



## Carta dei Servizi





Benvenuti a Villa Letizia,

una comunità dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura.

La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra missione è prenderci cura delle persone fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita.

A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Ospiti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Ospiti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente alla comunicazione intergenerazionale, partecipando all'animazione e relazionandosi regolarmente con i propri cari.

Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

*Il Gruppo Clariane*

# Indice

## **Benvenuti a Villa Letizia**

**6**

La Struttura.....	.6
Accesso alla struttura.....	.6
Posti letto.....	.6
Autorizzazione e accreditamento.....	.7
Valori.....	.8
Principi generali.....	.8

## **La Residenza**

**9**

La Residenza per Anziani.....	.9
Informazioni e domanda d'ingresso.....	.9

## **Staff e competenze**

**10**

Direttore Gestionale.....	.10
Medico Responsabile.....	.10
Dirigente Infermieristico.....	.11
Coordinatore Infermieristico.....	.11
Servizio Accoglienza.....	.12

## **I primi passi nella Residenza**

**13**

Modalità d'accesso e lista d'attesa.....	.13
Accettazione.....	.13
Contraente.....	.13
Documenti necessari.....	.14
L'accoglienza.....	.15
Periodo d'inserimento.....	.15

## **I servizi per i nostri Ospiti**

**16**

Piano Assistenziale Individuale.....	.16
La giornata tipo.....	.17
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi .....	.17
Assistenza medica.....	.18
Assistenza infermieristica.....	.19
Assistenza alla persona.....	.19
Attività di riabilitazione.....	.20
Servizio socio-educativo.....	.20
Servizio psicologico.....	.20

## **Altri servizi**

**22**

Fornitura ausili.....	.22
Servizio podologia.....	.22
Assistenza religiosa.....	.22

<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>23</b>
Servizio ristorazione.....	.23
Servizio di sanificazione ambientale.....	.24
Parrucchiere e barbiere.....	.24
Lavanderia.....	.24
Luoghi d'incontro.....	.24
<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>25</b>
Orari di visita.....	.25
Come raggiungerci.....	.25
Trasporti assistiti.....	.25
<b>Retta</b>	<b>26</b>
Tariffe .....	.26
Servizi inclusi .....	.26
Servizi non compresi nella retta .....	.27
Dimissioni .....	.27
Detrazioni .....	.28
Continuità delle cure .....	.28
<b>Carta dei Diritti degli Anziani</b>	<b>29</b>
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>30</b>
Questionario di Soddisfazione.....	.30
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	.30
Garanzie di qualità.....	.30
Il Mediatore.....	.30
<b>Informazioni utili</b>	<b>32</b>
Telefono.....	.32
Posta.....	.32
Richiesta di documentazione.....	.32
Uscita dalla struttura con i parenti.....	.32
Protezione Giuridica.....	.32
Decesso.....	.33
Polizza assicurativa.....	.33
Revisione Carta dei Servizi.....	.33
<b>Tutela della privacy</b>	<b>34</b>
Tutela dei dati personali.....	.34
Consenso Informato.....	.34

## Benvenuti a Villa Letizia

### La Struttura

La struttura sanitaria Villa Letizia 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 Kormed, che rappresenta l'area dei servizi sanitari. Situata a Patrica (FR), in SS. dei Monti Lepini Km 11.300, è una struttura autorizzata ed accreditata per erogare due servizi differenti:

- Residenza Sanitaria Assistenziale 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 struttura, inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti
- Residenza Sanitaria Assistenziale per D.C.C.G. (disturbi cognitivo comportamentali gravi) – autorizzata e accreditata.

### Accesso alla struttura

L'accesso alla struttura è consentito liberamente.

Nei nuclei di degenza sono possibili limitazioni, ma solo nelle ore in cui le attività di cura richiedano particolare rispetto della privacy e della dignità delle persone. In generale è raccomandato evitare assembramenti di persone. La struttura assicura la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

### Posti letto

Villa Letizia dispone di :

- 70 posti letto di RSA di mantenimento accreditati con il Servizio Sanitario Regionale
- 20 posti letto in regime estensivo per Disturbi Cognitivo Comportamentali Gravi accreditati con il Servizio Sanitario Regionale.

L'organizzazione risponde ai criteri previsti dalla normativa regionale:

- R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) di mantenimento, destinata a persone

non autosufficienti, anche anziane, con necessità di media tutela sanitaria. Per fornire risposte appropriate ai diversi bisogni degli assistiti idonei ad accedere a questa tipologia di trattamento, sono stati individuati due ambiti di differente intensità assistenziale (Rif. DCA n° 99/2012/-): maggiore intensità (mantenimento alto) e minore intensità (mantenimento basso) U0008 del 3 febbraio 2011 e s.m.i.;

- R.S.A. estensiva D.C.C.G., destinata a persone affette da sindrome di Alzheimer o altre forme di demenza, nelle fasi in cui le patologie sono associate a disturbi del comportamento e/o dell'affettività con necessità di trattamenti finalizzati al riorientamento e alla tutela personale, favoriti da un'organizzazione ambientale e alberghiera protetta (Rif. DCA n° 73/2016)U0008 del 3 febbraio 2011 e s.m.i.

## Autorizzazione e accreditamento

- La Residenza per Anziani Villa Letizia è stata accreditata con DCA n° 152 del 14/04/2015. 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 [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).
- R.S.A. estensiva D.C.C.G è stata autorizzata con DCA U00028 dell'8 febbraio 2020 e DCA 536/2017 ed è accreditata.

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso Villa Letizia sono:

- Fiducia: agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- Iniziativa: operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- Responsabilità: prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica Villa Letizia 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 Letizia 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.

La RSA Villa Letizia promuove la partecipazione degli Ospiti e delle loro famiglie alla vita sociale. A tale scopo è attivo all'interno della struttura il Comitato di Partecipazione, con il compito, tra l'altro, di concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura nel rispetto della dignità, libertà personale e riservatezza dell'Ospite. Sono inoltre previsti incontri periodici tra la Direzione e Ospiti/Familiari con lo scopo di informarli e stimolare idee e spunti di miglioramento

### **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.

## La Residenza

### La Residenza per anziani

La Residenza Villa Letizia dispone di :

- 70 posti letto di RSA di mantenimento accreditati con il Servizio Sanitario Regionale
- 20 posti letto in regime estensivo per Disturbi Cognitivo Comportamentali Gravi (D.C.C.G.) attualmente autorizzati accreditati.

Tutte le camere sono dotate di bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a due snodi e con sponde di protezione a scomparsa. Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati.

In ciascun piano sono ubicati:

- soggiorno;
- infermeria;
- bagni assistiti;
- terrazze.

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.

È presente un giardino. Le camere sono dotate di tutti i comfort.

### Informazioni e domanda d'ingresso

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

Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura.

All'interno della Residenza Villa Letizia, il Direttore Gestionale e 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.

## Staff e competenze

### 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;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte degli Ospiti e dei familiari, sia attraverso l'ufficio competente 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 servizio Accoglienza, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai 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, della prevenzione da infezioni e del 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.

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

## Dirigente Infermieristico

Il Dirigente Infermieristico collabora con il Direttore Gestionale e 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:

- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la supervisione di quanto deciso in sede di équipe multidisciplinare e del rispetto dei diversi contributi professionali presenti in équipe ai fini dell'attuazione del PAI;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento del personale sanitario;
- l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

## Coordinatore Infermieristico

Il Coordinatore Infermieristico è la figura che si occupa di assicurare la continuità, la presenza e la puntualità di tutto il personale infermieristico, coordinandone le attività rispetto al piano di lavoro predisposto.

Inoltre gestisce attivamente, quando presente, le emergenze mediche, affiancando il medico ed istruendo il personale meno esperto.

Il Coordinatore supervisiona le attività infermieristiche, con particolare attenzione a:

- la somministrazione corretta delle varie terapie;
- il controllo delle lesioni da pressione e appropriatezza dell'intervento pianificato;
- l'addestramento al funzionamento delle apparecchiature elettromedicali presenti in struttura e la garanzia del corretto utilizzo e della corretta manutenzione delle stesse;

- la verifica della corretta gestione delle scadenze e della compilazione della modulistica riferita all'Ospite;
- l'ordine dei farmaci e parafarmaci in collaborazione con il Medico Responsabile;
- la gestione dell'approvvigionamento dell'ossigeno liquido.

Il Coordinatore Infermieristico riferisce al Dirigente Infermieristico, che si interfaccia con il Medico Responsabile, tutti quei disagi di natura relazionale che rischiano di compromettere l'equilibrio del gruppo di lavoro e quindi la qualità del servizio erogato all'interno della struttura. Infine assicura agli infermieri interventi di supporto o di confronto professionale in situazione di bisogno, favorendo la collaborazione all'interno del gruppo degli infermieri.

## Servizio Accoglienza

### UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00. Il sabato, domenica e festivi servizio garantito da un portiere con i seguenti orari: sabato dalle ore 14.30 alle ore 17.30, domenica e festivi dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30, 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.

### RECEPTION

La Residenza Villa Letizia è dotata di un Servizio Reception attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 16.00; il sabato, dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00, la domenica e nei giorni festivi dalle ore 09.00 alle ore 19.00.

## I primi passi nella Residenza per Anziani

### Modalità d'accesso e lista d'attesa

Per accedere alla struttura occorre presentare domanda presso il CAD dell'ASL di residenza dell'assistito tramite l'apposito modulo da compilare a cura del richiedente stesso o dal legale rappresentante. La richiesta può essere ugualmente avanzata:

- dai servizi territoriali dell'ASL, ossia il CAD di riferimento;
- dal primario della divisione ospedaliera presso cui l'assistito fosse ricoverato;
- dai servizi territoriali del Comune di residenza;
- dall'Unità Valutativa Territoriale (U.V.T.) dell'ASL di residenza che, dopo aver esaminato il caso, esprime il proprio parere con la valutazione d'idoneità che consente l'inserimento in lista d'attesa.

La valutazione d'idoneità al ricovero deve essere presentata presso l'ASL di Frosinone Distretto B (Ufficio Ricoveri - viale Mazzini, Frosinone) dove è anche curata la relativa lista d'attesa per l'invio in struttura. Sulla base della lista d'attesa, gestita dal CAD di riferimento, e della disponibilità dei posti letto, l'Ospite sarà preventivamente contattato per definire il giorno del ricovero e per fornire le informazioni necessarie.

### Accettazione

In caso di disponibilità del posto letto, il Servizio Accoglienza lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite.

Il cliente potrà richiedere di prendere visione della copia del contratto prima dell'ingresso.

### Contraente

Il contratto con la Residenza Villa Letizia 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:

- dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- dell'eventuale pratica di sostituzione del medico di medicina generale;

- dell'impegno di spesa al pagamento della quota a carico dell'Ospite.

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, insieme alla domanda d'accoglienza, la presentazione della seguente documentazione:

- documento d'identità valido;
- codice fiscale (copia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- eventuale certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- eventuale prescrizione della terapia in atto con dosaggi e orari di somministrazione;
- relazione del medico curante e/o lettera di dimissione se proveniente da altra struttura sanitaria;
- copia di esami, cartelle cliniche e documentazione sanitaria riguardanti l'ultimo anno;
- atto di nomina del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno (se presente);
- documento di riconoscimento del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno e del delegato o garante (se presente);
- eventuale richiesta cambio di residenza;
- eventuale preventivo di impegno, del Comune/circoscrizione, alla partecipazione della retta.

Si richiede inoltre di fornire:

- farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- eventuali presidi in uso (presidi di assorbenza, carrozzina, deambulatori, etc.);
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione dell'utente (Tutore e/o Amministratore di Sostegno) e di almeno un altro parente;
- contrassegno di tutti gli indumenti con il nome e cognome dell'Ospite.

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'équipe, previo triage, accoglie l'Ospite e i familiari all'ingresso nella Residenza e successivamente accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per le videochiamate/telefonate ed eventuali incontri con i parenti, ove consentito dal Medico Responsabile e dalla normativa vigente;
- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Il Medico Responsabile, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite e valuta la documentazione medica fornita per l'ingresso, identificando le necessità sanitarie e assistenziali. 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 dell'Ospite per mettere a punto il Progetto Individuale. Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno (carta d'accoglienza) e dell'impegno di spesa;
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;
- il cambio del medico di medicina generale dell'ASL di competenza.

## 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 della struttura visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre comunica al personale le indicazioni per il servizio di ristorazione in caso di diete particolari. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Medico Responsabile e compatibilmente con le possibilità di posti letto disponibili, 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 sono specificati nominativo e professione svolta. Presso la Residenza Villa Letizia vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lazio. Presso la Residenza sono garantite inoltre le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi.

### Piano Assistenziale Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano e sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PAI viene rivalutato almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata. Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;

- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio caro, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

## 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 per l'Ospite inizia con il risveglio, cui seguono le operazioni d'igiene personale e la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Successivamente si svolge la somministrazione della terapia, seguita dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, le attività di animazione, socializzazione e dialogo e infine l'idratazione di metà mattina.

Il personale addetto provvede al riordino e alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al 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 17.00. 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.

## Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

L'erogazione dell'assistenza farmaceutica viene effettuata nel rispetto della vigente normativa in materia di appropriatezza prescrittiva, dei piani terapeutici, delle note dell'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) e farmacovigilanza con particolare riferimento alla segnalazione di reazioni avverse.

L'assistenza farmaceutica è riferita a:

- l'erogazione di specialità medicinali, farmaci generici e prodotti galenici relativi alle patologie presentate dal soggetto assistito (prescrizione del medico di medicina generale);
- l'erogazione dei dispositivi e del materiale di consumo necessari alla somministrazione dei medicinali.

Per l'assistenza protesica la struttura fa riferimento alla normativa di riferimento di residenza dell'ospite.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico di base e sono a carico del Servizio Sanitario Regionale in presenza di esenzione; se possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare. A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste da lui o dai suoi familiari.

## Assistenza medica

Presso la Residenza Villa Letizia opera il Medico Responsabile, coadiuvato da un aiuto medico, assieme ai medici di base. I principali compiti del medico sono:

- verifica delle condizioni cliniche e assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PAI;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, fisioterapista, operatore addetto all'assistenza, psicologo e terapista occupazionale) 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.

La responsabilità di diagnosi e cura è affidata ai medici di base articolati in rete e inviati dall'ASL secondo le vigenti normative regionali in materia. Il Medico Responsabile coordina e integra il servizio sanitario interno sopra descritto con i Servizi Sanitari Territoriali per rendere possibile e fluido l'accesso a specialisti e a quant'altro utile a tutti gli Ospiti per la propria salute dentro e fuori dalla struttura.

Le situazioni di grave pericolo di vita e/o condizioni di salute tali da richiedere attività di diagnosi e cura, sono di esclusiva competenza delle strutture sanitarie del territorio. Il Medico Responsabile o i medici a vario titolo operanti all'interno della Residenza provvederanno agli invii tramite l'Emergenza 112 secondo loro insindacabile valutazione clinica.

Il Medico Responsabile e/o l'Infermiere Dirigente e/o il Coordinatore Infermieristico curano i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati.

## Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni primari;
- 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

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (OSS) coordinato dal Coordinatore dei Servizi. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- igiene;
- vestizione;
- bagno assistito;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- protezione e tutela.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

## Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche.

Il medico, in équipe con il fisioterapista, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. I fisioterapisti, con attività di gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PAI. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche.

## Servizio socio-educativo

Le attività proposte da un team specializzato della Residenza hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione e garantendo il distanziamento sociale. Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;
- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio;
- visite in città/uscite all'esterno.

## Servizio psicologico

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari uno psicologo, che riceve previo appuntamento. L'attività di supporto psicologico viene erogata con la seguente modalità:

- incontri periodici, individuali e collettivi, con i parenti per valutare lo stato di benessere degli Ospiti in fase d'inserimento in Residenza e per il successivo periodo di permanenza;
- supporto terapeutico individuale, erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun Ospite, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase d'ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta dell'Ospite e della patologia riscontrata;

- partecipazione all'équipe multidisciplinare per la stesura dei PAI degli Ospiti;
- focus group per il personale socio-assistenziale, moderati da un supervisore, per discutere i casi più complessi, far emergere ed analizzare gli stati d'ansia indotti negli operatori e gestire le dinamiche di gruppo;

I dati riguardanti ciascun Ospite sono raccolti in un'apposita scheda di osservazione psicologica.

## Altri servizi

### Fornitura ausili

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico, individua l'ausilio adeguato e predisponde la modulistica necessaria per l'erogazione. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ASL con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori, etc.). La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza, come:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (antidecubito);
- deambulatori;
- carrozzine;
- ausili per il sollevamento della persona (attivi e passivi).

### Servizio podologia

È possibile prenotare prestazioni podologiche. Tali prestazioni sono a carico dell'Ospite, secondo il tariffario fornito dal Servizio Accoglienza della struttura.

### Assistenza religiosa

La Residenza Villa Letizia rispetta ogni credo religioso, pertanto vi è il massimo impegno affinché tutti gli Ospiti abbiano l'opportunità di praticare la propria religione. Gli Ospiti di fede cattolica sono assistiti dal cappellano e dal ministro straordinario preposti, che assicurano, ciascuno nella propria struttura di riferimento, le attività pastorali.

All'interno della bacheca informativa posta all'ingresso della struttura sono presenti i riferimenti degli assistenti spirituali operanti, mentre gli Ospiti di altro credo possono fare richiesta di assistenza spirituale specifica o far accedere i propri assistenti spirituali.

## Spazi e servizi alberghieri

### Servizio ristorazione

Il vitto viene fornito da un'azienda leader nel settore della ristorazione, sulla base di menù settimanali e stagionali. All'interno della Residenza Villa Letizia è attivo un servizio dietistico, che è parte integrante dell'équipe multidimensionale e assicura una dieta equilibrata per ogni Ospite su indicazioni del personale medico, tenendo conto delle sue abitudini/preferenze alimentari e delle condizioni cliniche. L'orario per la distribuzione dei pasti viene stabilito in base alle esigenze assistenziali. La Residenza Villa Letizia è sempre molto attenta a garantire le condizioni di tutela dettate dalla normativa europea HACCP (Reg. CE 852/2004), per questo motivo sconsiglia o vieta l'introduzione e la somministrazione per proprio conto di cibi e bevande di provenienza esterna.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè, tè o orzo; biscotti, fette biscottate o cornetto farcito;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pasta al pomodoro, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, pollo lessato, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca o cotta;
- Merenda: tè o succhi di frutta; yogurt o cornetti;
- Cena: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pasta al pomodoro, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, mortadella, pollo lessato, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca o cotta.

I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali, come testimoniato dalle schede tecniche presenti per ogni piatto proposto. 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. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

## Parrucchiere e barbiere

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere e barbiere, prenotabile presso l'Ufficio Accoglienza. Il costo del servizio è a carico dell'Ospite.

## Lavanderia

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana. La Residenza Villa Letizia ha stipulato un accordo con una lavanderia esterna per il lavaggio degli indumenti personali degli Ospiti. In caso si volesse usufruire di tale servizio è possibile sottoscrivere, presso l'Ufficio Accoglienza, il relativo contratto. Il servizio è a carico dell'Ospite firmatario del contratto.

## Luoghi d'incontro

Al piano terra è presente un ampio salone con distributori automatici di bevande e snack a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori.

All'esterno è presente un giardino attrezzato. In ogni nucleo sono presenti soggiorni/sale da pranzo.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 19.00 dal 01/05 al 30/09 e dalle ore 10:00 alle ore 17:00 dal 01/10 al 31/04. In caso di emergenza sanitaria, l'accesso dei familiari ai piani di degenza può essere ridotto e viene disciplinato dalla normativa regionale vigente e organizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. 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. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti.

### Come raggiungerci

Prendere l'Autostrada del Sole A1 Roma-Napoli, uscita Ferentino in direzione Latina. La struttura si trova dopo 7 km. In alternativa prendere l'uscita Frosinone-SS. 156 Monti Lepini; la struttura si trova dopo 7 km.

### Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere autonomamente all'organizzazione del trasporto. L'Ufficio Accoglienza e la Reception sono a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione.

## 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.

È necessario presentare formale domanda, previa redazione del modello ISEE dell'Ospite.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 10 del mese in corso, tramite bonifico o SEPA a favore di "Italian Hospital Group S.p.A.". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

### Servizi inclusi

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale;
- servizio di lavanderia piana;
- servizi igienici privati, riscaldamento regolabile e climatizzatore in ogni camera;
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione; fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza se previsti dal piano terapeutico).

## Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- visite specialistiche ed esami clinici presso il Servizio Sanitario Nazionale o presso enti o singoli specialisti privati;
- farmaci non previsti dal Servizio Sanitario Nazionale e non contenuti nel piano terapeutico;
- parrucchiere e barbiere (se non previsti dalla retta giornaliera privata);
- podologo;
- spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori;
- consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack;
- Lavanderia indumenti personali forfait mensile € 98,40;
- contributi aggiuntivi per gite;
- vacanze estive e invernali;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

## 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 Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e ASL.

## **Detrazioni**

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. 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 un'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.

Tribunale dei Diritti del Malato: sede territoriale Viale del Policlinico 155, 00161 Roma - T +39 0773 702561

## 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.

I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

### Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

L'Ospite e/o il familiare possono presentare reclami, segnalare opportunità di miglioramento o disservizi in qualsiasi momento, compilando l'apposita modulistica disponibile all'ingresso della struttura e inserendola nella box messa a disposizione. In alternativa, la modulistica può essere inviata via fax o tramite mail agli indirizzi presenti nella Carta dei Servizi.

In caso di segnalazioni verbali, il personale invita gli utenti ad utilizzare la modulistica preposta allo scopo. In particolare, i reclami completi dei dati del compilatore ricevono risposta scritta entro 15 giorni. Eventuali reclami di tipo amministrativo o richieste di risarcimento danni possono essere presentati in forma scritta e indirizzati rispettivamente alla Direzione Amministrativa, alla Direzione Acquisti e al Settore Affari Generali.

### Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza per Anziani Villa Letizia. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. Villa Letizia è certificata UNI EN ISO 9001 nel suo Sistema di Gestione della Qualità.

### Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su

richiesta di Korian o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità. Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo.

Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo [mediatore@korian.it](mailto:mediatore@korian.it).

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

## Informazioni utili

### Telefono

È consentito l'uso del cellulare. Per mettersi in contatto con il proprio caro è possibile contattare inoltre il modulo di degenza.

### Posta

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla in Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

### Richiesta di documentazione

Presso l'Ufficio Accoglienza è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. Le richieste vengono prese in carico entro 15 giorni lavorativi. La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy (196/2003). I costi per il rilascio della cartella clinica sono pari a € 10,00, comprensivi dei diritti di segreteria. Il prezzo del certificato d'invalidità varia in base al tariffario del medico.

### Uscita dalla struttura con i parenti

Sono consentite le uscite degli Ospiti con i parenti solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del Medico Responsabile. È possibile compilare l'apposita modulistica presso il reparto. In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è opportuno inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

### 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 ai medici, all'Ufficio Accoglienza e all'Assistente Sociale della struttura.

## Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Se le condizioni sanitarie dell'Ospite dovessero aggravarsi, i parenti possono avere accesso alla struttura previa autorizzazione della Direzione Sanitaria. La salma viene composta nel locale apposito (camera mortuaria). La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza. È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

## Polizza assicurativa

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

## Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e ognqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Italian Hospital Group 3 SRL che gestisce la Residenza per Anziani Villa Letizia (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 dell'Ospite. Per il perseguimento 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.

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.













**Numero Verde 800 100 510**  
[customerservice@korian.it](mailto:customerservice@korian.it)

**Villa Letizia**

SS. dei Monti Lepini Km 11.300  
03010 Patrica (FR)

T +39 0775 807080  
F +39 0775 211114

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

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