



# Villa Azzurra

RESIDENZA PER ANZIANI

## Carta dei Servizi





Gentile Ospite,

nel ringraziarla per aver scelto Korian, le diamo un cordiale benvenuto presso la Residenza per Anziani Villa Azzurra, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la nostra filosofia: un approccio plasmato sulla passione per la persona, con la conseguente ricerca costante della qualità, in ogni aspetto, in modo da potersi prendere cura di ogni Ospite nel modo migliore. Un obiettivo che vogliamo perseguire abbinando un'offerta completa di servizi sanitari ad un atteggiamento empatico che privilegia il fattore umano, cercando così di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità.

La Residenza Villa Azzurra ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie;
- garantire un'assistenza socio-sanitaria di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, ASL) per creare un'efficace rete di sostegno;
- garantire un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua;
- la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti tramite il monitoraggio costante dei risultati.

In questo senso la Residenza per Anziani Villa Azzurra condivide la missione del Gruppo Korian, di cui fa parte, e si impegna a perseguirne gli obiettivi. Facendo inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti degli Anziani, di cui si allega il testo, per confermarne il valore e condividerne i contenuti.

*Il Gruppo Clariane*

# Indice

<b>Benvenuti alla Residenza Villa Azzurra</b>	<b>6</b>
La Residenza.....	.6
Posti letto.....	.6
Autorizzazione e accreditamento.....	.6
Informazioni e domanda d'ingresso.....	.7
Valori.....	.7
Principi generali.....	.8
<b>Staff e competenze</b>	<b>9</b>
Direttore Gestionale.....	.9
Medico Responsabile.....	.10
Infermiere Dirigente.....	.10
Assistente Sociale.....	.11
Servizio Accoglienza.....	.11
<b>I primi passi nella Residenza</b>	<b>13</b>
Richieste d'ingresso.....	.13
Lista d'attesa.....	.13
Preliminari d'ingresso.....	.13
Contraente.....	.14
Documenti necessari.....	.14
L'accoglienza.....	.14
Periodo d'inserimento.....	.15
<b>I servizi per i nostri Ospiti</b>	<b>16</b>
Piano Assistenziale Individuale.....	.16
La giornata tipo.....	.16
Fornitura farmaci.....	.17
Assistenza medica.....	.17
Assistenza infermieristica.....	.18
Assistenza alla persona.....	.18
Attività di riabilitazione.....	.18
Servizio socio-educativo.....	.19
<b>Altri servizi</b>	<b>20</b>
Fornitura ausili.....	.20
Servizio podologia.....	.20
Assistenza religiosa.....	.20
Associazioni di volontariato.....	.20

<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>21</b>
Servizio ristorazione.....	21
Servizio di sanificazione ambientale.....	22
Parrucchiere, barbiere ed estetista.....	22
Lavanderia.....	22
Luoghi d'incontro.....	22
<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>23</b>
Orari di visita.....	23
Come raggiungerci.....	23
Trasporti assistiti.....	23
<b>Retta</b>	<b>24</b>
Tariffe.....	24
Servizi inclusi.....	24
Servizi non compresi nella retta.....	25
Trasferimenti e uscite.....	25
Deposito cauzionale.....	25
Contratto a tempo indeterminato.....	25
Contratto per soggiorno temporaneo.....	26
Assenze temporanee.....	26
Dimissioni.....	27
Detrazioni.....	27
Continuità delle cure.....	27
<b>Carta dei Diritti degli Anziani</b>	<b>28</b>
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>29</b>
Questionario di Soddisfazione.....	29
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	29
Garanzie di qualità.....	29
<b>Informazioni utili</b>	<b>30</b>
Banchetti e feste per occasioni speciali.....	30
Telefono.....	30
Posta.....	30
Richiesta di documentazione .....	30
Protezione Giuridica.....	30
Decesso.....	31
Polizza assicurativa.....	31
Revisione Carta dei Servizi.....	31
<b>Tutela della privacy</b>	<b>32</b>
Tutela dei dati personali.....	32
Consenso Informato.....	32

Benvenuti alla  
Residenza Villa Azzurra

## La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Azzurra fa parte di Korian, una rete di servizi socio-sanitari dedicati alla cura e al benessere della persona, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di assistenza.

Korian è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Komed, che rappresenta l'area dei servizi sanitari. È una struttura residenziale che gode di una posizione privilegiata fronte mare, situata a Terracina (LT) sul Lungomare Matteotti 4, e che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti. A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. La Residenza, inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti.

## Posti letto

La Residenza Villa Azzurra dispone di 30 posti letto autorizzati e accreditati. I posti letto sono distribuiti in due nuclei abitativi collocati al primo piano. Tutte le camere sono dotate di bagno privato con lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Le camere sono predisposte per l'installazione del televisore. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a più snodi e con sponde di protezione a scomparsa. Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun piano sono ubicati:

- sala da pranzo;
- soggiorno;
- infermeria;
- bagni assistiti;
- piccola cucina.

## Autorizzazione e accreditamento

L'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento definitivo con il Servizio Sanitario Regionale sono stati ottenuti con Decreto del Presidente

in qualità di Commissario ad Acta n° U00442 del 30/10/2013, rilasciato dalla Regione Lazio. La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. Le camere sono dotate di tutti i comfort. La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito [www.korian.it](http://www.korian.it).

## Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o alla Reception.

La modulistica può essere scaricata dal sito [www.korian.it](http://www.korian.it) nella sezione riservata alla Residenza Villa Azzurra. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura previo appuntamento ed è inoltre possibile ricevere informazioni in inglese e francese.

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Villa Azzurra sono:

- **Accoglienza:** rispettare le diversità e rispondere ad ogni problematica con gentilezza ed empatia, proteggendo la riservatezza e la privacy di ogni Ospite;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, alimentando nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, dove le singole capacità siano continuamente valorizzate;
- **Trasparenza:** condividere ogni scelta con i nostri interlocutori, con chiarezza e precisione, al fine di trovare insieme la soluzione ottimale per il benessere della persona e creare un rapporto di fiducia;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità per garantire il miglior risultato possibile, affrontando ogni situazione con equilibrio e sicurezza.

In quest'ottica la Residenza Villa Azzurra garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;

- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

## Principi generali

### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

### **CONTINUITÀ**

L'organizzazione della Residenza Villa Azzurra garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

### **PARTECIPAZIONE**

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la Residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

### **ACCESSIBILITÀ**

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

## Staff e competenze

All'interno della Residenza Villa Azzurra il Direttore Gestionale ed il Medico Responsabile operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

### **Direttore Gestionale**

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- si occupa, in collaborazione con la Direzione Sanitaria ed i Medici Responsabili, della valutazione delle domande d'ingresso, dell'ammissione degli Ospiti e della loro presa in carico globale;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- è responsabile dell'applicazione delle norme di sicurezza generali dell'intera struttura;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso il Servizio Accoglienza sia in modo diretto.

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della RSA. Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

## Medico Responsabile

Il Medico Responsabile:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai suoi collaboratori medici (medici di medicina generale) si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Lazio e dall'ASL di competenza;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ASL di competenza;
- è Referente COVID-19 della RSA e adempie a tutte le funzioni che vengono attribuite dalla normativa al Referente COVID-19.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Medico Responsabile in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

## Infermiere Dirigente

L'Infermiere Dirigente collabora con il Direttore Gestionale ed il Medico Responsabile per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA.

Tra le sue principali competenze figurano:

- il coordinamento del progetto di accoglienza ed inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e controllo dei servizi socio-assistenziali ed infermieristici;
- l'approvvigionamento e gestione dei medicinali e parafarmaci;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni;

- l'organizzazione, coordinamento e supervisione del personale infermieristico e tutelare della struttura;
- l'organizzazione e verifica della corretta stesura ed applicazione del Piano Assistenziale Individuale;
- la gestione delle visite specialistiche all'esterno della Residenza;
- il mantenimento dei rapporti con i familiari;
- la promozione della qualità di vita dell'Ospite;
- il coordinamento tra i servizi alla persona e i servizi alberghieri;
- la raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione.

## Assistente Sociale

È possibile accedere al servizio di assistenza sociale sia telefonicamente sia previo appuntamento. Tra le principali competenze dell'Assistente Sociale figurano:

- la collaborazione con il Servizio Accoglienza e l'Infermiere Dirigente per l'accoglienza dell'Ospite e dei suoi familiari;
- la raccolta di dati ed informazioni relativi alla rete familiare da utilizzare come eventuale risorsa nella stesura del Piano Assistenziale Individuale;
- l'offerta di sostegno e servizio di counseling agli Ospiti e alle famiglie;
- l'orientamento dell'Ospite e dei familiari all'interno della rete dei servizi sanitari e sociali territoriali;
- la partecipazione all'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.);
- la cura dei rapporti con i diversi servizi distrettuali.

## Servizio Accoglienza

### UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate alla struttura. Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni.

Tra le principali competenze del Servizio Accoglienza figurano:

- le richieste, i rilievi e i suggerimenti dei clienti per i diversi settori di attività;

- le statistiche di competenza;
- in collaborazione con l'Assistente Sociale, i rapporti con le istituzioni (Regione, Comune, ASL);
- la fatturazione ai clienti;
- la gestione di pagamenti e rimborsi.

## RECEPTION

La Residenza Villa Azzurra è dotata di un Servizio Reception attivo tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30.

Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione parrucchiere, barbiere, estetista e podologo;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

## I primi passi nella Residenza

### Richieste d'ingresso

Per l'ammissione in struttura deve essere inoltrata da parte dell'interessato o dai familiari la domanda presso il Centro di Assistenza Domiciliare (C.A.D.) del distretto sanitario dell'ASL di residenza. L'interessato potrà esprimere preferenza per la Residenza Villa Azzurra. Alla richiesta vanno allegati:

- fotocopia del documento di riconoscimento;
- fotocopia della tessera sanitaria e/o codice fiscale;
- modulo compilato dal proprio medico curante o dalla struttura che ospita la persona da inserire nella Residenza, denominato "Scheda Unica di Segnalazione per i Servizi di Rete e per l'Integrazione Ospedale-Territorio Servizio per l'accesso e la presa in carico assistenziale";
- certificato ISEE qualora si intenda avvalersi del contributo comunale.

Una volta presentata la domanda, gli uffici competenti del C.A.D. provvederanno ad organizzare una visita presso il domicilio dell'interessato o presso la struttura che lo ospita, al fine di sottoporlo ad una Valutazione Multidisciplinare, dalla quale emergerà il grado di non autosufficienza che determina l'assegnazione del livello assistenziale.

All'ingresso in struttura, le domande d'accesso saranno vagliate da parte dell'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.), composta da Direttore Gestionale, Medico Responsabile, Infermiere Dirigente e Assistente Sociale.

### Lista d'attesa

La lista d'attesa è gestita dagli uffici preposti delle ASL di Latina. La Direzione di Villa Azzurra ha in ogni caso la possibilità di raccogliere le richieste di preferenza ricevute e di comunicarle agli uffici dell'ASL.

### Preliminari d'ingresso

L'ufficio competente dell'ASL provvede ad informare la struttura relativamente al nuovo accesso e il Servizio Accoglienza della Residenza Villa Azzurra contatta i familiari per definire le modalità d'ingresso. In questa occasione vengono fornite le informazioni necessarie, il promemoria dove

vengono elencati i documenti richiesti e in cui vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite. Il Direttore Gestionale con il Servizio Accoglienza predispone il contratto con l'Ospite o con un suo familiare.

## Contraente

Il contratto con la Residenza Villa Azzura stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali. A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno.

L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario in qualità di garante al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziari.

## Documenti necessari

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- documento d'identità valido;
- attestazione del codice fiscale;
- tessera di assegnazione del medico di medicina generale;
- eventuale certificato esenzione;
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

## L'accoglienza

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe, composta dal Servizio Accoglienza, l'Infermiere Dirigente ed eventualmente l'Assistente Sociale, accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza, avendo cura di:

- presentare gli altri Ospiti del nucleo;

- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- mostrare l'ubicazione dei vari servizi;
- raccogliere dai familiari le informazioni utili per offrire fin da subito un'adeguata assistenza;
- compilare la scheda psicosocio-sanitaria all'ingresso.

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite.

In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del paziente. Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione del contratto di soggiorno;
- la sottoscrizione dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi e del regolamento interno.

## Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Il medico di reparto visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare.

È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

## I servizi per i nostri Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta.

Presso la Residenza Villa Azzurra vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lazio.

### **Piano Assistenziale Individuale**

Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) è un progetto dinamico ed interdisciplinare che pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento focalizzando l'attenzione sull'Ospite, sui suoi bisogni e i suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune; la presenza dei familiari ed il loro contributo, di particolare importanza al fine di conoscere la storia, gli affetti, le abitudini domestiche e i gusti del proprio caro, sono accolti e tenuti in grande considerazione dall'équipe di lavoro, in modo da delineare un quadro il più completo possibile dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere. Il PAI diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se il lavoro procede nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

### **La giornata tipo**

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

#### **MATTINA**

La giornata inizia con il risveglio e le operazioni di igiene personale e vestizione, alle quali segue la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Successivamente si svolgono le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici e le visite mediche, le attività di animazione, socializzazione e dialogo. Il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria. Viene poi servito il pranzo; al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

## POMERIGGIO

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione. Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione.

## SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.00. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

## Fornitura farmaci

Il Medico Responsabile, dietro presentazione delle relative ricette prescritte dai medici di medicina generale, sovrintende all'approvvigionamento dei farmaci per gli Ospiti presso una farmacia convenzionata o presso il servizio farmaceutico dell'ASL di Latina.

Se i farmaci non sono erogabili a carico del Servizio Sanitario Nazionale, saranno acquistati a carico degli Ospiti.

## Assistenza medica

Presso la Residenza opera il Medico Responsabile, collaborando con i medici di medicina generale che hanno la responsabilità clinica e medico-legale dei propri assistiti. I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del PAI e alle unità operative interne, sede di verifica delle condizioni psicocliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da svolgere;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, terapista della riabilitazione, terapista occupazionale, educatore professionale, fisioterapista, Operatore Socio-Sanitario, Operatore Tecnico addetto all'Assistenza, Operatore Socio-Assistenziale e Assistente Sociale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;

- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e, in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari vengono richiesti con impegnativa del medico di medicina generale e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Il servizio di trasporto e le visite specialistiche richieste dal paziente o dai familiari sono a totale carico dell'Ospite.

## **Assistenza infermieristica**

La Residenza Villa Azzurra garantisce l'assistenza infermieristica continuativa grazie alla presenza di infermieri professionisti. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

## **Assistenza alla persona**

Gli Operatori Socio-Sanitari (OSS) insieme agli Operatori Tecnici addetti all'Assistenza (OTA) e agli Operatori Socio-Assistenziali (OSA) garantiscono in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore lo svolgimento delle attività di accudimento e assistenza diretta agli Ospiti, riguardanti l'igiene, la vestizione, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito (con schema di posizionamento diurno e notturno), la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione, la stimolazione e la protezione nella deambulazione. Queste figure professionali svolgono un ruolo di vitale importanza all'interno della Residenza in quanto entrano in contatto con la sfera più intima dell'Ospite; pertanto la loro attività è contraddistinta dall'attenzione globale all'Ospite e ai suoi bisogni, con modalità d'intervento e di relazione tese a mantenere e sviluppare l'autonomia residua della persona e a favorire il più possibile la sua partecipazione a tutte le attività di socializzazione proposte dalla struttura.

## **Attività di riabilitazione**

Pensiero condiviso tra quanti prestano servizio presso la Residenza è che si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo. Per questo motivo l'approccio riabilitativo viene inteso in senso

ampio, guardando il quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilitazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'équipe ed ai familiari.

Il servizio riabilitativo è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di terapisti della riabilitazione, che effettuano interventi specifici a livello individuale o di gruppo.

I terapisti della riabilitazione intervengono sia nelle patologie neurologiche sia ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

## **Servizio socio-educativo**

La struttura dispone di un servizio socio-educativo giornaliero garantito da educatori professionali e terapisti occupazionali che hanno il compito di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psicofisico e garantire il rispetto della dignità della persona. Hanno inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività utili a innescare processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; per gli Ospiti con maggiore autonomia vengono organizzati momenti di aggregazione socio-culturale.

Particolare attenzione è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

La Residenza è altresì disponibile a collaborare con le realtà sociali ed educative del territorio.

## Altri servizi

### **Fornitura ausili**

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione e l'équipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione da consegnare al proprio distretto di appartenenza.

Gli Ospiti in possesso di attestazione d'invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori) forniti dall'ASL di Latina. La Residenza dispone comunque di una propria dotazione di ausili e di carrozzine.

### **Servizio podologia**

La retta non comprende il servizio podologico, pertanto i familiari possono farne richiesta presso la Reception.

### **Assistenza religiosa**

All'interno della Residenza è possibile praticare qualsiasi tipo di culto.

L'assistenza e la pratica religiosa sono garantite attraverso la presenza settimanale di personale cattolico e lo svolgimento di una messa in reparto almeno una volta a settimana e in occasione delle principali festività.

Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, a propria cura o chiedendo il supporto da parte del Servizio Accoglienza.

### **Associazioni di volontariato**

È possibile richiedere informazioni al Servizio Accoglienza su associazioni di volontariato che si occupano di fornire assistenza agli Ospiti.

## Spazi e servizi alberghieri

### Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione è affidato ad un fornitore esterno che provvede a consegnare i pasti ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati con la collaborazione del Medico Responsabile e della dietista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico al fine di rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. È possibile predisporre diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti.

In ogni nucleo sono esposti il menù settimanale e giornaliero in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme agli Ospiti.

L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè, caffelatte o the; biscotti o fette biscottate; marmellata, miele o altro spalmabile;
- Idratazione mattina: the o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto - pasta, riso, minestra, passato, zuppa (con una scelta fra almeno due alternative); secondo piatto - carne di vario genere, frittata, sformato, pesce (con una scelta fra almeno due alternative); contorno - verdura cotta o verdura cruda (con una scelta fra almeno due alternative); pane o grissini; frutta fresca o cotta o mousse di frutta; dolce o budino (la domenica e nei giorni festivi); caffè d'orzo;
- Merenda: the con biscotti o yogurt e una volta a settimana, budino o dolce;

- Cena: primo piatto - pasta, riso, minestra, passato, zuppa (con una scelta fra almeno due alternative); secondo piatto - carne di vario genere, frittata, sformato, pesce (con una scelta fra almeno due alternative); contorno - verdura cotta o verdura cruda (con una scelta fra almeno due alternative); pane o grissini; frutta fresca o cotta o mousse di frutta; dolce o budino (la domenica e nei giorni festivi); camomilla.

In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

## **Servizio di sanificazione ambientale**

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto.

## **Parrucchiere, barbiere ed estetista**

All'interno della Residenza è attivo il servizio di parrucchiere e barbiere per taglio, piega e necessità particolari. È inoltre attivo il servizio per manicure e pedicure estetica. Per il servizio è necessaria la prenotazione presso il personale di assistenza. Il costo dei servizi è a carico dell'Ospite. Il listino è disponibile presso la bacheca della struttura.

## **Lavanderia**

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana, mentre il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è gestito da una società esterna ed è a carico dell'Ospite. Il personale dipendente della struttura provvederà a raccogliere, in sacchetti separati e personali, i capi degli Ospiti, i quali verranno ritirati e riconsegnati puliti e stirati dalla società addetta al servizio di lavanderia con regolare scadenza. Per i capi delicati o di valore il lavaggio sarà a cura dei parenti degli Ospiti.

## **Luoghi d'incontro**

All'interno della struttura gli Ospiti e i loro familiari possono muoversi in libertà; solo per l'ingresso ai nuclei abitativi è necessario rivolgersi al personale di assistenza, per verificare la possibilità e l'opportunità della visita in quel momento. Sono stati predisposti spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, familiari e amici. Presso la struttura sono presenti distributori automatici di bevande e snack.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

La Residenza è aperta al pubblico ogni giorno e gli orari di visita predisposti dalla Direzione vengono modificati e resi pubblici in relazione ai singoli periodi dell'anno. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. In caso di situazioni critiche è consentita una maggiore presenza dei familiari, previa autorizzazione del Direttore Gestionale e del Medico Responsabile.

### Come raggiungerci

La Residenza si trova sul Lungomare Matteotti 4, a Terracina (LT), di fronte alla spiaggia di levante.

È possibile raggiungere la Residenza in treno, arrivando fino a Monte San Biagio e proseguendo successivamente tramite il servizio bus, scendendo alla fermata Terracina Mare.

### Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere autonomamente all'organizzazione del trasporto. La Reception è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza Villa Azzurra richiesti dagli Ospiti e dai familiari per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 118.

## Retta

### Tariffe

Tutti gli Ospiti sono ricoverati in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale.

#### Retta Giornaliera in Regime di Accreditamento

- Livello Assistenziale Mantenimento Alto € 64,86 (quota Ospite\*)
- Livello Assistenziale Mantenimento Basso € 53,90 (quota Ospite\*)

\* I costi della permanenza in struttura sono per il 50% a carico del SSR e per il 50% a carico dell'Ospite. La retta a carico dell'Ospite (quota Ospite giornaliera) è stabilita dalla Regione con Deliberazione della Giunta Regionale N° 624 del 17/07/2025.

La normativa prevede che il Comune di residenza dell'Ospite possa partecipare alla retta RSA, qualora il certificato ISEE sia inferiore al valore di € 20.000 annui.

Per coloro che desiderano avvalersi del contributo comunale, al momento della presentazione agli uffici del Centro di Assistenza Domiciliare (C.A.D.) della domanda d'inserimento presso la Residenza Villa Azzura, è necessario allegare il certificato ISEE Socio-Sanitario, attestazione di fondamentale importanza per poter usufruire di agevolazioni economiche per servizi socio-sanitari.

Il pagamento della retta mensile avviene in via posticipata entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo, tramite SEPA a favore di "Segesta Latina S.p.A.". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

### Servizi inclusi

La retta di degenza nella Residenza include:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica,

assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione).

## **Servizi non compresi nella retta**

La retta di degenza nella Residenza non include:

- servizio lavanderia capi personali € 126,00/mese;
- farmaci non dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale;
- trasporti in ambulanza per visite e interventi specialistici richiesti dal familiare o dal garante (come da fattura di chi effettua il servizio);
- interventi odontoiatrici e medici specialistici richiesti dal familiare o dal garante (secondo compenso del professionista);
- servizio di parrucchiere, barbiere ed estetista;
- servizio di podologia;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

## **Trasferimenti e uscite**

L'uscita degli Ospiti dalla struttura, autorizzata dal Medico Responsabile, è consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche. La richiesta deve essere segnalata preventivamente all'Infermiere Dirigente: è possibile compilare l'apposita modulistica presso il reparto. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della persona autorizzata ad accompagnarlo. In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è preferibile inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

## **Deposito cauzionale**

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed ospitalità, e al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità per contratti a tempo indeterminato. L'importo, comprensivo degli interessi maturati ai sensi di legge, sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazioni di morosità.

## **Contratto a tempo indeterminato**

Il contratto a tempo indeterminato prevede il versamento di una cauzione di una mensilità e un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

## Contratto per soggiorno temporaneo

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza su istanza del cliente, minimo 15 giorni prima della data di scadenza.

## Assenze temporanee

La D.G.R. 790 del 20 dicembre 2016, emessa dalla Regione Lazio in relazione alle assenze temporanee degli Ospiti nelle Residenze per Anziani, dispone quanto segue:

- per gli Ospiti di RSA in regime residenziale, il ricovero ospedaliero per evento acuto o intervento programmato per un periodo uguale o inferiore ai 10 giorni comporta per il periodo interessato il riconoscimento alla struttura della remunerazione della quota sociale, ridotta dei costi del vitto e della lavanderia che sono pari a € 13,49/giorno (regime residenziale) e a € 10,49/giorno (regime semiresidenziale). Tale evento è ripetibile nell'arco dell'anno senza limitazioni;
- per ricoveri ospedalieri superiori ai 10 giorni l'Ospite può essere dimesso amministrativamente dalla struttura che è autorizzata ad accogliere una nuova persona che andrà ad occupare il posto in Residenza lasciato libero, previa autorizzazione dell'ASL competente.

Al momento delle dimissioni ospedaliere l'utente, se permangono le condizioni clinico-assistenziali compatibili con l'ospitalità in struttura, avrà priorità assoluta per l'accoglimento in Residenza, andando ad occupare il primo posto letto libero;

- in regime di residenzialità è possibile sospendere l'ospitalità nella struttura senza la perdita del posto nei seguenti casi:
  - 1 rientri temporanei in famiglia finalizzati al mantenimento delle relazioni parentali e relazionali, compatibilmente con le condizioni cliniche dell'Ospite e previa autorizzazione del medico della struttura e dell'ASL competente. Tali eventi comportano per il periodo interessato il riconoscimento alla struttura della remunerazione della quota sociale ridotta dei costi del vitto e della lavanderia che sono pari a € 13,49/giorno;
  - 2 periodi di vacanza organizzati da associazioni di volontariato operanti presso la struttura, compatibilmente con le condizioni cliniche dell'Ospite e previa autorizzazione del medico della struttura e dell'ASL competente. Tali eventi comportano per il periodo interessato il riconoscimento alla

struttura della remunerazione della quota sociale ridotta dei costi del vitto e della lavanderia che sono pari a € 13,49/giorno.

## Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione. La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA.

La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tuttore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e ASL.

## Detrazioni

L'ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## Continuità delle cure

In caso di dimissione e trasferimento ad altra struttura, viene assicurata la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne. Viene consegnata un'informativa sui servizi territoriali.

## Carta dei Diritti degli Anziani

La "Carta dei Diritti degli Anziani" è un documento che raccoglie una serie di riflessioni e di considerazioni sul ruolo dell'Anziano nella società, sul suo diritto di mantenere buone condizioni di salute, di partecipare attivamente alla vita sociale, di svolgere attività creative, anche trasferendo le esperienze acquisite nello svolgimento della propria professione. In questo senso, infatti, le persone anziane rappresentano una risorsa, un patrimonio di inestimabile valore perché in esse viene identificata la memoria storica e culturale di una popolazione.

<b>ART. 1</b>	L'Anziano costituisce una indispensabile risorsa per la crescita e lo sviluppo sociale. È interesse generale recuperare il tempo dell'anzianità attiva come tempo utile per la società e realizzare l'inclusione dell'Anziano nell'agire sociale.
<b>ART. 2</b>	L'Anziano ha diritto ad accedere alla qualità totale del vivere umano. Lo Stato, le Regioni, gli Enti locali hanno l'obbligo di rimuovere gli ostacoli concreti di ordine culturale, economico, strutturale e materiale che, impedendo di fatto all'Anziano il pieno accesso agli strumenti di mantenimento di ottimali condizioni personali di autosufficienza, ne pregiudicano l'attiva partecipazione alla vita sociale.
<b>ART. 3</b>	All'Anziano deve essere garantito il concreto godimento dei beni culturali ed il mantenimento del prestigio sociale. Egli, peraltro, ha diritto ad accedere alle biblioteche, ai concerti, ai musei, a spettacoli di ogni genere, a manifestazioni culturali e ricreative.
<b>ART. 4</b>	All'Anziano deve essere garantito l'esercizio della comunicazione sociale. Pertanto egli ha diritto a disporre degli strumenti che rimuovano gli ostacoli alla vita di relazione, ad effettuare viaggi, a partecipare ad incontri e a trasmissioni radiotelevisive, ad iscriversi ad associazioni.
<b>ART. 5</b>	L'Anziano ha diritto a vivere in famiglia con onore e rispetto ovvero in ambienti accoglienti e ben organizzati; a vestire con decoro, al nutrimento personalizzato, alla cura della salute ed alla prevenzione mirata, ad usufruire dei servizi in ogni campo, senza limitazioni.
<b>ART. 6</b>	All'Anziano deve essere garantita dignità e piena soddisfazione delle esigenze fondamentali della vita. Egli, pertanto, ha diritto a percepire un reddito che gli consenta la prosecuzione di una vita sociale integrata nel proprio contesto.
<b>ART. 7</b>	All'Anziano deve essere garantita la possibilità di continuare volontariamente ad espletare la professionalità acquisita. Pertanto egli ha diritto ad esercitare le sue capacità, anche se residue, all'interno della Comunità in cui risiede, nelle Amministrazioni Pubbliche, nelle istituzioni private, nel volontariato.
<b>ART. 8</b>	L'Anziano ha diritto ad usufruire di un sistema integrato di servizi socio-assistenziali e sanitari, che assicuri una risposta unitaria alle esigenze della persona.

## Soddisfazione e qualità

### Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

### Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 15 giorni.

### Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Villa Azzurra. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

La Residenza Villa Azzurra è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

## Informazioni utili

### **Banchetti e feste per occasioni speciali**

È possibile organizzare un evento presso la Residenza in occasione di compleanni, anniversari o ricorrenze particolari comunicandolo anticipatamente alla Direzione.

### **Telefono**

È consentito l'utilizzo del cellulare personale. In caso di necessità è comunque sempre a disposizione degli Ospiti il Servizio di Reception per effettuare chiamate esterne.

### **Posta**

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla all'Infermiere Dirigente, al Referente Accoglienza o direttamente alla Reception. Il costo delle spese postali sarà a carico dell'Ospite o di chi per lui. Attraverso il personale della Reception verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

### **Richiesta di documentazione**

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano.

### **Protezione Giuridica**

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere all'Assistente Sociale previo appuntamento.

## Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene immediatamente comunicato alla famiglia dal medico o dal personale in servizio. La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; la scelta dell'impresa funebre e l'attivazione di tutte le pratiche previste dalla legge sono a cura dei familiari.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore. Il Referente Accoglienza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare gli eventuali documenti in originale.

## Polizza assicurativa

Il gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

## Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Segesta Latina S.p.A. che gestisce la Residenza Villa Azzurra (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente.

Per il perseguitamento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

### Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento).

L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del

Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte.

Pertanto, la RSA di norma procede come segue:

**A** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;

**B** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali

più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

**C** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.





**Numero Verde 800 100 510**  
customerservice@korian.it

**Residenza per Anziani Villa Azzurra**

Lungomare Matteotti 4  
04019 Terracina (LT)  
T +39 0773 7971  
F +39 0773 702093

[info.villaazzurra@korian.it](mailto:info.villaazzurra@korian.it)

[www.korian.it](http://www.korian.it)