P.DS.01:ALL.06
Rev. 2 del Gennaio 2026

Rsa Villa Mele
Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili

Tecnogest srl
C.da PIETRE NERE – 71012 Rodi G.co Foggia

Tel - 0884/966785

Mail: tecnogestsrlvillamele@gmail.com

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarle **la Rsa Villa Mele.**
Questo documento contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Rsa 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 e ringraziandola sin da ora per la sua preziosa collaborazione rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.
Per la redazione degli aggiornamenti alla carta dei servizi la direzione consulta le categorie professionali e le associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DI CUI AL DPR 27/1/1994

Villa Mele è una struttura sanitaria assistenziale per disabili (RSA)
La suddetta struttura opera al fine di garantire agli ospiti, nel pieno rispetto della dignità e della riservatezza personale, un elevato livello di assistenza tutelare, per prevenire perdite ulteriori di autonomia, per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psico-fisiche, affettive e relazionali del soggetto.
La RSA eroga prevalentemente servizi socio-sanitari assistenziali a persone con deficit psico-fisici, i quali non sono in grado di condurre una vita autonoma e non possono essere assistite a domicilio.
Essa opera nel pieno rispetto della normativa regionale, nazionale e comunitaria, nell'ambito degli indirizzi programmatici della Regione Puglia, d'intesa con l'A.S.L. competente per territorio, con i Comuni e con l'Ambito.
La valorizzazione del non autosufficiente, inteso nella sua globalità, unicità e complessità è l'obiettivo cardine attraverso l'impegno costante dei suoi operatori.
Tecnogest srl ai sensi dell'articolo 8.2 dei regolamenti regionali 21 gennaio 2019 garantisce l'applicazione ai seguenti principi fondamentali nell'erogazione dei servizi:
°**Parità di trattamento** nelle prestazioni: La Società assicura il rispetto dello stile di vita di ciascun ospite, garantendo le situazioni individuali ed organizzando l'assistenza sulla base delle condizioni psico-fisiche, delle abitudini, degli interessi e delle aspettative dei singoli soggetti.
°**Eguaglianza** dei diritti del residente, che non può in alcun caso essere discriminato sulla base dei suoi interessi, delle sue esigenze, delle condizioni di vita pregresse e del suo status sociale.
Per questo motivo le norme sui rapporti tra i residenti e la struttura ospitante circa l'accesso al servizio, sono uguali per tutti, in modo da garantire parità di trattamento e uniformità nelle prestazioni.
°**Imparzialità** di comportamento, ispirata a criteri di obiettività e di giustizia sociale. In virtù di questo principio, il personale in servizio opera con trasparenza ed onestà.
°**Continuità,** che permette una erogazione del servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assistendo l'ospite con interventi congrui e costanti nel tempo, personalizzati in base alle singole esigenze.
Diritto di scelta. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'Utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda in particolare i servizi distribuiti sul territorio.
°**Partecipazione.** E' garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio. Sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione nei confronti della struttura. Creando in tal modo i presupposti affinché tra ospite, familiare e struttura si sviluppi un rapporto di crescita continua.

°**Centralità della persona e della famiglia.** Al momento dell'accesso al servizio si sviluppa e concorda con l'ospite, con i familiari e secondo le indicazioni dell'U.V.M. un progetto individuale che tiene conto delle necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascun ospite, che restano alla base dell'accoglienza.
°**Indipendenza.** L'ospite viene assistito, anche nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita e gli viene dato supporto per mantenere la sua indipendenza.

°**Privacy.** Le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy delle persone.
°**Efficacia ed Efficienza.** L'ospite riceve un servizio ben progettato e ben organizzato. A tal fine la struttura verifica periodicamente se gli obiettivi di salute relativi agli ospiti siano stati raggiunti e verifica costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per raggiungere tali obiettivi.
°**Professionalità.** L'ospite riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.
°**Protezione.** Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'ospite e di chi lo assiste. Gli ospiti inoltre protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.
°**Documentazione.** Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza; gli ospiti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli previa richiesta di accesso agli atti.
°**Apprezzamenti e reclami.** La struttura garantisce il diritto degli utenti e dei familiari ad esprimere reclami sui servizi attraverso una segnalazione presentata all'assistente sociale. I reclami saranno trasmessi all'Amministrazione che provvederà a fornire una risposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

1.1 L'attività della struttura

La residenza sanitaria assistenziale Villa Mele fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficenza.
Sorge nel cuore del Parco nazionale del Gargano, in una posizione ideale per chi ama la tranquillità.
La rsa è stata autorizzata al funzionamento per n. 60 posti (capacità ricettiva della struttura).

1.2 Articolazione della struttura

La struttura è articolata in tre nuclei abitativi, organizzati su tre piani, che comprendono:
• Camere da letto: confortevoli e adattate per persone con compromissione motoria e sensoriale. Le stanze sono dotate di campanelli di chiamata e sono studiate per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Sono inoltre dotate di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza. Sono Disponibili camere singole e doppie. L'arredo, funzionale e sobrio con caratteristiche idonee ai bisogni degli Ospiti.
• Studio medico
• infermeria
Più un piano terra con spazi collettivi, come la sala ristoro e la sala ricreativa.
All'esterno della Residenza è presente un'ampia area verde attrezzata con tavoli e sedie, per facilitare la socializzazione e permettere agli Ospiti (anche in carrozzina) di passare un po' di tempo all'aria aperta.

2. MODELLO ASSISTENZIALE E PROFESSIONALE

Villa Mele adotta forme di assistenza riabilitativa, orientate al recupero e al mantenimento delle capacità intellettuali e fisiche del disabile e del non autosufficiente.

Al momento dell'ingresso, la struttura avrà cura di accogliere la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, così da garantire nel tempo risposte adeguate ai bisogni ed alle aspettative dei singoli ospiti.

Viene organizzato un ambiente di tipo familiare, attraverso la predisposizione di ambienti confortevoli e di arredi che rendano possibile avvicinare la vita in struttura alla loro già consolidate abitudini valorizzando al massimo la loro soggettività. Nel pieno rispetto della tutela e della valorizzazione della personalità, la struttura consente a ciascuno di esprimere la propria identità nelle relazioni interpersonali, anche attraverso interventi diretti negli spazi occupati dagli ospiti.

Il supporto continuo e l'azione di monitoraggio sulle esigenze dell'ospite e sul suo grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni ed ai servizi offerti hanno come obiettivo la realizzazione del suo benessere complessivo.

Le figure professionali presenti operano con la consapevolezza che la relazione con il residente è momento qualificante del proprio lavoro e costituisce ragione e centro della propria esperienza professionale.

Il Modello Professionale esprime **Flessibilità** ed **Adattabilità** alle diverse condizioni e ai cambiamenti; **Continuità d'azione** degli operatori nelle modalità di relazione con l'ospite.

La struttura, nel suo costante impegno quotidiano non assume una funzione sostitutiva della famiglia, ma vuole essere un supporto significativo nella gestione del parente non autosufficiente.

Viene favorito e mantenuto un solido legame con il nucleo familiare e per questo motivo sono considerate necessarie e preziose, per il benessere dell'ospite, tutte le occasioni di rapporto e relazione con la famiglia.

A tal fine si favorisce il coinvolgimento degli ospiti e dei loro familiari nelle scelte che li riguardano.

La struttura è accessibile a tutti, purchè vengano comunque garantite agli ospiti la tranquillità, la riservatezza e i tempi di cura. Inoltre possono essere concordati singoli orari di visita per favorire l'incontro con i familiari.

Accanto alle figure professionali della Residenza, è favorito e valorizzato il coinvolgimento delle risorse territoriali, in particolare del volontariato.

L'apertura della struttura all'esterno ha l'obiettivo di creare una integrazione ed un collegamento tra gli ospiti ed il territorio circostante.

3. FIGURE PROFESSIONALI

Villa Mele garantisce le tipologie di servizi e di prestazioni, giovandosi delle figure professionali che di seguito si specificano:

°**Segretaria**- Adempimenti connessi a forniture e servizi in economia e tenuta della relativa contabilità. Istruttoria e predisposizione di atti di propria competenza. Attendimento a vari servizi amministrativi e contabili. Attività promiscua che va dall'aggiornamento dei mastri (Entrata e Uscita) e del giornale di Cassa, alla compilazione dei mandati di pagamento e ordinativi di incasso. Protocollazione posta. Tenuta dell'inventario

°**Coordinatore Sanitario, ,** che si occupa dell'attuazione del piano individuale di assistenza sanitaria di ciascun ospite, del coordinamento in materia di dietetica e riabilitazione, delle relazioni con le competenti equipe della ASL di riferimento.

°**Educatore professionale** si occupa dell'attuazione di uno specifico progetto di rieducazione funzionale dell'ospite, teso ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo al recupero, mantenimento e sviluppo delle funzioni residue dell'ospite, alla stimolazione sensoriale attraverso attività grafico-pittoriche, di lettura, musicali, culturali e corporee, in collaborazione con il servizio fisio-terapico**.** L'educatore svolge le sue attività, tutti i giorni, mattina o pomeriggio, nell'arco della settimana, e sono indirizzate sia a piccoli che grandi gruppi. Il programma di animazione varia a secondo delle stagioni e delle festività e quando la stagione lo consente, gli ospiti vengono accompagnati all'esterno, nei giardini o sul lungomare per passeggiate e attività di svago.

°**Terapista della riabilitazione FKT:** svolge programmi di mobilitazione e recupero effettuando terapie finalizzate alla prevenzione, riabilitazione e cura delle singole problematiche ed al mantenimento e potenziamento delle capacità residue di ciascun ospite, secondo le indicazioni del Coordinatore sanitario o medici specialisti o autonomamente definiti.

°**Infermiere professionale:** è incaricato di svolgere le mansioni sanitarie (somministrazioni di terapie farmacologiche, controllo e approvvigionamento farmaci, controllo cateteri, controllo della continenza urinaria e fecale, controllo dei parametri vitali, controllo dell'alimentazione, collaborazione nelle visite mediche), di disbrigo delle pratiche presso la ASL competente, di redigere ed aggiornare le cartelle cliniche dei residenti. Il servizio infermieristico professionale è reso nell'intero arco della giornata.

°**Assistente sociale:** svolge una funzione di sostegno e accompagnamento a favore degli utenti "vulnerabili" della Residenza, dei soggetti affetti da grave handicap psico-fisico ed in genere degli ospiti portatori di varie problematiche.

L'assistente sociale è impegnato con prevalenti compiti in materia di attività socializzanti, educative, e di garanzia della applicazione di protocolli omogenei per l'accoglienza e la gestione dei casi.

L'attività può essere accompagnata da interventi di tipo amministrativo-organizzativo all'interno della struttura ed è finalizzata a raccogliere informazioni sui maggiori problemi dell'area di utenza, ad integrare servizi diversi e a promuovere iniziative che rendono più efficace l'attività socio-sanitaria. Accoglienza utenti e successivo inserimento in struttura. Cura dei rapporti con i familiari degli stessi. Disbrigo di pratiche amministrative afferenti gli ospiti (pratiche invalidità civile, interdizioni, tutele, ecc.). Rapporti con altri soggetti operanti nel sistema dei servizi Socio sanitari

Cura i Rapporti con le diverse UVM, Redige il PAI INTERNO ed è a disposizione del pubblico

Cura i rapporti con le associazioni di volontariato e di trasporto infermi e 118.

°Operatore Socio- Sanitario (OSS): si occupa di supportare l'ospite nelle attività di vita quotidiana (igiene, vestizione, alimentazione, operazione di messa a letto e alzata, pulizia e riordino dell'ambiente in cui vive – stanza e bagno-ecc.) ed instaura con lo stesso una relazione di cura. Essendo la figura più a contatto con l'ospite. E' presente nelle 24 ore, ha uno specifico titolo professionale e segue corsi di aggiornamento professionale.

°**Addetto alla lavanderia e stireria**

E' responsabile della corretta ed igienica tenuta degli indumenti personali degli ospiti nonché della biancheria di proprietà della Struttura

°**Operatori addetti al servizio di pulizia**

Garantiscono, seguendo piani di lavoro variabili in relazione alle esigenze della Struttura, la pulizia quotidiana dei corridoi, scalinate, sala polivalente, infermeria, uffici, mensa, cucina, reception, dei servizi igienici annessi e degli spazi di uso comune.

°**Cuoco**

Si occupa della preparazione dei menù stabiliti dal Coordinatore Sanitario, della preparazione delle diete speciali (per diabetici, iperazotemici, ecc.), della pulizia delle stoviglie e della pulizia dei locali cucina.

°**Servizi ausiliari**:

Nella struttura sono presenti anche, autista, e manutentore.

4. INFORMAZIONI SULL'INSERIMENTO

4.a Accesso

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Villa Mele" è una struttura autorizzata per n.6o posti di ricettività. La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per disabili è istituita al fine di semplificare e rendere agevole l'accesso di persone disabili in strutture residenziali extra-ospedaliere e poter fruire di prestazioni socio- sanitarie, assistenziali, socio-riabilitative e tutelari.
La RSA disabili eroga prestazioni in nuclei specializzati (nucleo di assistenza residenziale di mantenimento) a persone con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate.
Il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento eroga trattamenti socio-riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità a persone con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, in età compresa tra i 18 e i 64 anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse nei Presidi di Riabilitazione, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo educativo, assistenziale e riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.
La degenza è finalizzata al mantenimento clinico-funzionale degli ospiti. L'accesso al nucleo di assistenza residenziale di mantenimento avviene tramite valutazione da parte dell'unità di valutazione multidimensionale della competente ASL mediante utilizzo di sistema di valutazione SVAMDI.
La durata della degenza non è preordinata.
Il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento è composto da 20 posti letto.
In considerazione del diverso impegno assistenziale necessario in relazione alla gravità delle condizioni degli ospiti, le RSA disabili possono articolarsi in nuclei, differenziati in base alla tipologia degli ospiti.
Sono istituite due tipologie di nuclei di assistenza residenziale di mantenimento: tipo A e tipo B.
Il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo A ospita disabili in condizioni di gravità che richiedono elevato impegno assistenziale e tutelare.
I trattamenti di mantenimento e lungo assistenza in regime residenziale nel nucleo di tipo A sono a carico del Servizio sanitario regionale per una quota pari al 70 per cento della tariffa giornaliera.
Il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo B ospita disabili che richiedono moderato impegno assistenziale e tutelare o disabili privi di sostegno familiare. I trattamenti di mantenimento e lungo assistenza in regime residenziale nel nucleo di tipo B sono a carico del Servizio sanitario regionale per una quota pari al 40 per cento della tariffa giornaliera.
Al nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo A e B si accede:
1) con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI, su prescrizione-proposta:
del MMG;
del Medico dell'Unità Operativa ospedaliera per acuti o di Riabilitazione e Lungodegenza che dimette
il paziente;
2) per trasferimento da struttura di post-acuzie o dagli ospedali di comunità o da altra struttura

territoriale di diverso livello assistenziale con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS ove ha residenza il paziente su prescrizione-proposta del MMG.
Si può accedere ai nuclei di mantenimento della RSA disabili se sussiste il bisogno assistenziale di trattamenti di lungo assistenza e il paziente è in condizioni cliniche stabilizzate.
La presa in carico del paziente deve essere concordata e comunicata dalla struttura, entro 5 giorni lavorativi, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente. Quest'ultima comunicherà al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente l'avvenuta presa in carico. Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe).
La durata del trattamento residenziale di mantenimento per trattamenti di lungo assistenza è fissata in base
alle condizioni dell'assistito, così come indicato nel PAI redatto dall'UVM, e può essere soggetto a proroga. Al termine del percorso di trattamento assistenziale di mantenimento, in assenza di proroga per l'ulteriore permanenza nel nucleo e persistendo il bisogno del paziente di assistenza, questi sarà trasferito in altro setting - assistenziale appropriato, preferibilmente di tipo domiciliare, dietro nuova valutazione da parte dell'UVM.
La richiesta di proroga per l'ulteriore permanenza nei nuclei di mantenimento di RSA disabili deve essere preventivamente autorizzato dall'UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante. A tal fine la struttura che ha in carico il paziente, almeno 30 giorni lavorativi prima della scadenza, notifica inderogabilmente la richiesta di proroga alla UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente.
L'UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante provvede alla valutazione della richiesta di prosecuzione del trattamento e a comunicare, in caso di esito favorevole, l'autorizzazione alla struttura richiedente, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente.
Quest'ultima comunicherà al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente la prosecuzione del trattamento in regime di proroga.
Analoga procedura è attivata in caso di esito negativo alla richiesta di proroga. Decorsi inutilmente i termini dei 30 gg. lavorativi, la proroga s'intende tacitamente accordata. Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe) in sede di verifica dell'appropriatezza che vale fatto salvo il periodo di proroga tacitamente accordato.
Si precisa che per l'accesso ai nuclei di assistenza residenziale di mantenimento di tipo A e B per disabili l'UVM si integra o coordina con il Dipartimento di Riabilitazione della ASL competente per l'elaborazione del PRI al fine della condivisione del percorso riabilitativo del paziente.

4.b Ingresso

Al momento del ricovero, si provvede subito all'apertura della cartella clinica con le informazioni socio sanitarie del paziente.

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.

L'Ospite deve portare con sé:

• carta d'identità in corso di validità;
• tessera codice fiscale;
• tessera sanitaria;
° autorizzazione
° eventuale documentazione sanitaria
° effetti personali per l'igiene
° abbigliamento comodo

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
° denaro e oggetti di valore (I pazienti sono invitati a **non portare in Residenza oggetti preziosi e/o somme di denaro** per ragioni di sicurezza. La Residenza Villa Mele 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.

Ricovero in regime convenzionato

La retta in regime convenzionato con il Sistema Sanitario regionale comprende il vitto, l'assistenza sanitaria, i servizi sanitari e socio assistenziali, le attività di animazione.
La retta comprende sia per gli Ospiti privati per gli Ospiti convenzionati la retta comprende: tutti i sevizi alberghieri di vitto e alloggio, i servizi sanitari ed infermieristici, i servizi assistenziali,i servizi ludico e animativi.
Nel dettaglio si intendono per:

• **Servizi alberghieri:** la stanza di degenza, dotata di bagno, è completa della biancheria necessaria, le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera.
.
• **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.
• **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.

• **Animazione**: il servizio prevede un programma giornaliero diversificato in coerenza con il calendario settimanale esposto in bacheca, oltre ad attività occupazionali, ludiche e ricreative

La retta non comprende

Sia per gli Ospiti privati che per gli Ospiti convenzionati la retta **non** comprende i seguenti servizi:

• lavanderia Ospiti: lavaggio capi di vestiario. E'possibile usufruire di un servizio lavanderia ad una tariffa forfait di € 100,00 al mese.
• le telefonate effettuate
• il parrucchiere e barbiere gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato disponibile in reception.
• il servizio di podologia
• il servizio di trasporto in ambulanza
• spese voluttuarie di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.
° farmaci e presidi

Modalità di pagamento

È possibile pagare con: **assegno, bonifico, Rid.**

4.c Dimissioni

Un ospite può essere dimesso nei seguenti casi:
-per sua esplicita richiesta presentata con un preavviso di 30 giorni
-per decisione del Consiglio di amministrazione se:
l'ospite, dopo rinnovati richiami, ha un comportamento contrario alle norme di convivenza.
L'ospite crea danni alla struttura
L'ospite non paga la retta o la stessa non viene corrisposta nella misura dovuta.
L'ospite non rientra dopo un periodo di assenza concordata
L'ospite necessita di ricovero in altra struttura per sopraggiunta malattia.

4.d DECESSO

In caso di decesso dell'ospite i familiari dovranno provvedere direttamente e a proprie spese, al servizio funebre.

Lista di attesa

La lista di attesa è gestita sulla base del solo criterio cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti letto in camera singola o doppia ed in quest'ultima dell'opportunità di abbinare Ospiti dello stesso sesso con quadro clinico compatibile

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.
Indicatori:

• **organizzativi:** ore presenza personale medico, servizio infermieristico nelle 24 ore, programmi di animazione, indice di soddisfazione del personale interno;
• **strutturali:** assenza di barriere architettoniche, impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva;
• **di processo:** tempestività di intervento del personale in caso di chiamata con il campanello, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
• **di eventi** soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positive / negativi espressi dagli Ospiti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);

• **di eventi sentinella**, cioè situazioni che non dovrebberomai verificarsi e che da soli indicano scadente qualità (es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).
Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità in Residenza sono stati scelti in conformità con quanto previsto da lla normativa vigente.

Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione della Residenza.
In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:
• elaborazione statistica dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);
• griglie di osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (*accessibilità informazioni, pulizia, rapporto con il personale*);
° questionari sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (*modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata*) che vengono somministrati trimestralmente ai caregiver tramite invio questionario (*allegato alla presente Carta dei Servizi*) a mezzo e-mail e annualmente in Residenza. *miliari*);
• gli operatori della Residenza sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

5. I SERVIZI EROGATI

La RSA Villa Mele eroga prevalentemente servizi socio-sanitari assistenziali a persone con gravi deficit psico-fisici, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.
La residenza fornisce ospitalità ed assistenza, occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre stimoli e possibilità di attività ricreative, di mantenimento e riattivazione.
Fornisce anche assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere del residente, come stabilito dall'ordinamento statale e regionale vigente.

La vita in struttura

Le attività nella Residenza Villa Mele sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:
Sveglia: - dalle ore 7:00 alle ore: in base alle esigenze degli ospiti
Colazione: - dalle ore 9:00 alle ore: 9:00
Idratazione: - dalle ore 10:00 alle ore: 11:30
Pranzo: - dalle ore 12:00 alle ore: 12:45
Risposo: - in base alle esigenze dell'ospite
Idratazione/merenda: - dalle ore 15:30 alle ore: 16:30
Cena: - dalle ore 17,45 alle ore: 18:30
Animazione: - dal lunedì al sabato dalle 9:30 alle 11:30

°Assistenza Infermieristica prestata dagli infermieri professionali presenti nella struttura che provvedono alla somministrazione dei farmaci prescritti dai medici, alle medicazioni ed a tutte le attività di loro competenza.
Per quanto riguarda i **ricoveri ospedalieri,** gli accompagnamenti in pronto soccorso avvengono, di norma, attraverso il servizio 118 attivato dal personale della struttura. Non è previsto a favore degli utenti, durante i ricoveri, alcun intervento a carattere assistenziale presso il presidio sanitario. E' previsto il servizio di accompagnamento per visite specialistiche tramite operatori e infermieri della struttura.

°Servizio assistenziale Tutti gli operatori addetti all'assistenza dell'ospite sono in possesso dell'adeguata qualifica professionale. Sono presenti 24 ore al giorno e coprono tutto l'arco della settimana. In particolare l'attività di assistenza prevede il *sostegno dell'ospite nelle attività quotidiane*:

- cura della persona attraverso igiene personale (di norma tale attività viene effettuata al mattino, al pomeriggio ed alla sera; mentre, Il bagno viene effettuato con frequenza bisettimanale o quotidiana nei casi particolarità).
- vestizione mirante all'utilizzazione di un abbigliamento idoneo;
- gestione della continenza in relazione alle necessità individuali scritte nel programma di gestione per l'eventuale possibile mantenimento dell'autonomia;
- mobilizzazione attiva e passiva con particolare attenzione alle posture;
- gestione di alimentazione assistita;
- operazioni di messa a letto ed alzata**;**
- deambulazione assistita**;**
- movimentazione degli ospiti a rischio decubiti;
- compatibilmente con la loro condizione di salute tutti gli ospiti vengono alzati ed accompagnati nelle sale comuni per trascorrere la giornata.

Gli operatori si occupano del riordino dei nuclei, rifacimento dei letti, riordino delle stanze, pulizia dei comodini e degli ausili.
Essendo questi operatori più a contatto con gli ospiti, sono loro che seguono la socializzazione da vicino e gestiscono le relazioni. Ogni situazione di disagio viene da costoro rilevata e quindi riportata alla figura professionale competente, oltre che svolgere un importante ruolo di osservazione e di riporto nelle riunioni multidisciplinari.

°Servizio di riabilitazione e fisiokinesiterapia

L'utente viene valutato con l'obiettivo progettare il trattamento in linea, ovviamente, con il piano di assistenza individualizzato stabilito dall'équipe multidisciplinare.

L'attività di riabilitazione e fisiokinesiterapia è attuata attraverso interventi rivolti:

- al singolo ospite in presenza di un evento acuto;
- al singolo ospite con capacità motoria ridotta per forzato allettamento da malattie intercorrenti;

al singolo e/o a gruppi di ospiti che necessitano di programmi di mantenimento della capacità funzionali residue effettuati direttamente in palestra, adeguatamente attrezzata, o anche nei nuclei.

Attenzione particolare viene posta alla valutazione della corretta postura a letto in poltrona ed in carrozzina e all'adeguato utilizzo degli ausili specifici.
Il servizio, in collaborazione con il servizio sociale, gestisce anche tutti gli ausili presenti nella struttura.
Le attività riabilitative vengono svolte in locali idonei (palestra) con l'ausilio di attrezzatura adeguata. La mobilizzazione passiva viene svolta quando l'anziano è ancora a letto.

°SERVIZIO DI RIEDUCAZIONE FUNZIONALE E DI ANIMAZIONE

L'animazione consiste in una serie di interventi che tendono ad agevolare il movimento del singolo all'interno di un gruppo, utilizzando tecniche che stimolano il desiderio espressivo e la capacità comunicativa personale. Si tratta di azioni tendenti alla riduzione del disagio, alla promozione e al mantenimento delle capaà neuropsicologiche, quali la memoria, la logica e l'orientamento spazio temporale.
Tali attività si integrano con quelle sanitarie ed assistenziali, in modo da valorizzare la persona nella sua globalità e attivare e nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.
L'animazione, a favore degli ospiti, consiste in numerose attività

- Laboratori artigianali
- Momenti ricreativi, come feste di compleanno e partecipazione a spettacoli
- Proiezione di film
- Esercizi ludici
- Passeggiate e gite brevi.

Il programma settimanale è affisso negli appositi spazi per informare gli ospiti delle attività che verranno offerte.
Anche il servizio di animazione collabora alla stesura dei programmi assistenziali individuali.
Il servizio è gestito dall'educatore professionale. L'educatore si pone come organizzatore, Motivatore e stimolatore. Coordina le attività da lui progettate e svolte da operatori di base, e volontari, se presenti.
Lo scopo dell'attività è quello di stimolare, promuovere e mantenere le abilità psico-fisiche e relazionali dell'ospite. Gli obiettivi principali del servizio sono:

- socializzazione e costruzione di una rete relazionale;
- valorizzazione delle competenze e delle capacità;
- stimolazione della autonomia fisica e psicologica;
- valorizzazione del passato e delle esperienze personali;

Aumento della consapevolezza dei bisogni, dei desideri e delle risorse degli ospiti.
In base al tipo di intervento ritenuto più consono rispetto alle singole situazioni, i programmi vengono suddivisi in Attività occupazionali, Intrattenimento, Programmi di valorizzazione individuale, Programmi di natura religiosa, Informazione.
Le attività hanno uno svolgimento nell'arco della mattinata e/o del pomeriggio, ogni giorno della settimana, e possono essere indirizzate o al grande gruppo, o a sottogruppi, o a singoli ospiti.

Il programma di animazione, inoltre, varia a seconda della stagione e delle feste in quanto alcune attività sono finalizzate alla loro preparazione (Carnevale, Festa della donna, Festa del papà, Festa della Mamma, Pasqua, San Martino, Natale. ecc.) a cui sono invitati oltre ai residenti, anche i loro familiari.
Alle attività propriamente di animazione si affiancano attività di tipo "occupazionale" (es. lavori a maglia, disegno con vari materiali, ecc.), programmi di intrattenimento, letture e uscite.
Quando la stagione lo consente gli ospiti vengono accompagnati all'esterno della struttura per visite guidate.
Durante la settimana sono organizzati momenti religiosi con i volontari delle parrocchie e con le associazioni di volontariato del territorio.

°Servizio di ristorazione

I pasti sono preparati direttamente dal personale della Struttura.
Il vitto è distribuito nella prima colazione, pranzo e cena e corrisponde per quantità e qualità alle diverse esigenze dietetiche dell'età ed alle diverse abitudini alimentari degli ospiti. Infatti, l'elaborazione dei menù tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale presentando talvolta piatti tipici.
Oltre ai pasti principali è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata – in particolare nella parte centrale della mattinata e del pomeriggio.
Il menù giornaliero è stabilito settimanalmente secondo le indicazioni dietetiche del medico della struttura e autorizzate dalla Asl.
Sono consentite varianti al menù nei casi in cui ricorrono le condizioni di rispetto di particolari diete giustificate da apposita prescrizione del medico curante, oppure nei casi di temporanee indisposizioni.
Per gli ospiti non autosufficienti l'assistenza alimentare è prestata dal personale della struttura.
Il personale infermieristico provvederà ad informare l'ospite se per motivi diagnostici-clinici dovrà osservare il digiuno, oppure orari differenziati.

°Servizio di pulizia

Agli ospiti della residenza è costantemente assicurato un ambiente di vita adeguato sotto il profilo igienico sanitario.
Il servizio di pulizia, funzionante nell'intero arco della giornata, assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura, ed in particolare delle camere degli ospiti, dei bagni interni alle camere ed esterni e degli altri spazi comuni, con periodicità quotidiana.
All'interno della struttura sono inoltre programmati dei piani di lavoro per le pulizie straordinarie.
Vengono previsti interventi di pulizia ripetuti durante la giornata.
Nel garantire il servizio di pulizia, l'amministrazione della struttura si assicura che il medesimo servizio non interferisca con la gestione dei programmi di assistenza personalizzati e con il regolare svolgimento delle attività predisposte a favore dei singoli residenti.

°Servizio di lavanderia e guardaroba

Villa Mele mette a disposizione degli ospiti un servizio di lavanderia, stiratura della biancheria da letto e degli indumenti (con esclusione di quelli delicati) proprietà dell'utente. La struttura, poiché ritiene importante l'aspetto degli ospiti quale espressione della loro dignità personale, garantisce un adeguato livello igienico degli indumenti personali e della biancheria. Al momento del ricovero, l'amministrazione richiede un'adeguata dotazione di abiti e biancheria personali, e declina ogni responsabilità per capi di biancheria che andassero smarriti o rovinati dalle macchine di lavaggio.

.

°Servizio barbiere e parrucchiere

Nella struttura è presente un locale attrezzato per le prestazioni del servizio di barbiere e parrucchiere che è svolto da professionisti esterni in convenzione con la struttura. Tali servizi sono regolamentati dalla Direzione con appositi orari prevedendo il pagamento delle prestazioni.

°Servizio religioso

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti che lo desiderano.

°Servizio funebre

La Struttura dispone della Camera Mortuaria.

° Servizio di centralino-reception

E' presente un servizio di centralino –reception i cui orari di apertura sono dalle 8:30 alle 13:00 dal lunedì al sabato.

°Servizio bar, televisioni, giornali

Al piano terra della Struttura sono situati soggiorni in comune ove sono presenti televisori, distributori automatici di bevande calde e fredde con funzionamento a moneta.

°Servizio acquisto e gestione farmaci

La struttura può provvedere direttamente all'acquisto dei farmaci prescritti dal medico curante su ricetta nominale. I costi relativi ai farmaci, ticket e prestazioni sanitarie, vengono addebitati agli utenti. Il servizio prevede la conservazione degli scontrini che possono essere poi consultati presso la struttura.

°Servizio di manutenzione

La struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature di sua proprietà, tramite un servizio di manutenzione interno ed appositi contratti di manutenzione esterna. La segnalazione di un guasto eventuale, può essere effettuata da chiunque. E gli interventi saranno eseguiti con priorità e tempi variabili in base all'urgenza.

6. ALTRE PRESTAZIONI UTILI

°Volontariato

L'Ente auspica e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo e culturale a supporto dei programmi organizzati dalla Struttura, previo accordo disciplinato da apposita convenzione.
La Residenza intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti, in particolare affiancando l'Animatore nelle attività ludiche e nei laboratori, e sono presenti nei nuclei di degenza come supporto attivo durante l'alimentazione degli ospiti.

°Assistenza sussidiaria agli ospiti

La Struttura fornisce tutta l'assistenza necessaria a soddisfare le esigenze fisiche, psichiche, sociali e spirituali degli ospiti attraverso personale specializzato dell'Ente.
Per soddisfare i bisogni degli ospiti non è ammesso personale esterno.
Nel caso in cui, per esigenze particolari, l'ospite o i suoi familiari richiedessero la presenza di una figura di supporto esterna alla Struttura, dovranno ricevere l'autorizzazione dalla Direzione. L'Amministrazione, tuttavia, si riserva di impedire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo per la struttura. Inoltre, il personale esterno potrà essere ammesso al servizio solo se provvederà ad assicurarsi con apposita polizza contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento dell'attività stessa nonché per la responsabilità verso terzi.
L'Amministrazione, pertanto, declina ogni responsabilità per i danni arrecati a persone o a cose da parte di personale esterno.

7. RESPONSABILITA', DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI

L'ospite ha il diritto di essere assistito e ascoltato con cortesia e disponibilità dal personale tutto afferente alla struttura, nel rispetto della dignità della persona, delle convinzioni politiche, ideologiche e religiose.
L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità dell'ospite tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.
Gli operatori della residenza sono tenuti a collaborare al fine di garantire risposte adeguate ai bisogni e ai problemi degli anziani, in applicazione dei programmi di intervento personalizzati, assicurando il rispetto della riservatezza e della privacy di ciascuno.
Al residente ed ai visitatori è richiesto il rispetto delle elementari regole di vita comunitaria al fine di garantire una serena e tranquilla convivenza tra gli anziani, gli operatori e tutte le figure presenti all'interno della residenza.
All'ingresso, all'anziano, viene assegnata una stanza, secondo la disponibilità e le possibilità della residenza.
Il Direttore, informando preventivamente l'ospite ed il parente di riferimento, ha la facoltà di trasferire l'utente in altra stanza, quando sia richiesto da esigenze della vita comunitaria.
Il residente gode di ogni libertà di entrata e uscita nel rispetto della quiete degli altri utenti e dandone preventiva comunicazione al personale in servizio in quel momento.
L'allontanamento spontaneo dell'ospite dai servizi non comporta alcuna responsabilità della struttura essendo l'ammissione volontaria.
La struttura non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.
Vengono applicate le linee guida delle azioni di tutela e garanzia dell'anziano con patologie e disturbi del comportamento, a seguito di prescrizione medica.
L'Amministrazione non si assume responsabilità per il denaro ed i valori conservati direttamente e personalmente dagli utenti.
I visitatori, al fine di garantire il rispetto della privacy degli ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle stanze durante l'igiene personale, le visite mediche e le pulizie delle stesse.
Allo scopo di garantire una corretta e tempestiva informazione sulle condizioni del paziente, si chiede ai parenti o persone di riferimento un recapito telefonico presso il quale essere reperibile.

8. RECLAMI E RICORSI

Villa Mele garantisce il diritto dei cittadini e, nella specie, degli utenti-residenti e dei loro familiari ad esprimere reclami sui Servizi attraverso la segnalazione presentata all'Assistente Sociale.
La struttura dispone di apposita modulistica semplificata per la presentazione dei reclami e di un registro che garantisce l'ordine cronologico di acquisizione del reclamo, il rilascio di una ricevuta di consegna del reclamo e l'impegno a trasmettere mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.
Le segnalazioni scritte dagli ospiti e dai loro parenti ricevono una risposta entro 30 giorni dal ricevimento.
È possibile presentare reclamo all'Ambito competente, il cui responsabile, entro dieci giorni dal ricevimento del reclamo, avvia un apposito procedimento di verifica, con garanzia di contraddittorio, presso il soggetto erogatore, volto ad accertare la fondatezza del reclamo. Il procedimento di verifica è concluso entro sessanta giorni dal ricevimento del reclamo.

Informazioni utili

Orari visite e permessi di uscita

È concessa ampia libertà agli ospiti di ricevere giornalmente visite da parte di familiari o conoscenti, facendo salvi gli orari dei pasti e del riposo.
Le visite saranno consentite soltanto negli orari stabiliti dalla Direzione:
09.30 – 11.00 mattina
16.00 – 18.00 pomeriggio
Eventuali visite non comprese nell'orario sopra citato, in casi particolari, possono essere autorizzate dall'Amministrazione.
Se l'ospite vuole allontanarsi dalla struttura, solo o con altri, deve sempre firmare un modulo per il permesso di uscita.

ORARI DI APERTURA UFFICIO AMMINISTRATIVO

L'ufficio amministrativo è aperto dalle 8.00 alle 14.00 dal lunedì al sabato.
Numero Telefonico 0884-966785, interno 1