Residenza SANITARIA ASSISTENZIALE

Villa Margherita

Civitanova Marche (MC)

Carta dei Servizi

e regolamento interno

Residenza Sanitaria Assistenziale

Villa Margherita

Civitanova Marche (MC)

La **Carta dei Servizi**
è stata curata dal

Direttore di Struttura

Versione di
luglio 2026

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe la **Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Margherita.**

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Residenza e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Ospiti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Il Direttore di struttura

Sezione Prima

1 MISSION 13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi 13
1.2 I nostri valori 14
1.3 Principi fondamentali 15

2 COME RAGGIUNGERCI 19

3 PRESENTAZIONE 21
3.1 L'attività della struttura 24
3.2 Articolazione della struttura 25

4 INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI 29
4.1 Richieste di informazioni 29
4.2 Modalità di accesso alla Struttura 29
4.3 Lista di attesa 31
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy 32
4.5 Rilascio di Cartella Socio Sanitaria dell'Utente e documenti amministrativi 33

5 LA VITA IN STRUTTURA 35
5.1 Come riconoscere il personale 36
5.2 Visita ai parenti 37
5.3 TV e Internet 37
5.4 Giornali 37
5.5 Parrucchiere e Barbiere 38
5.6 Servizio interno di posta 38
5.7 Servizio Lavanderia 38
5.8 Camere a maggior comfort 39
5.9 Assistenza Privata 39
5.10 Assistenza religiosa 39
5.11 Videochiamate e messaggistica 40

6 RELAZIONI CON IL PUBBLICO 41
6.1 Questionario di gradimento 41
6.2 Segnalazioni 42

7 DIRITTI E DOVERI 43
7.1 Diritti dell'Ospite 43
7.2 Doveri dell'utente 45
7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite 46

8

Sezione Seconda

L'ACCOGLIENZA 51
8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) 52
8.2 Assistenza sanitaria 53
8.3 Attività infermieristica 53
8.4 Assistenza protesica, integrativa e farmaci 54
8.5 Attività motorie e riabilitative 55
8.6 Attività socio-assistenziale 56
8.7 Programma alimentare 56
8.8 L'idratazione 57
8.9 Attività assistente sociale 57
8.10 Il giorno d'ingresso in RSA 58
8.10.1 Cosa portare per la degenza 58
8.11 Denaro e oggetti di valore 60
8.12 Permessi di uscita 60
8.13 Dimissioni 60
8.14 Trasferimento verso altre unità d'offerta 61

9

ASPETTI ECONOMICI 63
9.1 Regime convenzionato 63
9.2 Regime di solvenza 64
9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente 64
9.4 La retta comprende 64
9.5 La retta non comprende 66
9.6 Modalità di pagamento 66
9.7 Certificazione fiscale 67
9.8 Copertura assicurativa 67

10

Sezione Terza

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 71
10.1 Come intendere la qualità 72
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità 76
10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni 80
10.4 Strumenti di verifica 80
10.5 Impegni e programma di miglioramento 81
10.6 Tutela e partecipazione dell'Ospite 81
10.7 Sicurezza dell'Ospite 82
10.8 Sicurezza anti incendio 83

Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Margherita in un clic

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi.

kosgroup.com/it/centri/villa-dei-pini-civitanova

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato dalla RSA Villa Margherita e dedicato ad ogni Ospite della struttura, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza.

Buona lettura!

Il segna posto all'angolo superiore delle pagine può essere piegato agilmente ed essere utilizzato per ricordare le informazioni utili alla tua ricerca

Le etichette colorate a bordo pagina aiutano a trovare più velocemente le sezioni che ti interessano

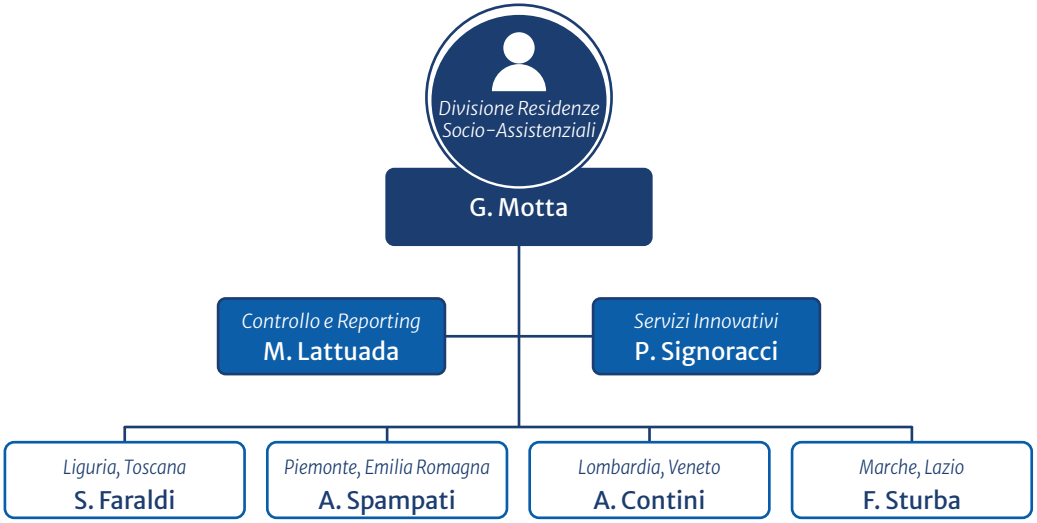
In fondo alla carta sono disponibili alcune **pagine dedicate a note ed appunti**

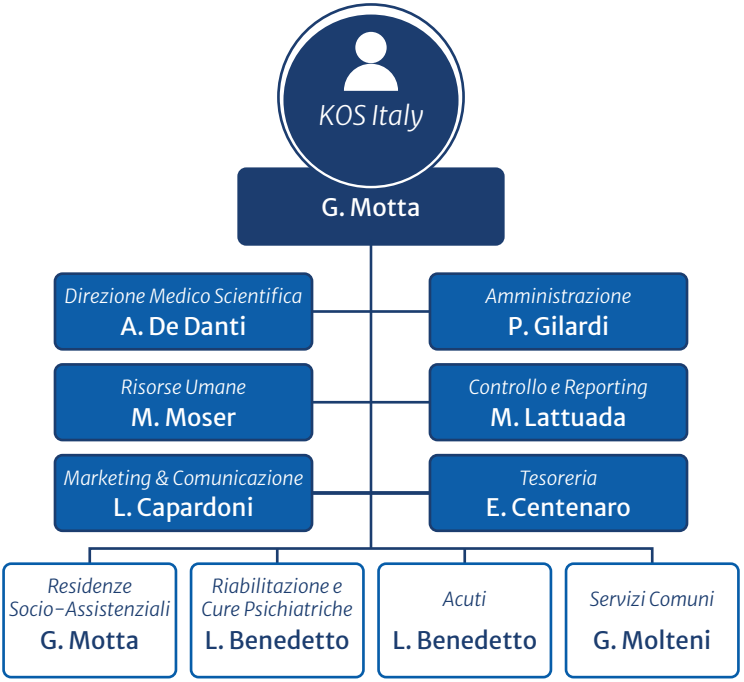
PRIMA

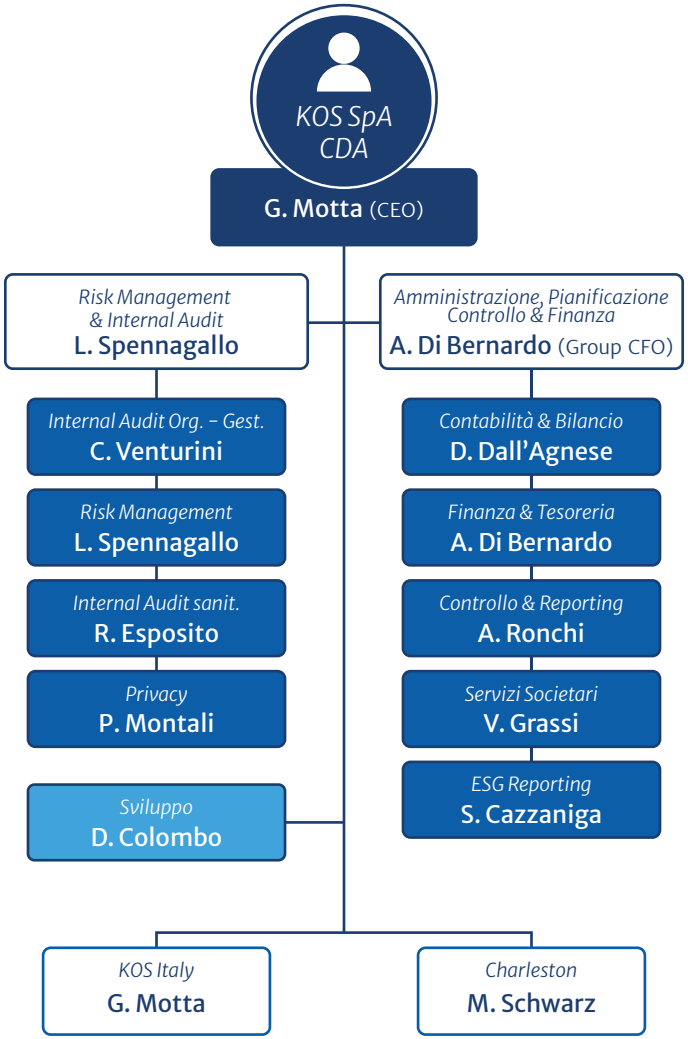
SECONDA

TERZA

Organigrammi KOS






KOS SpA
CDA
G. Motta (CEO)
Risk Management
& Internal Audit
L. Spennagallo
Amministrazione, Pianificazione
Controllo & Finanza
A. Di Bernardo (Group CFO)
Internal Audit Org. - Gest.
C. Venturini
Risk Management
L. Spennagallo
Internal Audit sanit.
R. Esposito
Privacy
P. Montali
Sviluppo
D. Colombo
Contabilità & Bilancio
D. Dall'Agnese
Finanza & Tesoreria
A. Di Bernardo
Controllo & Reporting
A. Ronchi
Servizi Societari
V. Grassi
ESG Reporting
S. Cazzaniga
KOS Italy
G. Motta
Charleston
M. Schwarz

L'équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA

DIRETTORE SANITARIO

COORDINATORE INFERMIERISTICO

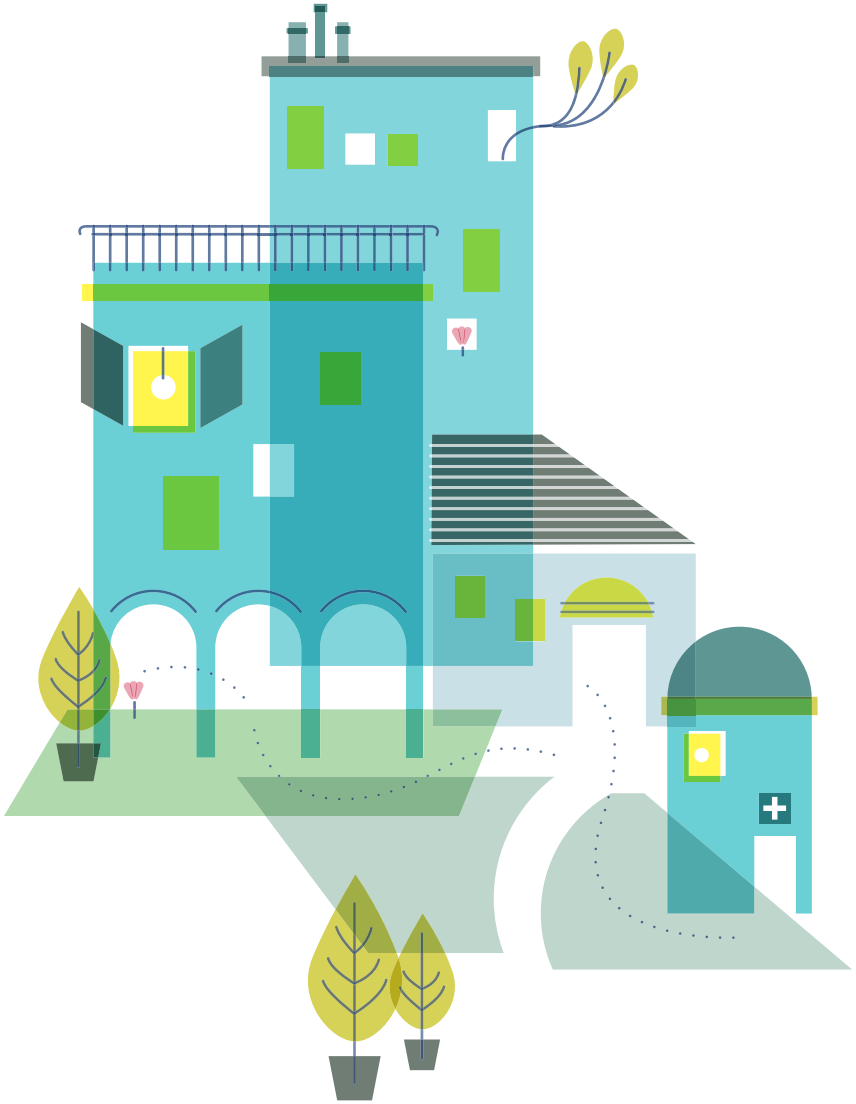
ASSISTENTE SOCIALE

FISIOTERAPISTA

PSICOLOGO

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'elenco aggiornato con i nomi dei singoli professionisti è sempre disponibile presso la reception della Residenza



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1
Mission

La RSA Villa Margherita, in quanto struttura appartenente al Gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia".

In linea con questo principio,

la nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi sanitari e assistenziali di eccellenza.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di

erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi la RSA dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno della RSA Villa Margherita fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA
Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ
Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ
Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO
È per noi la consapevolezza dei diritti, dei meriti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

UGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

La RSA si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività della **RSA Villa Margherita** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli Ospiti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, la Residenza si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni di carattere personale degli Ospiti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche individuate dalla struttura sanitaria di provenienza, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Medici Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della RSA forniscono agli Ospiti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla patologia, ai protocolli clinici eventualmente proposti dalla struttura sanitaria di provenienza e/o dal medico di medicina generale e/o dallo specialista medico, nonché ai piani di cura e assistenza redatti dalla RSA.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte dell'Ospite, che si concretizza nel cosiddetto "consenso informato".

La necessità di ottenere dall'Ospite il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra Ospite e personale della Residenza.

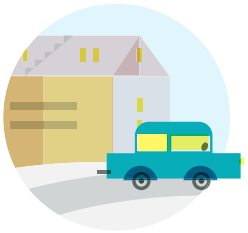
Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, la Residenza si impegna a:

- garantire all'Ospite, o ad un soggetto da lui delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione, sulle diagnosi e prognosi effettuate dalla struttura sanitaria di provenienza, nonché sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

Il percorso medico - assistenziale si articola sui seguenti punti, in conformità alle norme regionali e nazionali vigenti:

- stesura di un **Piano Assistenziale Individuale** (PAI) in quanto affidato alle Residenze dalla legge, che viene periodicamente aggiornato;
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e **condivisione** del percorso assistenziale con l'Ospite o con i suoi familiari/caregiver, fin dalle prime fasi della permanenza nella Struttura, con momenti strutturati di ascolto e confronto.
- costante **verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione degli Ospiti eleggibili per la permanenza in Struttura che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi assistenziali;
- **formazione** del personale attraverso un aggiornamento continuo per le competenze tecniche ed organizzative.

2
Come raggiungerci



IN AUTO

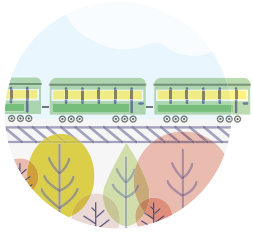
La Residenza si raggiunge dall'autostrada A14 con uscita a Civitanova Marche.

Usciti dall'Autostrada, alla rotonda girare a destra e prendere Via Einaudi.

Arrivati alla Rotonda di Paciotti, prendere la prima uscita per imboccare Via Dante Alighieri in direzione Civitanova.

Alla seconda Rotonda, alla terza uscita prendere Via De Amicis.

Alla successiva rotonda, prendere la seconda uscita, e dopo circa 500 metri girare a sinistra per Viale dei Pini.



IN TRENO

Stazione Ferroviaria di Civitanova Marche

IN AEREO

Aeroporto Raffaello Sanzio di Ancona - Falconara, distante circa 60 Km dalla struttura.

Viale dei Pini, 31 - 62012 Civitanova Marche (MC)

3
Presentazione

La RSA Villa Margherita presenta la propria offerta nel mondo dell'assistenza residenziale per persone anziane.

La struttura RSA Villa Margherita eroga un'offerta differenziata di servizi per accogliere anche persone gravemente compromesse nella propria autonomia fisica e cognitiva, con piani assistenziali individuali, con l'impegno costante di far sentire ogni Ospite a casa propria e garantire la migliore qualità di vita possibile, secondo una organizzazione orientata alla deontologia e lavoro di rete con le istituzioni locali e con altri soggetti del territorio, impegnati a favore delle persone accolte (AST, Comuni, Associazioni di volontariato Onlus, Parrocchia ecc...).

La struttura offre ambienti accoglienti in cui vivere, interagire e ricevere visite, in particolar modo dai familiari, secondo il principio di coinvolgimento degli stessi nel processo di cura al fine di favorirne l'efficacia e facilitarne l'eventuale rientro a domicilio ove possibile.

Nelle strutture opera personale qualificato e specializzato, organizzato in team multidisciplinari con competenze nella gestione della disabilità anche connessa a malattie degenerative e legate all'invecchiamento, monitorato nella formazione continua e supervisionato attraverso la valutazione degli interventi da parte dei coordinatori e della Direzione, al fine di assicurare che gli scopi prefissi siano raggiunti, in un processo di rivalutazione/rimodulazione continuo.

Il sorriso e il clima familiare rappresentano il tratto distintivo del soggiorno come approccio terapeutico che rafforza l'efficacia dell'assistenza medica e delle più attuali tecniche di assistenza e stimolazione cognitiva secondo il principio "dell'umanizzazione delle cure".

Professionalità, accoglienza e umanità sono le leve distintive della RSA Villa Margherita.

L'utenza ospitata nelle RSA si caratterizza per:

- **Età anagrafica molto avanzata** (mediamente superiore a 75 anni). Si tratta pertanto di persone con anzianità avanzata, caratterizzate da fragilità, ovvero dalla tendenza ad andare incontro a scompensi organici e funzionali, anche per stress di piccola entità, con una predisposizione alla cronicizzazione.
- **Elevata perdita dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana.** Più del 50% degli ospiti delle RSA ha un decadimento cognitivo medio-elevato; i problemi di incontinenza riguardano i 3/4 degli ospiti; il 50% ha bisogno di essere aiutato ad alimentarsi (che è comunque l'ultima funzione che viene persa) e ancora più di tale percentuale risulta aver perso l'autonomia nella deambulazione.

- **Condizioni di salute** caratterizzate dalla presenza di malattie cronico degenerative, da comorbosità, da severità ed instabilità clinica elevata, tali da non permettere la permanenza al domicilio, anche se non necessitano dell'intensività ospedaliera.
- **Condizioni sociali** che non consentono di rimanere al domicilio, sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali (nella maggioranza dei casi anziani soli).
- **Necessità di assistenza tutelare** comprensiva del mantenimento dei contatti sociali, di programmi di riattivazione e di animazione.

L'obiettivo della RSA è dunque quello di garantire all'utente/ospite una buona assistenza sanitaria e sociale, con particolare attenzione alla soddisfazione e al benessere articolati sul triangolo persona-famiglia-servizi. La RSA, Residenza-Sanitaria-Assistenziale, dee pertanto garantire tre ambiti:

- **La residenzialità**, ovvero una sistemazione residenziale con una connotazione quanto più possibile domestica, sì da costituire una continuità nella sua vita e in modo tale da rispettare il bisogno individuale di riservatezza e di privacy, stimolando al tempo stesso la socializzazione.
- **Il livello sanitario**, vale a dire l'insieme di quegli interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a prevenire, curare e riabilitare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni.
- **Il livello assistenziale personalizzato**, cioè indirizzato al singolo, orientato al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

3.1 L'attività della struttura

La RSA Villa Margherita offre ospitalità ed assistenza ad ospiti anziani semi-autosufficienti e non autosufficienti con soggiorni convenzionati e privati coniugando in maniera esperta e professionale i servizi di alta residenzialità alberghiera, assistenza alla persona, nonché assistenza medica ed infermieristica in collaborazione con i medici di medicina generale lavorando con un metodo di équipe multidisciplinare con fini riabilitativi fisico-cognitivo/comportamentali e di sostegno psico-sociale.

La RSA Villa Margherita è una struttura moderna ed innovativa dal punto di vista delle tecnologie utilizzate e dei servizi erogati in perfetta armonia con il territorio circostante realizzata su modelli strutturali mirati al comfort, alla funzionalità e al rispetto della privacy.

Le camere di degenza soddisfano i requisiti regionali come metratura utile, tutte dotate di bagno interno, telefono personale, con possibilità di camera singola.

Sono presenti spazi comuni organizzati in modo tale da garantire ai destinatari i ritmi della vita quotidiana per le attività collettive e di socializzazione, educative e ricreative, quali sale polivalenti, palestra all'interno della struttura, sala di raccoglimento/ capellina interna.

Particolare riguardo è rivolto al servizio ristorazione, con cucina interna, con menù salutari a scelta, personalizzabili e a rotazione settimanale, menù speciali per le festività, merenda pomeridiana. Richiami alle tradizioni culinarie, menù ad ampia scelta che si alternano in modo stagionale e appositamente studiati da dietisti.

3.2 Articolazione della struttura

La RSA Villa Margherita è dotata di 65 posti letto.

La struttura si sviluppa su 3 piani riservati alla degenza, con al piano zero degli spazi destinati ai servizi generali e amministrativi.

- **Camere da letto:** confortevoli e adattate per persone con compromissione motoria e sensoriale. Le stanze sono dotate di campanelli di chiamata, di letto elettrico per facilitare i movimenti dell'Ospite e sono studiate per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Sono tutte dotate di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza.
- **Soggiorno:** sono presenti soggiorni per ogni piano.
- **Bagno assistito:** è un locale che permette ad Ospiti non autosufficienti di esser lavati in tutta sicurezza grazie ad attrezzature appositamente studiate, presenti in ogni piano.
- **Medicheria** (presente in ogni piano).
- **Studio medico.**
- **Palestra** per l'attività fisioterapica presente al piano zero, fruibile dagli ospiti.

All'esterno della RSA è presente un Parco, per facilitare la socializzazione e permettere agli Ospiti (anche in carrozzina) di passare un po' di tempo all'aria aperta.

Articolazione della struttura – schema di sintesi

0

PIANO TERRA

* Reception
* Servizi amministrativi
* Ufficio Direzione
* Sala riunioni
* Palestra (in comune con altri servizi)
* Camere di degenza
* Sala da pranzo e attività ricreative
* Cucina
* Medicheria
* Studio medico

–1

PIANO SEMINTERRATO

* Camere di degenza
* Sala da pranzo
* Medicheria

AMPIO GIARDINO ESTERNO

La Struttura, sorge in una zona collinare, circondata da un ampio parco di pini, in perfetta armonia con il territorio, inserita nel tessuto urbano civitanovese.

È stata realizzata sulla base di un progetto studiato per offrire il massimo del comfort e della privacy.

1

PRIMO PIANO

* Camere di degenza
* Sala da pranzo e attività ricreative
* Medicheria
* Studio medico
* Coordinatore Infermieristico

4
Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni

Per qualsiasi genere di informazioni è possibile contattare il nostro centralino, oppure inviarci una mail o un fax.

CENTRALINO:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 8:00 alle 20:00

AMMINISTRAZIONE

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■		

■ Dalle 9:00 alle 14:00

rsa.villamargherita@kosgroup.com

Tel. 0733 7861 **Fax 0733 566447**

4.2 Modalità di accesso alla Struttura

Hanno accesso alla RSA e quindi alla fruizione dei servizi resi tutti i cittadini che, in base al principio della libera scelta, optino per la RSA Villa Margherita quale Struttura per la loro personale

residenzialità, sia in regime di assistenza socio sanitaria e assistenziale in convenzione con la AST, che in regime privato.

ACCESSO IN CONVENZIONE CON L'AST

Gli Ospiti possono accedere alla Struttura dietro richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Ospedaliero che, avendo in carico il paziente, ravvisino la necessità di inserimento in una Struttura Socio-Sanitaria e Riabilitativa. Gli stessi, autonomamente o dietro richiesta dei familiari, possono esprimere la scelta del luogo di cura.

La richiesta per l'RSA, redatta su apposito modello, va indirizzata al Responsabile dell'Unità Valutativa Distrettuale dell'AST di competenza, il quale, dopo aver valutato il caso, esprime parere favorevole o non favorevole aall'ingresso in Struttura.

I requisiti e gli standard di qualità da osservarsi per l'erogazione delle prestazioni, sono quelli stabiliti dalle norme nazionali e regionali in materia di prestazioni socio sanitarie, con particolare riferimento ai Manuali di Autorizzazione e Accreditamento adottati dalla Regione Marche.

ACCESSO IN REGIME PRIVATO

L'accesso alla struttura in regime di solvenza può essere richiesto da Ospiti provenienti dal proprio domicilio, da altre strutture o da Ospedali pubblici.

Il Direttore Sanitario in base alle condizioni di salute dell'Ospite valuta l'idoneità della richiesta di accesso.

Se idoneo, in base alla disponibilità dei posti letto, viene programmato l'ingresso in Struttura.

4.3 Lista di attesa

Non sono ammessi ingressi in urgenza.

Gli inserimenti sono programmati dalla Direzione Sanitaria che tiene i contatti direttamente con i familiari o con le Unità di Valutazione delle varie AST, o con i colleghi delle Strutture Ospedaliere operanti sul territorio.

La Struttura, in ottemperanza al disposto di Legge n. 724 del 23 dicembre 1994 (art. 3 comma 8) e nel rispetto dei principi generali di universalità, equità ed appropriatezza, predispone una lista di attesa dove vengono protocollate in ordine cronologico tutte le autorizzazioni pervenute.

Ove le proposte di accesso risultassero incomplete e/o lacunose l'accettazione può essere subordinata alla raccolta di informazioni cliniche aggiornate mediante contatto telefonico con la Struttura proponente.

Il programma degli accessi viene gestito secondo i seguenti criteri di priorità:

- impossibilità da parte del nucleo familiare di farsi carico del proprio caro;
- situazione di disagio sociale;
- necessità riabilitative;
- rientro in RSA dopo ricovero in ambiente ospedaliero;
- utente già inserito in Struttura;
- ordine cronologico di richiesta;
- soggiorni di sollievo;
- carico assistenziale del reparto a cui l'Ospite viene assegnato.

Tali criteri vengono valutati caso per caso dal Direttore Sanitario previo colloquio con i familiari o con i colleghi della Struttura inviante.

4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI, la direzione sanitaria è a disposizione dei famigliari degli Ospiti per colloqui telefonici o di persona su appuntamento.

Nell'esclusivo interesse degli Ospiti, il personale della RSA è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato.

All'atto dell'ingresso in RSA viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

4.5 Rilascio di Cartella Socio Sanitaria dell'Utente e documenti amministrativi

La RSA Villa Margherita dispone di specifiche linee guida riguardanti l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990, che regolamenta la modalità con cui viene rilasciata la documentazione personale dell'Utente (PAI, esami diagnostici, cartella socio sanitaria integrata, ecc.).

Copia della documentazione personale dell'Ospite (relazione del medico inviante, scheda medica che rilevi le condizioni psico-fisiche del paziente all'ingresso, schede ADL, IADL, MMSE, terapia, documentazione diagnostica ed analisi cliniche, visite specialistiche e ricoveri ospedalieri, ecc.), potrà essere consegnata, su espressa domanda dell'Ospite (o suo delegato) e/o del Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi.

Presso l'Ufficio Accettazione è possibile ritirare il modulo da compilare per farne richiesta che, se nulla osta, consente che la copia della documentazione venga rilasciata in 7 giorni lavorativi.

Altri Documenti

La reception può inoltre rilasciare ai diretti interessati documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.

5
La vita in struttura

Le attività nella Residenza Anni Azzurri Santa Maria in Chienti sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	7:00	In base alle esigenze dell'Ospite
Colazione	7:15	9:00
Idratazione	In base alle esigenze dell'Ospite	
Pranzo	11:45	12:15
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze dell'Ospite	
Idratazione/Merenda	15:00	16:00
Cena	18:45	19:15

5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della struttura porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome e la qualifica del dipendente.

Il colore e la foggia delle divise consentono di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.

PERSONALE MEDICO

divisa azzurra

INFERMIERI

divisa bianca

FISIOTERAPISTI

divisa verde

OPERATORE SOCIO-SANITARIO

divisa lilla

PERSONALE DI SERVIZIO

casacca bianca con bordo giallo

TECNICI DI ANATOMIA PATOLOGICA

completo blu scuro

5.2 Visita ai parenti

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari tutti i giorni dalle 11:00 alle 13:00 e dalle 16:30 alle 19:30.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Ospiti e di attendere all'esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori.

VISITE AI PARENTI:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	■

■ Dalle 11:00 alle 13:00
Dalle 16:30 alle 19:30

5.3 TV e Internet

TV

Ogni camera ed ogni sala polifunzionale è dotata di apparecchio TV digitale.

FREE WI-FI ED INTERNET POINT

La Struttura è dotata di connessione Wi-Fi e di Internet Point con accesso libero. È possibile la creazione dell'account rivolgendosi alla reception.

5.4 Giornali

Previa prenotazione anticipata, possono essere acquistati ogni giorno e ritirati presso la reception. Il servizio è a pagamento.

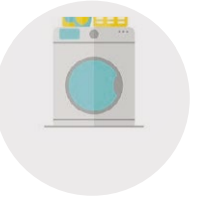
5.5 Parrucchiere e barbiere

Il servizio è disponibile a pagamento previo appuntamento prenotabile presso la reception. La Residenza si avvale di collaboratori esterni liberi professionisti. Presso la Reception sono disponibili tutte le informazioni circa le tariffe convenzionate praticate.

5.6 Servizio interno di posta

La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo e alla raccolta e spedizione di quella in partenza.

5.7 Servizio Lavanderia



È inclusa nella retta giornaliera la fornitura di biancheria piana e da bagno (e relativo servizio lavaggio). Per quanto concerne il lavaggio degli indumenti di uso corrente degli Ospiti, è a disposizione un servizio lavanderia esterna a pagamento.

I capi di vestiario dovranno essere di tessuto che consenta un'adeguata sanificazione.

Tutti i capi di vestiario verranno contrassegnati a cura dell'ospite in modo da renderli identificabili, e verranno etichettati dalla lavanderia esterna.

Al momento dell'ingresso in Struttura dovranno essere concordati con l'utente i capi necessari per ogni stagione.

5.8 Camere a maggior comfort

All'atto dell'ingresso l'Ospite che richiede un miglior comfort alberghiero sottoscrive l'apposito contratto.

5.9 Assistenza Privata

La presenza di personale estraneo adibito all'assistenza dei degenti deve essere concordata con il personale Medico o con il Coordinatore Infermieristico, secondo il Regolamento vigente.

5.10 Assistenza religiosa

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto. Nel caso di religione diversa dalla cattolica, si garantisce la disponibilità ad accogliere un Ministro del culto dell'Ospite.
Per gli Ospiti di fede cattolica un sacerdote cura la celebrazione della S. Messa una volta la settimana, l'Eucarestia agli Ospiti che non possono partecipare alla S. Messa, la confessione e l'amministrazione del sacramento degli infermi.

5.11 Videochiamate e messaggistica

La nostra residenza mette a disposizione di tutti gli ospiti che ne facciano richiesta, il servizio di videochiamata esterna per comunicare con amici e parenti.

La videochiamata viene effettuata con il supporto dei nostri operatori attraverso il tablet in dotazione alla struttura *(non è dunque necessario essere in possesso di un cellulare/device personale).*

Dagli strumenti utilizzati discende l'accettazione personale delle norme di utilizzo dei dati personali che questi indicano.

Il Gruppo KOS informa l'utente che non opera alcun trattamento e/o ritenzione di essi, eccezion fatta per stabilire materialmente il collegamento tra gli interlocutori nell'ambito dell'uso di tali strumenti informatici.

6
Relazioni con il pubblico

La RSA Villa Margherita invita ogni persona a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la reception nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

6.1 Questionario di gradimento

La qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate è valutata somministrando il questionario agli Ospiti, o ai loro parenti e caregivers, su tablet, in autonomia, con il supporto dei parenti e/o operatori qualora necessario e previa condivisione con l'Ospite stesso.

I risultati emersi vengono condivisi dalla Residenza.

6.2 Segnalazioni

I delegati degli Ospiti possono inviare segnalazioni alla Direzione, inclusi reclami, suggerimenti o ringraziamenti.

La Direzione si impegna a fornire una risposta scritta entro 5 giorni lavorativi.

Rimane comunque possibile presentare suggerimenti, ringraziamenti o reclami in forma verbale direttamente alla Direzione.

7
Diritti e doveri

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra Ospite, famigliari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata.

Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede alla RSA Villa Margherita che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco

7.1 Diritti dell'Ospite

ARTICOLO 1
Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2
Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3
Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4
Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5
Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6
Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il rferente del caso e l'Équipe.

ARTICOLO 7
Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8
Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto del Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9
Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi richiesti.

ARTICOLO 10
Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.

ARTICOLO 11
Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.

ARTICOLO 12
Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.

ARTICOLO 13
Diritto alla trasparenza.

7.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.
L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1
È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso gli Ospiti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2
È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3
È doveroso da parte degli Ospiti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4
È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5
Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6
È dovere di ogni Ospite informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7
È dovere di ogni Ospite fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.

7.3 Norme per la sicurezza dell'Ospite

Il diritto alla sicurezza di Ospiti e dipendenti passa anche dal rispetto di alcuni semplici comportamenti:

NON MOVIMENTARE GLI OSPITI IN AUTONOMIA

I nostri Ospiti sono fragili e spesso non in grado di essere collaborativi negli spostamenti. Se movimenti un Ospite da solo puoi correre il rischio di farti male e di fare male anche a lui. Chiedi supporto al personale che è formato per effettuare lo spostamento in sicurezza.

COLLABORA COL PERSONALE SANITARIO NON SOSTITUIRTI AD ESSO

I nostri Ospiti sono complessi nella gestione. Se ritieni che le cure che stiamo offrendo non siano adeguate, il nostro personale sanitario è disponibile per chiarimenti e confronti. Non intervenire in autonomia (ad esempio con integratori o medicinali, con esercizi fisici o con medicamenti) perché gli stessi potrebbero essere dannosi alla salute del tuo caro.

ATTENZIONE AI CIBI PORTATI DA CASA

La Residenza non è solo un luogo in cui si viene curati, ma rappresenta un luogo di socializzazione e di condivisione che favorisce lo sviluppo di legami interpersonali...perché non condividere qualcosa che per noi ricorda la casa, le nostre tradizioni? La "legislazione alimentare" relativa all'igiene sui prodotti alimentari vieta la somministrazione di prodotti fatti in casa e non confezionati. Prima di portare in Residenza prodotti alimentari seppur confezionati, ti chiediamo di informare il personale sanitario.
Ricordati che nessun alimento prodotto all'esterno può essere lasciato in Residenza né può essere da noi conservato.

NON DARE CIBO AGLI OSPITI

I nostri Ospiti sono spesso portatori di patologie che limitano le loro diete o anche la loro capacità di deglutizione. Dare cibo non consentito ad un Ospite può mettere a repentaglio la sua salute, ti chiediamo pertanto di astenerti dal somministrare autonomamente cibo agli Ospiti senza la preventiva autorizzazione del personale sanitario.

L'IGIENE È UNA NOSTRA PRIORITÀ

Il personale è tenuto a garantire l'igiene degli Ospiti. Prodotti comunemente presenti sul mercato possono risultare aggressivi e contenere allergeni che possono causare effetti collaterali. A volte poi gli

Ospiti sono poco collaborativi e si rischia di far loro male insistendo per raggiungere zone meno agevoli.
Per questo ti chiediamo di non occuparti personalmente dell'igiene del tuo caro ma di rivolgerti al personale che interverrà nei modi e con i prodotti più adeguati per preservare la sua cute e la sua incolumità.

LAVA LE MANI

Le mani sono il primo veicolo di germi e pertanto l'igiene delle mani è il primo passo contro le infezioni.
La salute non passa sempre da cose complicate o da interventi mirati, ci sono gesti semplici, come il lavaggio delle mani, che garantiscono lo stare bene nel rispetto di se stessi e degli altri.

SE SEI MALATO RESTA A CASA

Lo star bene trasferisce benessere anche agli altri, se non sei in forma o sei malaticcio non sentirti obbligato a venirci a trovare. Per il benessere di tutti è meglio se rimani a casa per qualche giorno.

VERIFICA CHE PORTE E CANCELLI SIANO CHIUSI

Qui vivono persone che devono essere tutelate non essendo in grado di autogestirsi.
Gli ambienti di vita devono garantire la loro incolumità, pertanto se trovi una porta chiusa, fai attenzione a richiuderla dopo il tuo passaggio.
Accertati anche che i cancelli esterni si chiudano dopo il tuo passaggio e non agevolare l'uscita di persone; non sarà un gesto di maleducazione, ma un'attenzione nei confronti di chi è più fragile.

ATTENZIONE ALLA SEGNALETICA DELLA SICUREZZA E ALLE VIE DI FUGA

La segnaletica della sicurezza permette di identificare i pericoli, divieti e obblighi nonché di fornire informazioni. Le vie di fuga e di accesso rappresentano varchi per gestire rapidamente eventuali emergenze. Non sottovalutare questi messaggi e verifica di non ostruire le vie di fuga: potrebbero esserti utili per evitare pericoli ed affrontare situazioni di emergenza.

LA SICUREZZA RICHIEDE ANCHE LA TUA COLLABORAZIONE

L'azienda è impegnata a garantire ambienti sicuri per gli Ospiti, frequentatori, dipendenti e collaboratori. Aiutaci a mantenere alta l'attenzione alla sicurezza e segnalaci malfunzionamenti, guasti, rotture, ecc. Non pensare che spetti sempre a qualcun altro, la tua collaborazione è per noi un prezioso aiuto.

sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8
L'accoglienza

La RSA Villa Margherita offre ospitalità e servizi assistenziali sia a persone autosufficienti, che a persone con diverse condizioni di non autosufficienza e/o grave decadimento cognitivo.

È possibile effettuare soggiorni di lungodegenza o temporanei in seguito ad eventi acuti o ricoveri pre/post operatori, nonché soggiorni di sollievo.

La struttura dispone di 65 posti letto di Residenza Sanitaria Assistenziale in regime residenziale.

Gli Ospiti possono essere accolti sia per brevi periodi (soggiorni di sollievo) che per periodi più lunghi.

L'accoglienza è destinata a **persone non autosufficienti** con esiti di patologie psichiche, fisiche, sensoriali o miste, che esigono prestazioni con elevata necessità di tutela sanitaria nella residenza sanitaria assistenziale (RSA).

8.1 Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)

I percorsi assistenziali intrapresi nella nostra RSA sono finalizzati a stimolare l'anziano in tutte le sue funzioni, senza però sostituirsi alle sue abilità, per quanto potenzialmente compromesse.

Per tutte le persone prese in carico viene realizzato dall'équipe multiprofessionale, coordinata dal Responsabile Sanitario, **il PAI (Piano Assistenziale Individuale)**, che tiene conto del quadro clinico specifico, così come individuato dai referenti del servizio sanitario.

Obiettivi e azioni vengono definiti in modalità interdisciplinare con l'Ospite e i suoi cari, che vengono coinvolti in ogni scelta del percorso. Si promuove la cultura della misurazione continua e oggettiva dei risultati ottenuti ed attesi. Tutte le attività della giornata vengono valorizzate in chiave di stimolazione e gestite da professionisti con competenze idonee alla valutazione e al trattamento delle diverse problematiche emerse.

Il PAI è formalizzato entro 30 giorni dall'ingresso in Residenza, viene valutato ogni 6 mesi.

Deve comunque essere rivisto ogni qual volta vi siano dei cambiamenti sostanziali nell'Ospite.

La famiglia o i caregiver vengono sempre coinvolti nella stesura del PAI e nelle revisioni del medesimo. Viene loro indicata la data di incontro dell'équipe multidisciplinare. Se impossibilitati a partecipare viene loro inviato via mail o lasciato in reception il PAI aggiornato che va sempre letto e sottoscritto, con facoltà di contattare preliminarmente il medico.

8.2 Assistenza sanitaria

L'assistenza medica generica è garantita dal Medico di Medicina Generale (M.M.G.) assegnato all'ingresso, e si esplica di norma presso gli ambulatori della Residenza.

La Residenza ha un Responsabile Sanitario. Il compito del Responsabile Sanitario è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, in collaborazione con tutte le figure professionali operanti nella Residenza.

Le visite specialistiche, quando necessarie, possono essere prenotate negli Ambulatori del Servizio Sanitario Nazionale. Se richiesto dall'Ospite e/o dal Delegato e se ritenuto opportuno dal Responsabile Sanitario e dal MMG, le visite specialistiche private possono essere effettuate direttamente in Residenza.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'Ospite, per cui i medici si rendono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite ed agli aventi diritto, nel rispetto della normativa sulla privacy.

8.3 Attività infermieristica

L'attività infermieristica è garantita nelle 24 ore, l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione dei trattamenti indicati dal dal medico di medicina generale, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari a tutela della sicurezza e dello stato di salute dell'Ospite.

Per mezzo del Coordinatore Infermieristico, si occupa dell'approvvigionamento di ausili sanitari/ farmaci e collabora per la verifica della corretta conservazione e scadenza.

Inoltre si occupa della supervisione della gestione del vitto verificando la corretta somministrazione delle terapie mirate e riportando alla Coordinatore Infermieristico.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze biopsicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie.

Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica. Collabora con medici e con le altre figure professionali in una prospettiva di adeguamento delle misure assistenziali.

8.4 Assistenza protesica, integrativa e farmaci

L'Azienda Sanitaria Territoriale garantisce direttamente:

- la fornitura diretta dei farmaci salvavita, per gli ospiti inseriti nelle strutture socio-sanitarie accreditate, su ricettazione del medico di Medicina Generale avviene l'approvvigionamento presso la farmacia ospedaliera e, dove non disponibili, presso la farmacia collaborante con la Struttura;
- l'erogazione dei farmaci in fascia C avviene su ricettazione del Medico di Medicina Generale direttamente presso la farmacia collaborante con la Struttura;
- la fornitura di prodotti per la nutrizione artificiale, dei supplementi nutrizionali orari calorici (per Ospiti con deficit nutrizionali) e dei sostituti dell'acqua sulla base del piano nutrizionale viene effettuata dal distretto di Civitanova Marche;
- la fornitura di materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN; le medicazioni avanzate (l'erogazione di dispositivi non

previsti può avvenire solo in situazioni per Ospiti portatori di stomie e/o cateteri); il materiale necessario, in un Piano Terapeutico di uno specialista SSN, nei limiti delle disposizioni normative in vigore; la richiesta viene avanzata dal Distretto di Residenza e l'approvvigionamento presso la Farmacia Ospedaliera o Sanitaria (per ausili);

- il materiale necessario all'automonitoraggio glicemico (per Ospiti diabetici);
- la fornitura di pannoloni e ausili per l'incontinenza nella quantità giornaliera indicata dal MMG all'utente.

I farmaci di fascia C sono a carico dell'Utente previa presentazione della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali.

8.5 Attività motorie e riabilitative

Le attività motorie e riabilitative degli Ospiti si svolgono sotto il controllo medico, ad opera di fisioterapisti che si occupano del recupero e della rieducazione funzionale.

Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando trattamenti fisici, manuali, massoterapici ed occupazionali.

Propone inoltre l'eventuale adozione di protesi ed ausili.

Tutti i programmi sono finalizzati al mantenimento ed al recupero delle capacità residue dell'Ospite, nonché al miglioramento della sua autonomia motoria.

8.6 Attività socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori titolati (O.S.S. Operatori Socio-Sanitari) e riguarda tutte attività assistenziali quali l'igiene personale (il bagno o la doccia compreso il lavaggio dei capelli; per gli uomini si provvede anche alla rasatura della barba), la vestizione e l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione.

Gli operatori assistenziali sostengono l'Ospite nella mobilizzazione e collaborano durante le attività atte a favorire la socializzazione degli Ospiti. Svolgono interventi di controllo e vigilanza, per garantire l'incolumità degli Ospiti. Gli OSS svolgono le attività suddette previo coinvolgimento nella stesura e divulgazione del PAI.

8.7 Programma alimentare

La cucina proviene dalla tradizione italiana e mediterranea, con particolari accenti regionali. La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori di primo livello e da uno scrupoloso rispetto delle normative igieniche in vigore.

In base alle necessità degli Ospiti vengono seguiti percorsi nutrizionali. Gli Ospiti con problemi di masticazione usufruiscono di diete nella consistenza appropriate.

Gli ospiti con problemi di masticazione usufruiscono del menu giornaliero in forma tritata o omogenizzata (pasto disfagici) su indicazione logopedica o dello specialista otorinolaringoiatra o del personale medico di reparto.

È sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. Nei pressi di ogni Sala Ristorante è affisso

il menu giornaliero e settimanale. Il menu offre giornalmente una scelta tra 3 primi piatti, 2 secondi, contorni e frutta e offre un menù della domenica particolarmente curato e orientato alle reminescenze e alle tradizioni locali.

8.8 L'idratazione

Quotidianamente è garantito il corretto apporto idrico, costituito anche da bevande a scelta tra cui ad esempio the, succo di frutta, ecc. Diventa, nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.

8.9 Attività assistente sociale

L'Assistente sociale è la persona di riferimento sin dalla fase del primo contatto di accoglienza, e si occupa della programmazione degli ingressi, della gestione dei collegamenti e contatti con le UVI/UVD distrettuali di riferimento, garantendo un coordinamento con la rete dei servizi e delle risorse del territorio (servizio sociale comunale, servizi sociali delle strutture invianti, Enti pubblici, Tribunale, ecc...).

Inoltre è la figura di riferimento per l'informazione alla persona assistita e ai suoi familiari sui diritti e le responsabilità per il coinvolgimento degli assisiti nel processo di cura descritto nel contratto di ospitalità.

Tale figura si occupa di seguire il percorso di cura in modo attivo partecipando alla stesura del PAI e alla verifica degli obiettivi prefissi lavorando in modo coordinato con l'équipe sanitaria al fine di programmare la dimissione al raggiungimento degli obiettivi in collaborazione con l'UVI AST.

8.10 Il giorno d'ingresso in RSA

Gli Ospiti sono accolti di preferenza al mattino per rendere maggiormente armonico l'inserimento ed agevolare l'accoglienza da parte dell'intera équipe.

L'ingresso è perfezionato con la sottoscrizione del contratto e del consenso al trattamento dei dati personali da parte dell'Ospite e dai terzi individuati dalla normativa.

L'Ospite viene accolto dal Direttore e accompagnato nella sua camera da un'équipe di operatori che si occuperà di seguirne l'inserimento.

8.10.1 Cosa portare per la degenza

L'Ospite deve portare con sé:

- carta d'identità in corso di validità;
- tessera codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- farmaci in uso;
- eventuali esenzioni sanitarie;
- eventuali certificazioni di invalidità;
- scheda sanitaria e domanda unica di inserimento;
- documentazione clinica pregressa, in particolare la terapia farmacologica in atto;
- se da casa: certificato medico attestante diagnosi e terapia;
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, pettine, kit manicure, rasoio elettrico, ecc.);
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe chiuse, fazzoletti, ecc.).

Schema di sintesi

IL GIORNO DELL'INGRESSO IN RESIDENZA L'OSPITE DEVE PORTARE CON SÉ:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- richiesta di accoglienza
- eventuale documentazione sanitaria pregressa
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene
- abbigliamento personale comodo e funzionale

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA I SEGUENTI OGGETTI:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo agli Ospiti, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola

8.11 Denaro e oggetti di valore

Gli Ospiti sono invitati a **non portare in Residenza oggetti preziosi e/o somme di denaro** per ragioni di sicurezza. La Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Margherita non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

Si ricorda che **nessuna somma di denaro deve essere versata dagli Ospiti e dai loro famigliari al personale sanitario**, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

Altre e ulteriori informazioni sono fornite dall'Ufficio preposto e contenute nel Regolamento della Residenza consegnato al momento dell'ingresso nella stessa.

8.12 Permessi di uscita

Chi desidera uscire dalla Residenza deve preventivamente informarne la reception che provvederà a far firmare un modulo di uscita previo parere del medico.

8.13 Dimissioni

La decisione va comunicata per iscritto alla Direzione con 15 giorni di anticipo. Per quanto riguarda gli altri aspetti, si rimanda al contratto sottoscritto.

Contestualmente alle dimissioni il personale sanitario predispone una lettera di dimissioni con indicazione delle patologie e della terapia in corso.

8.14 Trasferimento degli Ospiti verso altre unità d'offerta

Qualora l'Ospite si assenti per ricovero in ospedale, il posto sarà conservato fino alla dimissione se Solvente/Privato; se l'Ospite è convenzionato SSN il posto sarà conservato per un tempo massimo di 15 giorni eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVI, non sia stabilito un trasferimento presso un altro tipo di struttura residenziale.

In caso di assenze volontarie, debitamente documentate, il posto letto viene conservato per un massimo di 15 giorni complessivi nell'anno.

9
Aspetti economici

9.1 Regime convenzionato

L'AST di competenza si fa carico dell'intera retta solo peri primi 60 giorni di permanenza in RSA per Ospiti provenienti sia dal domicilio che da reparti Ospedalieri.

La quota sociale-alberghiera, quando dovuta *(dal 61° giorno per soggiorni RSA)*, è a carico dell'Ospite o dei familiari insieme alle spese integrative sanitarie e non sanitarie *(consumazioni extra, telefonate, eventuali farmaci a pagamento, parrucchiera, podologa, ecc.)*.

La retta in regime convenzionato, sotto specificata nel riquadro, comprende il vitto, l'assistenza sanitaria, i servizi sanitari e socio assistenziali, le attività motorie/riabilitative e l'animazione.

9.2 Regime di solvenza

L'Ospite privato è responsabile della totalità della retta sotto specificata nel riquadro *(che è differente a seconda dei nuclei di inserimento)*.

La retta comprende i servizi alberghieri, il vitto, i servizi sanitari e socio assistenziali per quanto di competenza, e l'animazione.

9.3 Tariffe giornaliere in vigore nell'anno corrente

Le rette giornaliere sono diverse per intensità assistenziale, tipologia di soluzione alberghiera prescelta, durata del soggiorno, ecc. e vanno da un minimo ad un massimo.

Tipologia camera	Tariffa posto letto convenzionato	Quota di compartecipazione maggior comfort assistenziale
RSA	€ 42,50	€ 7,50

Totale complessivo € 50,00:

Il listino dei servizi aggiuntivi e il relativo maggior comfort assistenziale e alberghiero sono disponibili presso la reception della Residenza.

9.4 La retta comprende

La retta comprende nello specifico le seguenti voci:

- **Vitto:** consiste in prima colazione, pranzo, merenda e cena. Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono acqua e caffè serviti a tavola. Le diete particolari verranno proposte dal medico in funzione dei quadri clinici.
- **Assistenza Sanitaria:** gli Ospiti residenti o domiciliati presso la Residenza usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale (presidi e farmaci inclusi).
- **Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali:** la Residenza fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale sovraintese dalla figura del coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione e del Direttore Sanitario.
- **Attività motorie e riabilitative:** il servizio viene erogato sotto il controllo del medico e di fisioterapisti su indicazione di consulente fisiatra.
- **Servizi alberghieri:** la stanza di degenza, dotata di bagno, è completa della biancheria necessaria, le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera. Ogni stanza di degenza è munita di impianto di antenna centralizzata.

9.5 La retta non comprende

Sia per gli Ospiti privati che per gli Ospiti convenzionati la retta non comprende servizi alberghieri e/o personalizzati, ulteriori rispetto i servizi base.

Sono pertanto a totale carico dell'utente:

- **I servizi garantiti da SSN***
- **Fisioterapia aggiuntiva**
- **Il servizio di trasporto in ambulanza**
- **Il servizio di podologia**
- **Presidi incontinenza:** ordinabili tramite il coordinatore ed inseriti a "prezzo farmacia" in fattura mensile.
- **Il parrucchiere e barbiere** gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception.
- **Lavanderia Ospiti**
- **Le telefonate effettuate**
- **Spese voluttuarie** di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.

*** I servizi garantiti da SSN sono:**

Pannoloni: rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

9.6 Modalità di pagamento

All'ingresso dell'Ospite in Residenza viene richiesto un deposito cauzionale pari a circa l'equivalente di una retta mensile.

È possibile pagare con bonifico, con SEPA Core Direct Debit (ex RID) mediante addebito automatico su conto corrente bancario che avverrà con periodicità mensile alla scadenza prevista oppure, recandosi in Struttura, con assegno bancario, bancomat o carte di credito.

9.7 Certificazione fiscale

Ogni anno la Residenza si impegna a rilasciare agli aventi diritto la certificazione della retta, per gli ospiti che usufruiscono dell'accesso in regime privato, ai fini fiscali per i servizi che prevedono la compartecipazione a costo a parte dell'utente, ove saranno indicate separatamente le spese mediche e paramediche, nei tempi utili alla presentazione della dichiarazione dei redditi.

9.8 Copertura assicurativa

Presso la RSA Villa Margherita esiste una copertura assicurativa dei rischi da infortuni o danni subiti, o provocati dagli ospiti, dal personale o dai volontari.

sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10
Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, le strutture del **Gruppo KOS** sono orientate al prendersi cura della persona e si impegnano alla ricerca della qualità.

10.1 Politica della qualità

In linea con i principi fondamentali, con la vision e la mission che orientano la nostra attività, la RSA Villa Margherita si pone come Obiettivo primario:

la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del Cliente e quindi di conseguire e mantenere una primaria reputazione in fatto di Qualità dei servizi erogati

da raggiungere attraverso la costante tensione al perseguimento dei seguenti propositi:

- monitorare e valutare permanentemente la soddisfazione degli utenti;

- il monitoraggio costante della Qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni e della qualità;
- la fattiva partecipazione di tutto il personale;
- la piena consapevolezza di tutto il personale di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- la definizione di adeguate e dettagliate Procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- la formazione continua a tutti i livelli;
- l'attuazione di adeguate Correttive per risolvere eventuali problemi e disservizi, sentita anche quale opportunità per cogliere momenti di miglioramento;
- l'attenzione alla sicurezza degli utenti nello svolgimento delle attività sanitarie e riabilitative;
- l'attenzione alla responsabilità sociale d'impresa quale impegno dell'azienda a perseguire un modello di crescita sostenibile, integrando il rispetto per l'ambiente, la dimensione sociale ed etica nelle attività di business e creando valore verso tutti gli stakeholder;
- la crescita della cultura aziendale della sicurezza e salute dei dipendenti e collaboratori nella propria attività lavorativa in ottemperanza alla normativa vigente
- l'allineamento continuo dei protocolli di assistenza e trattamento agli standard definiti dalle Società Scientifiche e dalle Organizzazioni Sanitarie Italiane ed Internazionali

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento disponibile a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente e sono esplicitati in dettaglio nella documentazione del Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001.

STANDARD DI QUALITÀ GENERALI

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato mediante un cartellino di riconoscimento o da qualifica e nome impresso sulla divisa.	100%
Accessibilità alle strutture	Presenza di pannelli con pianta della struttura e differenziazione dei percorsi con codice colore. Abbattimento delle barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.	Si
Rispetto della privacy	Richiesta del consenso informato al trattamento dei dati personali ed applicazione di specifiche procedure atte a garantire la riservatezza dei dati personali del paziente in base alla normativa vigente.	100%
Tecnologie	Tutti gli impianti e le apparecchiature sono sottoposte ad un programma di manutenzione/verifica periodica che ne garantisce la corretta funzionalità e l'utilizzo in sicurezza da parte degli operatori.	100%
Formazione/ addestramento degli operatori	Piano annuale di formazione Registrazione dell'attività formativa in una scheda individuale. Procedure di inserimento/affiancamento del personale addetto all'assistenza neo assunto.	100%
Possibilità di segnalazione di disservizi	Procedura per la gestione dei reclami e risposta all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.	100%

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Verifica della soddisfazione degli utenti	Distribuzione agli utenti di questionari di valutazione del trattamento ricevuto e per effettuare osservazioni/suggerimenti. Presenza di cassette dove inoltrare in forma anonima i questionari compilati. Analisi periodica delle informazioni raccolte da parte della Direzione.	100%

STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI AL RICOVERO

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Informazione/ accoglienza	Consegna di opuscolo informativo a tutti i pazienti prima del ricovero. Applicazione di specifiche procedure di accoglienza nei reparti di degenza Disponibilità del personale medico al colloquio con pazienti e familiari in orari definiti.	100%
Consenso Informato	Sistematica applicazione della Procedura aziendale comprendente le fattispecie di consenso informato presenti.	Si
Servizio di ristorazione	Possibilità per l'utente ricoverato di scegliere il menù giornaliero Presenza di un servizio di dietologia per l'elaborazione di specifiche diete personalizzate. Fornitura di tutte le stoviglie necessarie per il pasto. Possibilità per i familiari di usufruire della mensa aziendale.	100%
Rilascio cartella clinica	Consegna della copia della cartella clinica entro 20 giorni dalla richiesta*	90%
Continuità assistenziale	Redazione di una lettera di dimissione per il medico curante contenente chiarimenti su: tipo di ricovero, cure praticate, trattamento dopo la dimissione Reperimento, quando necessario, a cura del Servizio Sociale di strutture protette.	100%
Disponibilità di servizi accessori	Barbiere/Parrucchiere su richiesta Distributori automatici di bevande calde e fredde e Snack dolci e salati Bancomat.	Si

***** *Per le cartelle chiuse e già in carico alla Direzione Sanitaria in caso contrario entro 20 gg dalla data di arrivo della Cartella Clinica in Direzione Sanitaria*

STANDARD DI QUALITÀ PER I SERVIZI AMBULATORIALI

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità delle prestazioni	Accesso diretto senza prenotazione per il Punto prelievi del Laboratorio Analisi ad eccezione dei pazienti esenti Possibilità di prenotazione telefonica/ online per tutti gli altri servizi Ritiro dei referti online per gli esami di laboratorio.	100%
Rapidità della refertazione del Laboratorio Analisi	Tutti gli esami di laboratorio eseguiti direttamente dal Laboratorio Analisi sono repertati con tempi da 1 a 5 gironi a seconda della tipologia di esame	Si
Rapidità di refertazione per prestazioni di Diagnostica per Immagini	I referti vengono prodotti: • Entro 5 giorni dall'esecuzione dell'esame (RX, RM e TAC). • Entro 30 minuti dall'esecuzione per l'ecografia.	100%
Rapidità di Refertazione dell'Ambulatorio di Neurofisiologia	I referti vengono prodotti: • Entro 2 giorni dall'esecuzione dell'esame l'EEG e Potenziali Evocati. • Al termine dell'esame l'EMG	100%

10.3 Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione in collaborazione con l'Ufficio relazioni con il pubblico URP.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica e analisi delle segnalazioni e dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);
- analisi della qualità percepita (*accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale, ...*) attuata attraverso

l'elaborazione statistica dei questionari di gradimento ricevuti.

La somministrazione dei questionari di gradimento avviene:

- in fase di dimissione, per i degenti
- in fase di accettazione, per gli utenti ambulatoriali.

La loro somministrazione è permanente, sistematica e riguarda la totalità di degenti, fruitori dei servizi ambulatoriali e/o familiari o qualora nominati dai legali rappresentanti o dall'amministratore di sostegno.

10.4 Impegni e programma di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

10.5 Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Utente si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Utente.

La Direzione in collaborazione con l'Ufficio relazioni con il pubblico U.R.P. si fa carico di questi aspetti, in particolare quest'ultimo ha il compito di curare:

- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione degli Utenti;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

10.6 Sicurezza dell'Ospite

Per garantire all'Utente la più assoluta serenità durante la permanenza, Istituto Santo Stefano garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il ricoverato (*es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, rischio infezioni – cadute – lesioni da pressioni, ecc...*).
Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state messe a punto politiche di prevenzione e sono state attivate specifiche procedure per tenere sotto controllo le attività più critiche e potenzialmente dannose.

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Sicurezza nell'uso dei farmaci	Adozione scheda terapeutica unica
Prevenzione e gestione delle cadute	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Controllo delle infezioni	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti	Adozione di sistemi di Incident Reporting

Gentile Ospite,
La invitiamo ad utilizzare queste pagine per le informazioni che le sono più utili.

Residenza Sanitaria Assistenziale
Villa Margherita

Viale dei Pini, 31
62012 **Civitanova Marche (MC)**

tel. 0733 7861
rsa.villamargherita@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/villa-dei-pini-civitanova

Versione di
luglio 2026