere gestisce e valuta l'intervento assistenziale ed affida agli operatori di supporto i compiti afferenti ai loro profili professionali. Attiva l'assistenza medica in caso di necessità, organizza il trasporto per visite/prestazioni sanitarie o per ricovero ospedaliero, cura l'approvvigionamento e la conservazione dei medicinali prescritti dal medico curante, avverte i familiari o il legale rappresentante dell'assistito in caso di malattia, ricovero ospedaliero, infermità o pericolo di vita. Garantisce il rispetto di eventuali diete prescritte dal medico curante, rileva in autonomia i bisogni assistenziali e li soddisfa. L'infermiere di riferimento è il detentore delle informazioni riguardanti gli ospiti a lui affidati e provvede alla tempestiva trasmissione totale o parziale di tali informazioni agli infermieri associati. Redige i PAP e i piani di lavoro, valuta la qualità e l'appropriatezza dell'assistenza fornita, tiene i rapporti con i MMG e i familiari relativamente agli ospiti di propria competenza.

E' compreso nella retta il materiale sanitario e di medicazione di uso comune, ove non concesso a carico della A.USL.

- **Assistenza diretta alla persona**

E' erogata nell'arco delle 24 ore dalle figure professionali (addetto alla assistenza di base/ OS/OSSS) che espletano le mansioni previste dalle vigenti norme nel rispetto dei relativi profili professionali. E' svolta con osservanza dei piani di lavoro per quanto riguarda l'assistenza diretta di base e si conforma ai piani di assistenza personalizzati. E' diretta a soddisfare i bisogni primari della persona ed a contribuire al suo benessere nel massimo rispetto possibile dei ritmi di vita e delle abitudini della persona stessa.

La struttura assicura l'assistenza agli ospiti in risposta ai loro bisogni e con osservanza di quanto previsto dalle normative regionali. In casi eccezionali, qualora si renda necessario, gli ospiti o i loro familiari possono attivare

anche una assistenza privata svolta da persone da loro incaricate, previa autorizzazione della Direzione. Gli incaricati devono indossare apposita divisa, essere identificati con cartellino di riconoscimento e non devono interferire in alcun modo con lo svolgimento delle attività socio sanitarie e generali della struttura.

-Attività educativa e occupazionale - animazione

E' svolta da personale qualificato che, ai fini del recupero e mantenimento delle capacità delle persone ospitate, contribuisce alla redazione del PAP con particolare riferimento alla ricostruzione del vissuto e della personalità dell'ospite, collabora al perseguimento degli obiettivi mediante programmi di socializzazione e attività occupazionali, educative e ricreative, organizza iniziative in collaborazione con enti, associazioni, organismi del territorio. Assicura progetti formativi volti al raggiungimento di un adattamento efficace all'inserimento in struttura.

- Riabilitazione fisioterapica

E' attuata da tecnici abilitati che svolgono, nella palestra attrezzata della residenza o presso il letto dell'ospite, gli interventi previsti dai piani assistenziali personalizzati o prescritti dal medico per la prevenzione, il recupero e il mantenimento della funzionalità motoria. La pianificazione mensile dei trattamenti dei singoli ospiti è esposta in bacheca ed è comunque rintracciabile nel PAP di ogni ospite. Il fisioterapista orienta inoltre i comportamenti degli operatori addetti all'assistenza di base per un' azione continua di stimolo delle capacità residue.

- Segretariato sociale

Consiste nell'assistenza e aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative interne. E' un servizio volto ad aiutare l'ospite e/o i suoi familiari nella predisposizione dell'ingresso, o, durante il soggiorno, nell'assolvimento di adempimenti amministrativi, quali ad esempio il cambio di residenza.

- Parrucchiere e podologo

Queste attività sono prestate da operatori qualificati nell'apposito locale, secondo la programmazione esposta. Sono incluse nella retta una seduta di parrucchiere, comprensiva di taglio e piega, ed una seduta di podologo effettuate mediamente ogni mese. Ulteriori prestazioni possono essere erogate su richiesta degli ospiti con rimborso dei costi relativi, secondo le tariffe esposte in bacheca.

La rasatura della barba, per i signori, è effettuata dal personale di assistenza.

-Servizio ristorazione

I pasti sono preparati direttamente nella cucina centralizzata dell'attigua Villa I Lecci, secondo menù compilati in collaborazione con il dietologo e approvati dalla A.USL, che si articolano in quattro settimane e variano a seconda della stagione (estiva o invernale).

E' prevista la preparazione di piatti tipici e di menù particolari per le festività.

La giornata alimentare si compone di colazione, pranzo, merenda, cena. La colazione prevede la scelta tra latte, caffè, caffè e latte, tè e tra biscotti o fette biscottate con marmellata o miele. A metà mattinata sono somministrate, a tutti gli ospiti, bevande a scelta (succhi di frutta, tè, orzo, latte) per favorire la corretta idratazione.

La merenda prevede la scelta tra thè, yogurt, budino, succo di frutta e tra biscotti, frutta fresca, merendina o prodotto da forno salato. Il pranzo e la cena prevedono un primo piatto a scelta tra un piatto principale ed almeno quattro alternative fisse, un secondo piatto a scelta tra un piatto principale ed almeno quattro alternative fisse, un contorno, frutta fresca e/o cotta o dessert/gelato, pane o grissini; il dolce ogni domenica. Il pranzo e la cena sono accompagnati da acqua, naturale o gassata, e da vino (qualora non sconsigliato da prescrizioni mediche e nei limiti stabiliti dal dietologo). Il vino servito ai tavoli proviene dalle aziende agricole di proprietà della Società di Esecutori di Pie Disposizioni. L'olio extravergine di oliva utilizzato per il condimento è prodotto dalle medesime aziende o proviene da aziende agricole del territorio toscano, selezionate nel rispetto di criteri di qualità e di valorizzazione delle produzioni locali.

Una volta al mese viene festeggiato il compleanno degli ospiti nati nel mese stesso.

Sono attuate diete personalizzate su prescrizione medica.

Tutti i pasti sono serviti nella sala pranzo della struttura oppure, solo in caso di effettive e specifiche necessità, nella camera dell'ospite.

-Altri servizi Alberghieri

La struttura offre tutti i servizi alberghieri (pulizia giornaliera e manutenzione ambienti interni ed esterni, riscaldamento, climatizzazione estiva, trattamento aria, lavanderia e guardaroba della biancheria piana e degli indumenti personali degli ospiti). Il comfort ambientale è particolarmente curato. Nella retta sono comprese le chiamate dal telefono personale dell'ospite verso telefoni fissi nel territorio nazionale.

-Servizio religioso

Nella residenza viene svolto, per gli ospiti di fede cristiana, il servizio religioso con disponibilità di cappella dedicata. E' comunque garantito il rispetto di tutte le confessioni religiose e l'accesso dei rispettivi ministri.

-Assistenza medica

Lo stato di salute delle persone ospitate rimane in carico ai medici di medicina generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, liberamente e fiduciarmente scelti dagli assistiti, come previsto dalla normativa regionale. I MMG hanno accesso alla struttura sia in forma programmata, secondo il calendario da ciascuno di essi predeterminato in base alle condizioni cliniche e al numero di assistiti presenti nella stessa struttura, sia su chiamata per le necessità segnalate dall'infermiere.

• Organigramma – Personale

Gli organi della Società di Esecutori di Pie Disposizioni in Siena – ETS (Consiglio di amministrazione Generale, Comitato Esecutivo di gestione, Rettore), con la ripartizione di competenze stabilita dalle norme statutarie e dai regolamenti, approvano la programmazione organizzativa e finanziaria, le rette ed i rimborsi per l'ospitalità, gli atti di straordinaria amministrazione, i regolamenti, i contratti. Il Segretario Generale esercita la sorveglianza sulla esecuzione degli indirizzi fissati dagli organi, la vigilanza sugli adempimenti amministrativi, il controllo di gestione.

Il Direttore, incaricato dagli organi della Fondazione, ha la responsabilità della gestione della struttura, ne pianifica l'attività per il raggiungimento degli obiettivi approvati dagli organi della Società; è responsabile della organizzazione secondo i criteri assegnati ed emana direttive e disposizioni per l'attuazione dei regolamenti; controlla e valuta tutte le attività, comprese quelle esternalizzate; vigila sull'attuazione dei piani di assistenza individuali, è garante della qualità dei servizi offerti; è il referente dei rapporti con i familiari e gli assistiti, nonché dei rapporti con i servizi sociosanitari e le comunità locali; nei casi di necessità, attiva le procedure per la nomina dell'amministratore di sostegno ai sensi dell'art. 406 c.c.. E' coadiuvato da uno staff con funzioni consultive nei settori sanitario, sociale, organizzativo.

Il coordinatore infermieristico supervisiona le attività di tutti gli operatori, verificando che l'assistenza sia coerente con i protocolli sanitari e con le linee guida regionali, controlla la corretta applicazione delle procedure assistenziali e promuove il miglioramento continuo della qualità. Verifica la corretta tenuta della documentazione sanitaria e la tracciabilità delle attività assistenziali controllando la correttezza della compilazione della cartella infermieristica e delle registrazioni di terapia, parametri, medicazioni e monitoraggi. Controlla la corretta compilazione ed aggiornamento dei vari registri sanitari ed assistenziali, aggiorna il registro degli eventi avversi e adotta iniziative per la prevenzione; aggiorna il registro delle vaccinazioni.

Supervisiona la redazione, l'aggiornamento periodico e l'attuazione dei piani di assistenza personalizzati, la correttezza della procedura di approvvigionamento e di somministrazione dei farmaci e la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche. Cura gli aspetti formativi a partire dai bisogni formativi, motivazionali e relazionali del personale addetto all'assistenza. Assicura l'acquisizione del consenso informato da parte degli ospiti nei casi prescritti.

Il coordinatore dei servizi generali garantisce la continuità dei servizi, organizza i turni ed i piani di lavoro e le sostituzioni in caso di assenza; esercita la supervisione degli operatori; raccorda i servizi della struttura e ne cura i flussi informativi; assicura che tutti gli operatori posseggano il titolo professionale richiesto, partecipa alla redazione dei piani di assistenza personalizzati, supervisiona la pulizia e igiene degli ambienti, il lavaggio della biancheria e gestione guardaroba, la distribuzione dei pasti, l'ordine delle camere e degli spazi comuni.

Gli uffici amministrativi svolgono gli adempimenti pertinenti alle loro funzioni ed in particolare curano le procedure di ammissione, la gestione delle rette, la custodia dei valori, l'esecuzione degli interventi di manutenzione, il collegamento con l'amministrazione centrale.

L'organigramma è allegato alla Carta dei servizi.

E' assicurato il rispetto dei contratti collettivi di lavoro per tutti gli operatori presenti nella residenza, sia per quelli direttamente dipendenti dalla Società Esecutori Pie Disposizioni, sia per quelli delle imprese fornitrici di servizi.

La formazione nella forma periodica, obbligatoria e di aggiornamento continuo rappresenta un fondamentale strumento allo scopo di garantire un miglioramento costante delle conoscenze, delle abilità, dei comportamenti degli operatori e stimolare la motivazione al lavoro e la responsabilizzazione, anche ai fini della prevenzione del turn over.

Per facilitare l'identificazione del personale, ogni operatore addetto all'assistenza ed ai servizi generali ha esposto il proprio cartellino di riconoscimento con indicazione del nome e cognome e della qualifica. Inoltre, le divise sono così differenziate:

Infermieri:	pantaloni bianchi e giacca	azzurra
Assistenti di base:	“ “ “	verde
Fisioterapisti:	“ “ “	gialla
Animatori:	“ “ “	arancio
Addetti alle pulizie:	“ “ “	rossa

- **Volontari e tirocinanti**

La R.S.A. “Villa S. Bernardino” promuove la collaborazione delle Associazioni di volontariato del territorio per lo svolgimento di attività integrative o complementari agli apporti professionali assicurati al suo interno.

I volontari prestano la loro opera a titolo gratuito, esclusivamente per fini solidaristici. Sono tenuti a coordinare la propria attività con quella degli operatori dei servizi cui sono destinati, a rispettare i regolamenti della struttura, le norme sulla riservatezza dei dati personali nonché a mantenere il massimo riserbo su tutto ciò di cui vengono a conoscenza durante lo svolgimento della propria attività.

La Società di Esecutori di Pie Disposizioni accoglie presso le strutture del complesso delle Ville di Porta Romana tirocini di formazione ed orientamento per studenti e neo laureati nelle professioni sociali e sanitarie (infermieri, fisioterapisti, logopedisti, assistenti sociali) in base a convenzione con l'Università degli Studi di Siena.

I volontari ed i tirocinanti sono identificabili mediante cartellino di riconoscimento.

- **Giornata tipo**

La giornata inizia con la valutazione del piano assistenziale da parte degli infermieri che delegano l'igiene e la mobilitazione al personale addetto all'assistenza: per quanto possibile tali operazioni vengono effettuate rispettando i tempi e le abitudini di ciascun ospite. La somministrazione delle terapie e le eventuali medicazioni sono effettuate dall'Infermiere.

La colazione è servita dalle ore 8,30 circa, a seconda della stagione in sala pranzo o nella terrazza al piano primo.

Nella mattinata sono svolte le attività di fisioterapia individuale o di gruppo nell'apposita palestra, nonché le attività di animazione, educative e occupazionali all'interno dei vari ambienti della struttura, tra i quali un panoramico salone/veranda, dotato di impianto audio e TV, punto internet, cucina terapeutica. All'esterno, sono allestiti percorsi facilitati per passeggiate, punti di sosta con panchine e pergolati, aiuole rialzate per attività di giardinaggio. Il pranzo è servito alle ore 12, con menù precedentemente scelto tra le opzioni della giornata.

Dopo pranzo è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare o essere accompagnato a letto. Nel pomeriggio sono praticate ulteriori attività di animazione, occupazionali o di fisioterapia, individuali o in gruppi.

La merenda è servita alle 16,30 circa: quando la stagione lo permette può essere allestita in giardino.

La cena è servita alle ore 19, con menù precedentemente scelto tra le opzioni della giornata.

Dopo la consumazione della cena gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati nelle camere per il riposo notturno.

Durante il giorno, dalle ore 8 alle ore 20, sono gradite le visite dei familiari e conoscenti senza restrizioni di orario salvo il rispetto del momento di riposo e della privacy degli altri ospiti. Sono ammesse le visite da parte degli animali domestici nel rispetto delle norme igienico- sanitarie.

In adempimento di quanto previsto dalla normativa vigente e anche a discrezione dalla Direzione, per motivazioni legate alla situazione epidemiologica del territorio e del contesto residenziale e finalizzate alla tutela della salute di ospiti e/o visitatori, potranno essere previste modalità più restrittive rispetto a quanto previsto nel punto precedente.

Per favorire e mantenere i rapporti con l'esterno, può essere autorizzata la consumazione di pasti nella struttura da parte di familiari o amici delle persone ospitate, con rimborso del costo. Vengono altresì organizzate uscite nella città e gite, partecipazioni ad iniziative e spettacoli sul territorio, nonché iniziative all'interno della struttura, aperte anche alla partecipazione del pubblico.

- La fase dell'inserimento

Il coordinatore infermieristico e il coordinatore dei servizi generali raccolgono, dal futuro ospite ove possibile, o da familiari o dall'amministratore di sostegno le prime informazioni sulla storia di vita, le abitudini, i bisogni, le attese, utili per facilitare l'inserimento, che rappresenta un momento particolarmente critico nell'esperienza di ogni nuovo ammesso. Viene inoltre consegnata ai familiari o all'amministratore di sostegno una lista degli effetti personali (biancheria e vestiario lavabili con macchine industriali, calzature ecc) da portare il giorno di ingresso nella struttura. E' possibile per l'ospite personalizzare i propri spazi all'interno della camera con oggetti o piccoli elementi di arredo.

Al momento dell'ingresso, l'anziano ed i propri familiari sono accolti dagli operatori preposti.

I familiari vengono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro e con gli operatori e sono invitati a rivolgersi ai diversi referenti presenti in struttura (coordinatore infermieristico, infermiere di riferimento, coordinatore dei servizi generali, consulente sanitario, direttore) per ogni richiesta o informazione ritenuta necessaria.

Tutte le informazioni relative al nuovo ammesso sono debitamente registrate. Viene compilata la cartella sanitaria integrata di cui alla delibera G.R.T. 597/2005.

Per esigenze organizzative o in presenza di sostanziali cambiamenti nello stato di salute o nel comportamento dell'ospite, durante il soggiorno potrà rendersi necessario un trasferimento di stanza.

La struttura non assume alcuna responsabilità sulle somme di denaro e/o oggetti di valore di proprietà degli ospiti e gestiti direttamente.

CAP. 3 RETTE

L'importo della retta giornaliera comprensiva di tutti i servizi e prestazioni sopra specificati (compresi materiali di medicazione di uso comune e presidi per l'incontinenza, ove non concessi a carico della A.USL) è indicato nel prospetto allegato alla presente Carta dei Servizi (Allegato A – Prospetto rette), che ne costituisce parte integrante.

CAP. 4 ADEMPIMENTI

• Sicurezza

La struttura ottempera agli obblighi contenuti nella normativa riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura avendo predisposto idonea documentazione (documento di valutazione dei rischi, piano di emergenza ed evacuazione, registro dei controlli di impianti ed attrezzature antincendio), curando il costante aggiornamento dei documenti stessi, nonché la formazione obbligatoria e continua del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

E' predisposto un piano annuale di manutenzione sia per la struttura sia per tutti gli impianti, in modo da mantenere l'efficienza degli ambienti e prevenire il degrado.

• Privacy

Ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 il trattamento dei dati personali è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza, previa informazione dettagliata all'interessato e previa acquisizione del consenso scritto nei casi previsti dalla legge. I dati acquisiti sono quelli necessari allo svolgimento delle attività ed alla erogazione dei servizi che rientrano nell'ambito dell'assistenza socio-sanitaria, all'adempimento di obblighi previsti da leggi o regolamenti, anche in materia fiscale e contabile, all'espletamento delle procedure finalizzate all'ammissione dell'ospite nella struttura ed agli adempimenti connessi con il rapporto contrattuale eventualmente posto in essere.

CAP. 5 SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'amministrazione incentiva un rapporto diretto con l'ospite e con i suoi congiunti tramite incontri al bisogno e periodici; indiretti mediante questionari (almeno una volta ogni due anni come previsto dalla normativa regionale in materia di accreditamento), allo scopo di conoscere l'opinione sulla qualità dei servizi erogati e degli ambienti ed essere sempre aggiornata sulle esigenze degli assistiti.

A tale scopo viene costituito un comitato di rappresentanza delle persone accolte e/o dei loro rappresentanti, garanti o familiari, composto da massimo tre persone, che dura in carica un anno, con compiti di proposta, suggerimento, parere.

Segnalazioni, suggerimenti o reclami possono essere anche effettuati compilando il modulo allegato al presente documento - a disposizione presso gli uffici del complesso residenziale - ed inserendolo nell'apposito raccoglitore collocato nella struttura o inviandolo per email al seguente indirizzo: indirizzo_residenze@villeportaromana.com. Entro il termine massimo di trenta giorni verrà data risposta al reclamo ricevuto.

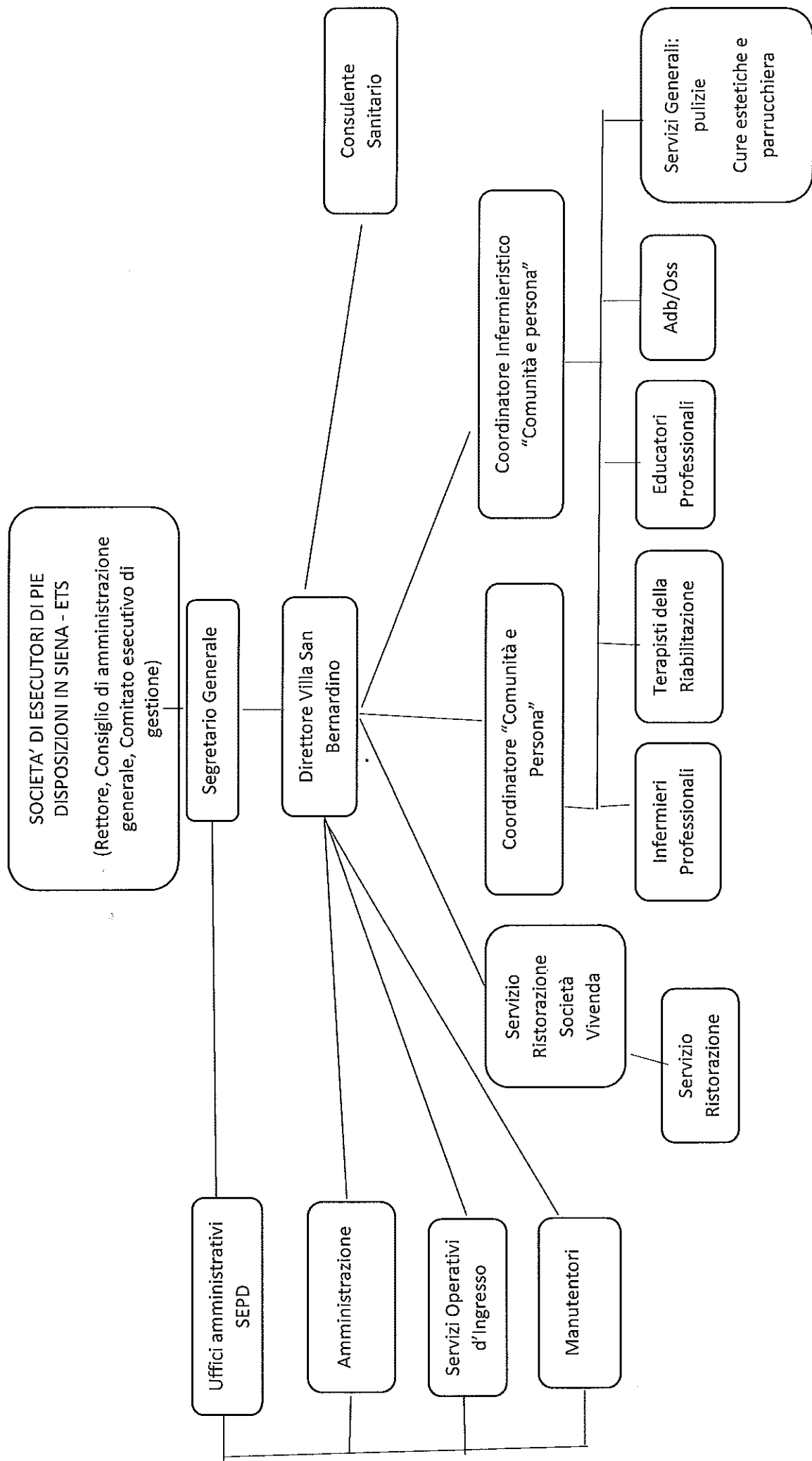
Le azioni di miglioramento intraprese a seguito dei reclami e suggerimenti ricevuti, nonché in base ai risultati dei questionari, verranno evidenziate in occasione degli incontri periodici con gli ospiti ed i familiari .

Il monitoraggio costante del livello qualitativo dei servizi, come percepito dagli utenti, consentirà la pianificazione di interventi migliorativi per giungere a livelli di gradimento sempre più vicini alle attese. E' inoltre attivo un servizio di relazioni con il pubblico assicurato dal Direttore di Struttura.

La presente carta dei servizi viene riesaminata ed aggiornata dalla Società di Esecutori di Pie Disposizioni in Siena – ETS ogni volta che si rende necessario per modifica dei servizi, dei requisiti e delle attività della struttura.

*Testo approvato dal Consiglio Generale
della Società di Esecutori di Pie Disposizioni
con deliberazione n.8 del 28 Dicembre 2010*

*Ultimo aggiornamento con deliberazione
del Consiglio Esecutivo
n. 11/2026*



RETTA RSA VILLA SAN BERNARDINO

- **OSPITALITÀ A TEMPO DETERMINATO**

RETTA GIORNALIERA PRO CAPITE:

€ 119,00

- **OSPITALITÀ A TEMPO INDETERMINATO**

RETTA GIORNALIERA PRO CAPITE:

€ 112,00

**RETTA GIORNALIERA PRO CAPITE PER BENEFICIARI DI TITOLI
D'ACQUISTO:**

QUOTA SANITARIA € 59,1

QUOTA SOCIALE €63,00



Complesso Residenziale per Anziani "Le ville di Porta Romana"

RSA Villa S. Bernardino

MODULO RECLAMI

I_ DESIDERO INOLTARE ALLA DIREZIONE DI VILLA SAN BERNARDINO IL SEGUENTE RECLAMO:

II DESIDERO FAR GIUNGERE ALLA DIREZIONE DI VILLA SAN BERNARDINO IL SEGUENTE SUGGERIMENTO:

Data _____

Nome, cognome ed indirizzo (facoltativi) _____

N.B. Reclami e suggerimenti vengono presi in esame anche se redatti in forma anonima.

Resta inteso che i dati personali, se indicati, verranno custoditi con il rispetto delle norme sulla tutela della riservatezza e trattati al solo scopo di fornire una risposta in merito al reclamo o suggerimento presentato