

# **R.S.A. VILLA VENEZIANI**



## **CARTA DEI SERVIZI**

**Residenza Sanitaria Assistenziale  
di mantenimento di tipo A  
R.R. n. 4/2019**

**PRAGMA SRL  
Residenza Sanitaria di Mantenimento di tipo A  
Via Santonio Veneziani , n.16 – Bisceglie (BT) 76011  
pragmasrl2016@libero.it  
pragmasrl2016@legalmai.it  
0803967297-3511542487**

# Presentazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Villa Veneziani”, gestita dalla Pragma S.r.l., è un servizio autorizzato e iscritto al Registro Regionale, convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale, rivolto a persone geriatriche che necessitano di assistenza h24. La nostra struttura, attiva sul territorio di Bisceglie, si configura come un presidio sanitario assistenziale residenziale che garantisce accoglienza, cura e assistenza qualificata nell’arco della giornata. La R.S.A. rappresenta una risposta concreta ai bisogni di pazienti e famiglie, con l’obiettivo di garantire un ambiente sicuro, accogliente e altamente qualificato nell’assistenza all’anziano. Il modello assistenziale adottato è centrato sulla persona: ogni intervento è personalizzato attraverso la predisposizione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), redatto in sinergia con l’UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare), il nucleo familiare e l’équipe multidisciplinare della R.S.A. All’interno della presente Carta dei Servizi troverete tutte le informazioni utili per conoscere le modalità di accesso, le prestazioni offerte, gli standard di qualità garantiti, i diritti e i doveri degli utenti e delle famiglie, in un’ottica di trasparenza, ascolto e partecipazione attiva. La Carta dei Servizi è indirizzata al cittadino che intenda essere ospitato nella R.S.A. “Villa Veneziani” e ha lo scopo di fornire preventivamente informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità che regolano i rapporti degli anziani – residenti e dei loro familiari con la Residenza Sanitaria Assistenziale di accoglienza. L’ingresso di una persona anziana in una Residenza Sanitaria Assistenziale rappresenta un evento molto sofferto sia dall’interessato, in condizioni precarie di salute e di autonomia, sia dai familiari che affidano il loro congiunto ad estranei. Per aiutare a superare le difficoltà connesse all’inserimento riteniamo possa essere utile assicurare i possibili utenti che, oltre a fornire le prestazioni sanitarie e riabilitative richieste da una corretta terapia e da una efficiente assistenza, noi ci sforziamo di creare all’interno della nostra casa un clima sereno, rispettoso della dignità dell’anziano, dei suoi diritti civili, religiosi e politici, della riservatezza circa le sue condizioni di salute, il suo reddito e il suo stato sociale. La R.S.A. “Villa Veneziani” nell’assistere l’anziano tende a non applicare protocolli standardizzati di intervento, ma elabora programmi personalizzati di protezione attiva e di terapia orientati alla promozione dell’autonomia e dell’integrazione (P.A.I.). Ci sforziamo di dare una risposta adeguata ai diversi bisogni psicologici e relazionali dei singoli ospiti compatibilmente con le esigenze della comunità. Consapevoli che la scelta rappresenta una novità nella vita dell’assistito e della famiglia, riteniamo essenziale la partecipazione dei familiari ai quali è chiesto di contribuire, con sensibilità e serenità, ad integrare il lavoro di inserimento nella struttura collaborando

con l'equipe multidisciplinare nel delicato momento dell'inserimento e durante tutta la permanenza. La Direzione della R.S.A "Villa Veneziani" è disponibile a fornire informazioni e chiarimenti, e a prendere in considerazione eventuali reclami, suggerimenti e proposte relative al servizio per un costante miglioramento delle qualità dell'assistenza.



## Cenni storici

La RSA Villa veneziani si colloca all'interno di Villa Veneziani, un edificio costruito alla fine del XVII secolo per volontà dei fratelli Donato e Salvatore Veneziani, ampliando una precedente costruzione rurale inserita nella loro tenuta.

L'edificio sorgeva in contrada detta La Tufara, poco distante dal centro urbano di Bisceglie.

La zona era anche conosciuta come La Madonna del Rifugio grazie a un'immagine votiva della Madonna con Bambino presente in un'edicola stradale; con la costruzione della chiesa annessa alla villa, il dipinto ritenuto miracoloso fu spostato nell'edificio sacro.

La villa era originariamente parte di una vasta tenuta agricola con un grande giardino di agrumi — il cosiddetto Giardino dei Citrangoli.

In epoca più recente, l'edificio e parte del giardino adiacente, per volontà dei coniugi Franco Veneziani Santonio e Maria Luigia Lubian viene donato alla Parrocchia di "San Lorenzo!" con uno scopo per preciso: realizzare una struttura che potesse rappresentare un punto di riferimento per garantire assistenza agli anziani.

Il giardino adiacente fu ceduto al Comune di Bisceglie per essere trasformato in un giardino botanico comunale.

La struttura residenziale è costituita da un complesso architettonico edificato nel '700 con annesso un edificio adibito a palestra, interamente ristrutturato e riadattato per le esigenze strutturali per il corretto funzionamento della Struttura.

Il tutto immerso in una splendida cornice immersa nel verde, confinando con il meraviglioso Orto Botanico, donato anch'esso dai Villa Veneziani al Comune di Bisceglie.

La struttura dispone anche di una chiesetta dove viene celebrata la messa infrasettimanale alla quale oltre agli ospiti della R.S.A. "Villa Veneziani" possono accedere i cittadini.

# I principi fondamentali

La R.S.A “Villa Veneziani” opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell’ospite li fa propri e si impegna a rispettarne i seguenti principi basilari:

## **Eguaglianza**

Ogni utente della struttura residenziale ha il diritto di ricevere l’assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

## **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## **Continuità**

La struttura ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure.

## **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l’utente ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura residenziale e/o sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

## **Partecipazione**

All’utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

## **Efficienza ed efficacia**

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell’obiettivo primario che è la salute ed il benessere dell’ospite, in modo da produrre, con le conoscenze disponibili da continuare ad aggiornare esiti validi per la salute stessa.

Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili

# Come si accede alla R.S.A

Alla R.S.A. si accede con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI.

L'autorizzazione avverrà a seguito di presentazione di domanda corredata di documentazione sanitaria rilasciata dal MMG (SVAMA) e dal medico specialista (geriatra, neurologo...) che attesti la necessità di un'assistenza h 24.

## La presa in carico

La presa in carico del paziente deve essere concordata e comunicata dalla struttura, entro 5 giorni lavorativi, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente. Quest'ultima comunicherà al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente l'avvenuta presa in carico. Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe).

## Dimissioni

Le dimissioni possono essere stabilite per i seguenti casi:

- Peggioramento delle condizioni di salute che rendono la struttura non più idonea ad assistere il malato;
- La dimissione per iniziativa dell'utente e/o famiglia avviene previa comunicazione al Responsabile.
- In caso di trasferimento c/o un'altra struttura l'ospite rimane in carico alla RSA fino al momento dell'effettivo trasferimento al fine di una corretta continuità assistenziale
- Non pagamento del contributo (retta);
- Gravi inadempienze e comportamento violento verso altri ospiti e personale in servizio. In questo caso il rimborso non è dovuto.

# Proroga

La richiesta di proroga per l'ulteriore permanenza nel nucleo residenziale deve essere preventivamente autorizzata dall'UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante. A tal fine la struttura che ha in carico il paziente, almeno 30 giorni lavorativi prima della scadenza, notifica inderogabilmente la richiesta di proroga alla UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente.

L'UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante provvede alla valutazione della richiesta di prosecuzione del trattamento e a comunicare, in caso di esito favorevole, l'autorizzazione alla struttura richiedente, all'Area Socio-Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente.

Quest'ultima comunicherà al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente la prosecuzione del trattamento in regime di proroga.

Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe) in sede di verifica dell'appropriatezza che vale fatto salvo il periodo di proroga tacitamente accordato.

Analogha procedura è attivata in caso di esito negativo alla richiesta di proroga.

Decorsi inutilmente i termini dei 30 gg. lavorativi, la proroga s'intende tacitamente accordata. Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe) in sede di verifica dell'appropriatezza che vale fatto salvo il periodo di proroga tacitamente accordato.

# Chi siamo, cosa facciamo, dove siamo

La R.S.A. è una struttura a carattere residenziale, dedicata all'accoglienza di persone anziane non più gestibili a domicilio per la necessità di un bisogno assistenziale elevato. La R.S.A. "Villa Veneziani" è gestita dalla Pragma s.r.l. con sede legale in BARI, alla Via Napoli n. 332 e sede operativa in Via Santonio Veneziani, n 16 Bisceglie.

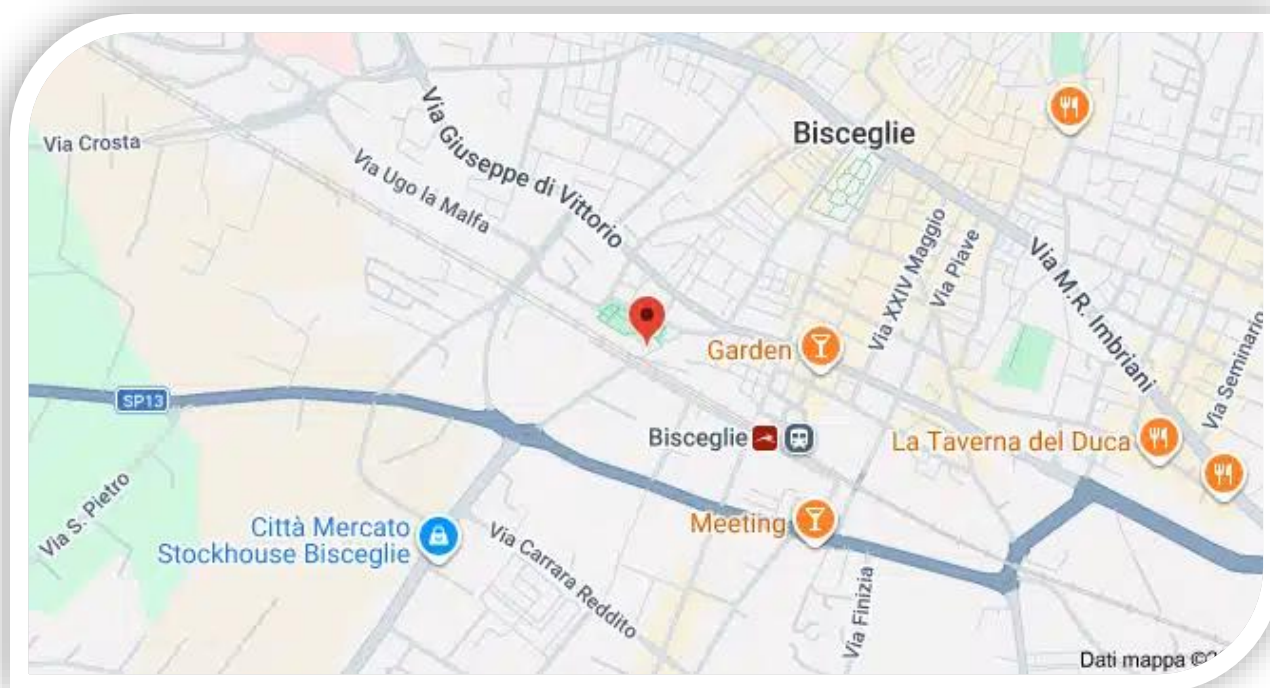
L'Ufficio accettazione e di rapporti con il Pubblico è aperto:

dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,30 alle 12,30.

L'Assistente sociale è presente in struttura e riceve su appuntamento.

Il Direttore riceve generalmente su appuntamento alla mattina dal lunedì al venerdì.

La struttura garantisce erogazione dei servizi per l'intera giornata. La R.S.A. è in grado di accogliere fino a 16 utenti. All'interno della struttura è assicurata l'assistenza nello svolgimento delle attività e delle funzioni quotidiane. Per raggiungere la R.S.A. la fermata della linea urbana più vicina si trova a circa 100 metri dall'ingresso. Nelle vicinanze è presente anche la stazione ferroviaria.



# A chi ci rivolgiamo

## DESTINATARI

La R.S.A. è destinata a persone anziane che non presentino gravi patologie non compatibili con la tipologia di mantenimento per la quale la struttura è stata accreditata.

È rivolta a tutte quelle persone anziane che hanno regolarmente fatto richiesta di regime di residenzialità al DSS competente.

## STRATEGIA

Il percorso strategico della R.S.A. non si rivolge esclusivamente al paziente, ma coinvolge attivamente anche la famiglia, che spesso sopporta il carico assistenziale ed emotivo maggiore. Per questo motivo, la R.S.A. è concepita come un servizio territoriale, facilmente accessibile e vicino alle esigenze della cittadinanza, promuovendo interventi integrati tra operatore, paziente e famiglia.

## Tariffe e Contributi per l'accesso alla R.S.A.

La retta giornaliera copre tutte le attività sanitarie, riabilitative, assistenziali, educative, inclusi i relativi materiali e servizi connessi.

Attualmente, la retta ammonta a 100,33 al giorno, di cui:

- €50,17 a carico della ASL;
- €50,17 a carico della famiglia o del Comune,

Tale importo rimane valido fino all'entrata in vigore del nuovo Regolamento Regionale n. 4 del 21 gennaio 2019, che potrà prevedere aggiornamenti tariffari. La quota di compartecipazione a carico delle famiglie deve essere versata entro i primi 5 giorni del mese in corso.

E' previsto un servizio di lavanderia esternalizzato. L'importo da versare, nel caso in cui si scelga di usufruirne è di €50,00 mensili

# Il personale

Per ciascun paziente è garantita la predisposizione di un **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**, con programmi personalizzati e tempi di realizzazione definiti. Il piano include anche la formazione del caregiver e la presa in carico del nucleo familiare, con interventi mirati a: informazione, formazione, empowerment e riduzione del carico emotivo.

La RSA assicura la presenza continuativa del seguente personale qualificato:

- 1 medico specialista, con funzione di responsabile sanitario;
- 1 medico consulente neurologo;
- 1 psicologo;
- 1 assistente sociale;
- 4 infermieri;
- 1 terapeuta della riabilitazione;
- 1 educatore professionale;
- 8 operatori sociosanitari dedicati all'assistenza quotidiana
- 2 addetti alla cucina.

Tutto il personale è costantemente formato e aggiornato tramite attività didattiche interne ed esterne, anche riconosciute ai fini ECM, e possiede le necessarie qualifiche professionali e titoli legalmente riconosciuti.

# Il responsabile sanitario

Il Responsabile Sanitario della RSA garantisce la propria presenza per almeno 4 ore settimanali (dalle ore 9:30 alle 12:30).

Al medico, cui è affidata la direzione sanitaria, competono le seguenti responsabilità:

- Garantire la formulazione e l'applicazione del Regolamento Interno;
- Verificare l' idoneità del personale, delle attrezzature e degli impianti;
- Vigilare sull'osservanza delle norme igienico-sanitarie, sulla sicurezza ed efficienza degli strumenti e dei locali, nonché sulla corretta applicazione delle metodologie operative;
- Controllare la gestione e la somministrazione dei farmaci;
- Assicurare il rispetto delle norme relative alle incompatibilità del personale;
- Garantire la regolare presenza del personale all'interno della RSA;
- Sovrintendere alla predisposizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) per ciascun paziente e alla corretta erogazione dei servizi previsti;
- Essere responsabile della compilazione, aggiornamento periodico e archiviazione delle cartelle cliniche degli ospiti;

Promuovere e vigila sull'aggiornamento formativo dell'équipe della struttura



## Servizi dedicati agli ospiti:

- **Assistenza medica:** la RSA fornisce il supporto di figure mediche, tra cui Fisiatra e Neurologo per una gestione sanitaria, in continuità con il MMG, dell'utente all'interno della struttura. Resta comunque il MDB il medico responsabile della cura del paziente. Il DS può ritenere opportuni accertamenti specialistici e esami diagnostici che verranno comunicati e richiesti sia al MMG che alla famiglia.
- **Assistenza infermieristica:** la RSA offre un servizio infermieristico 24 h su 24;
- **Terapia della riabilitazione:** la RSA offre un servizio fisioterapico nella palestra o a letto, seguendo suggerimento medico;
- **Ausili e presidi:** La struttura fornisce presidi per la prevenzione delle lesioni da decubito. Per quanto riguarda presidi per l'incontinenza o ausili posturali e similari si richiederanno alla Asl di competenza tramite formulazione di un piano terapeutico-riabilitativo;
- **Assistenza alla persona:** il personale socioassistenziale della struttura garantisce 24 ore su 24 aiuto ed assistenza agli utenti;
- **Assistenza farmaceutica:** tutti i farmaci sono a carico dei familiari; medicinali e materiali per medicazioni semplici sono a carico della Struttura;
- **Assistenza specifica:** la RSA non è tenuta a fornire in caso di ricovero ospedaliero assistenza al paziente. La stessa sarà a carico dei familiari. La R.S.A. non è tenuta a contattare a proprio carico medici specialisti che, potranno su indicazione del DS o del MMG, recarsi in struttura per effettuare consulenze specialistiche.
- **Assistenza sociale:** l'organico della struttura offre la figura dell'assistente sociale che ha il ruolo di referente per l'utente ed il familiare, inoltre segue tutte le pratiche di cui il paziente necessita (invalidità, ausili e similari);
- **Assistenza psicologica:** la struttura offre anche la psicologa per eventuali interventi di sostegno dell'utente e dei familiari;
- **Assistenza socio/educativa:** L'attività educativa di socializzazione e integrazione viene svolta da un educatore professionale secondo programmi predisposti periodicamente. Le attività proposte hanno lo scopo di favorire il benessere psico-fisico della persona e si rivolgono a tutti gli anziani residenti della struttura attraverso interventi diversificati e personalizzati (attività di gruppo, giochi, progetti di recupero e mantenimento delle cognitivà, feste, animazioni, colloqui individuali). ATTIVITÀ DI PET-THERAPY con operatori del settore
- **Volontariato:** Attraverso la Federazione Uneba Puglia sono stati sottoscritti protocolli d'intesa con l'A.GE.V., ovvero il Tribunale per la Tutela dei Diritti del Cittadino e del Malato. Tale partenariato con il mondo del volontariato rientrano all'interno del progetto della promozione di una cultura dei diritti delle persone con fragilità facilitando il processo di attuazione di quanto previsto dal R.R. N. 4

del 21 gennaio 2019, in merito alla raccolta di idee e contributi per il miglioramento della qualità da parte degli organismi di rappresentanza e di volontariato

- **Assistenza religiosa:** La struttura dispone anche di una chiesetta dove viene celebrata la messa infrasettimanale alla quale oltre agli ospiti della R.S.A. “Villa Veneziani” possono accedere i cittadini. Gli ospiti inoltre ricevono assistenza religiosa, qualora fossero impossibilitati a recarsi in chiesa, attraverso la distribuzione della eucarestia in camera.
- **Parrucchiere/barbiere:** viene assicurato all’interno della R.S.A., da parte di personale specializzato, la possibilità di taglio ed acconciatura di capelli una volta al mese. Il costo è incluso nelle rette. Per eventuali esigenze aggiuntive, il costo è carico della famiglia.
- **Area verde esterna,** organizzata secondo la stagionalità garantendo il suo utilizzo durante gli orari di visita;

## Spazi dedicati agli ospiti

### Refettorio

La struttura dispone di una sala adibita a refettorio, per la consumazione dei pasti. Per motivi sanitari e su espressa indicazione del medico della struttura, i pasti possono essere consumati nelle camere da letto. Il servizio di ristorazione è gestito internamente alla Struttura. La mensa, con tabelle dietetiche approvate dal competente servizio sanitario locale, ha un menù variabile settimanalmente e differenziato in invernale ed estivo, ed in normale e dietetico. I menù tipo, sono consultabili presso la cucina della struttura.

### Palestra

La struttura dispone di una palestra attrezzata per lo svolgimento della fisioterapia individuale e di gruppo, dotata di strumenti ausiliari per la riabilitazione, spalliere, lettini fisioterapici, cyclette e dispositivi per la rieducazione motoria.

### Salone

Le attività di stimolazione cognitiva e ludico ricreative, si svolgono all’interno di una sala comune e sala tv.

## Camere di degenza

Le stanze della R.S.A garantiscono comfort, sicurezza e dignità della persona, favorendo ambiente accogliente e familiare. Sono disponibili otto camere di degenza, doppie, tutte prive di barriere architettoniche e facilmente accessibili anche con ausili per la mobilità. Ogni stanza è dotata di servizi igienici privati attrezzati, letti articolati ad altezza variabile predisposti per l'impiego di sponde di contenzione e ad azionamento elettrico con materasso antidecubito, ogni posto letto è dotato di sistema di chiamata di emergenza. È possibile, nel rispetto delle norme interne, personalizzare la stanza con oggetti personali.

## Area verde esterna

La R.S.A. è dotata di un'ampia area verde esterna concepita per favorire il rilassamento e la socializzazione, organizzata secondo la stagionalità garantendo il suo utilizzo durante gli orari di visita.

# Giornata Tipo

## Ore 6.00

- Alzata

## Ore 6.30 – 8.00

- Igiene personale

## Ore 8.30 – 9.00

- Colazione

## Ore 9.30 – 11.45

- Attività occupazionali

## Ore 12.00– 12.30

- Pranzo

## Ore 13.00– 15.00

- Igiene personale e riposo

## Ore 15.00– 17.00

- Attività occupazionali, Merenda

## Ore 17.00– 18.30

- Visita parenti

## Ore 18.30– 20.00

- Cena

## Ore 20.00– 20.30

- Igiene personale

## Ore 20.30

# Attività della R.S.A.

La R.S.A. offre una gamma completa di servizi e attività, mirati al benessere e alla stimolazione degli ospiti:

- Servizio di accoglienza;
- Cura e assistenza alla persona;
- Servizio medico e infermieristico;
- Terapia occupazionale e attività di stimolazione/riattivazione cognitiva, tra cui memory training, terapia di riorientamento alla realtà e training procedurale;
- Stimolazione sensoriale, come musicoterapia, arte-terapia, aromaterapia e simili;
- Stimolazione emozionale, inclusi terapia della reminiscenza, terapia della validazione, pet-therapy e psicoterapia di supporto;
- Strategie per la riduzione della contenzione, con particolare attenzione all'uso consapevole dei farmaci e all'impiego dei presidi di sicurezza;
- Attività di socializzazione, ricreative, ludiche, culturali e religiose;
- Servizio pasti;
- Servizio trasporto da e per l'abitazione degli ospiti.

Le attività sono aperte al territorio e progettate valorizzando le risorse della comunità locale.

# Standard generali e specifici di qualità'

La R.S.A. rappresenta un'opportunità terapeutica intensiva rivolta a persone non autosufficienti che necessitano di un percorso assistenziale e riabilitativo, anche a lungo termine.

Il trattamento è sviluppato all'interno di un progetto condiviso da tutta l'équipe, costruito con uno sguardo attento ai bisogni, alle esperienze e alle prospettive dei nostri ospiti.

Accanto ai servizi focalizzati sugli aspetti clinici, la R.S.A introduce un innovativo modello di assistenza "protesica". Questo approccio mira a fornire un sostegno – una vera e propria "protesi" – alla persona, promuovendo l'adattamento dell'ambiente fisico e sociale in cui essa vive e in cui l'operatore si trova ad agire. Il Modello Protesico persegue il benessere dell'individuo, inteso come raggiungimento del miglior livello funzionale possibile, attraverso tre elementi fondamentali della cura:

- Persone
- Programmi
- Spazio fisico

Si tratta, dunque, di un modello sistemico, che parte dalla comprensione delle problematiche dell'ospite per valorizzare a 360° le sue capacità residue, la sua storia personale e i suoi desideri. La riuscita di questo modello riabilitativo si fonda sull'integrazione e sulla collaborazione tra tutti gli attori coinvolti: l'UVM, l'équipe della R.S.A, gli ospiti e le loro famiglie. La qualità dei servizi offerti rappresenta un obiettivo prioritario, finalizzato alla crescita della R.S.A, al mantenimento e al costante miglioramento della soddisfazione dei nostri ospiti e dei loro familiari.

Per ogni ospite viene elaborato un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), condiviso con l'équipe multidisciplinare, con l'utente e con la famiglia. Il PAI si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Controllare e contenere i disturbi comportamentali
- Recuperare e potenziare l'autonomia personale e sociale

Il progetto terapeutico-riabilitativo può considerarsi qualitativamente soddisfacente una volta conseguiti gli obiettivi specifici per ciascun ospite e consolidata una maggiore autonomia individuale.

La qualità degli interventi della R.S.A si fonda su:

- Personalizzazione dell'assistenza, in base alle capacità residue e ai bisogni dell'ospite
- Definizione di obiettivi generali e specifici a breve, medio e lungo termine, tradotti in attività concrete
- Condivisione delle modalità di intervento attraverso diari operativi, riunioni d'équipe e cartelle di lavoro condivise
- Verifica e revisione annuale del progetto, in collaborazione con la famiglia
- Valutazione periodica della soddisfazione delle famiglie
- Professionalità dell'assistenza, garantita da personale qualificato, dal rispetto dei codici deontologici e dalla tutela degli ospiti

## Regole della R.S.A.

Gli utenti ed i familiari degli stessi. sono tenuti a osservare le seguenti norme di comportamento, al fine di garantire il corretto svolgimento delle attività e tutelare i diritti di tutti gli ospiti.

- È necessario rispettare gli orari di visita che potrebbero subire, in itinere variazioni, a seconda di disposizioni del DS o esigenze organizzative interne
- Qualsiasi variazione della terapia farmacologica deve essere comunicata dal DS, dal MMG, e/o dal medico specialisti; non vi possono essere disposizioni di carattere sanitario da parte di familiari.
- Le certificazioni mediche e gli esiti degli esami effettuati devono essere consegnati in amministrazione con tempestività, per favorire una gestione ottimale dell'assistenza.
- Eventuali reclami riguardanti i servizi offerti, il personale o le modalità di accoglienza devono essere presentati in modo tempestivo, anche tramite la cassetta dei reclami presente in struttura.
- Le cartelle personali degli ospiti possono essere richieste in amministrazione, previa autorizzazione del Responsabile Sanitario.
- È obbligatorio comunicare tempestivamente eventuali assenze, specificandone la durata e la motivazione.
- La R.S.A. non si assume alcuna responsabilità per lo smarrimento di denaro, gioielli o oggetti di valore non consegnati in amministrazione all'ingresso. Non è pertanto consentito introdurre in struttura beni di valore o somme di denaro di cui non sia stata effettuata la consegna.

## I diritti degli utenti

L'utente è Attore del proprio progetto terapeutico, con le sue difficoltà e con le sue capacità residue da valorizzare. In qualità di Soggetto attivo, con la famiglia accetta e condivide il progetto socio-riabilitativo. La soddisfazione degli utenti e delle famiglie viene rilevata attraverso un questionario sottoposto individualmente annualmente e/o consegnato alle famiglie. I reclami degli utenti e delle famiglie vengono rilevati attraverso una scheda messa a disposizione all'ingresso. La direzione dopo adeguata valutazione del reclamo si riserva di adottare i giusti provvedimenti. I reclami dovranno pervenire entro una settimana dall'evento che ha causato il disservizio e da riporre nell'apposita "cassetta reclami".

## I diritti delle famiglie

La famiglia ha il diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto assistenziale-riabilitativo del loro familiare. La famiglia ha diritto di conoscere e ricevere le dovute informazioni attraverso colloqui con gli operatori. E' supportata nella gestione del proprio familiare tramite incontri mirati di tipo cognitivo- comportamentale.

La famiglia con l'utente è soggetto attivo nella realizzazione del progetto assistenziale-riabilitativo, deve essere consenziente, condividere e contribuire anch'essa alla sua realizzazione.

La famiglia viene, quanto più possibile, coinvolta direttamente al fine di partecipare alla realizzazione dei programmi, Alla famiglia viene garantita la possibilità di esprimere, attraverso la compilazione di schede, il proprio sapere e la propria soddisfazione relativa alle prestazioni erogate nei confronti dei propri cari.

## Il volontariato

Attraverso la Federazione Uneba Puglia sono stati sottoscritti protocolli d'intesa con l'A.GE.V., ovvero il Tribunale per la Tutela dei Diritti del Cittadino e del Malato.

Tale partenariato con il mondo del volontariato rientrano all'interno del progetto della promozione di una cultura dei diritti delle persone con fragilità facilitando il processo di attuazione di quanto previsto dal

R.R. N. 4 del 21/ gennaio 2019, in merito alla raccolta di idee e contributi per il miglioramento della qualità da parte degli organismi di rappresentanza e di volontariato

# Reclami, Osservazioni, Suggerimenti

Con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di recepire eventuali segnalazioni da parte dell'utente, La invitiamo qualora avesse Reclami, Osservazioni e/o Suggerimenti a sottoscrivere il presente modulo, affinché i nostri responsabili possano intervenire per eliminare il problema ed attivare delle azioni correttive al fine di impedire il ripetersi del disservizio.

Il modulo potrà essere imbucato nella cassetta Reclami in forma anonima o sottoscritta a discrezione dell'utente.

E' presentato alla società **Pragma S.R.L.**,

<b>SEGNALAZIONE</b>	<b>RECLAMO</b>	<b>SUGGERIMENTO</b>
Comunicazione di un problema o malfunzionamento di attrezzature	Comunicazione di un disservizio	Comunicazione di un'opinione finalizzata a migliorare il servizio rendendolo più vicino alle proprie aspettative

**Qui di seguito descritto:**

---

---

---

---

---

**Ricordandole che ha la possibilità di presentare il presente Reclamo in forma anonima nella cassetta Reclami le indichiamo che la parte sottostante NON è obbligatoria.**

Data \_\_\_\_\_

Nominativo \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

## A CARICO DELLA R.S.A

### **Valutazione del reclamo:**

Fondato       Non fondato

### **Nota di risposta allegata al reclamo:**

Sì       No

### **Modalità di comunicazione della risposta all'intestatario del reclamo:**

La nota di risposta al reclamo verrà comunicata all'interessato tramite convocazione o altra modalità ritenuta opportuna.

# Valutazione del grado di soddisfazione

Gentile Signora/e

Le chiediamo di esprimere la Sua opinione sui servizi ricevuti.

Le sue risposte verranno trattate nel pieno rispetto della riservatezza e sarà lei a scegliere se essere identificato o compilare il presente questionario in forma anonima, sentendosi libero di esprimere la sua opinione barrando la casella che più si avvicina al suo pensiero.

La sua collaborazione è molto importante ai fini di migliorare sempre i servizi a sua disposizione.

**Grazie**

OSPITE

FAMILIARE

TUTORE/ ADS

ETA' \_\_\_\_\_

**TITOLO DI STUDIO**

LAUREA

DIPLOMA

LICENZA MEDIA

LICENZA MEDIA

LICENZA ELEMENTARE

❖ **Qual' è il suo giudizio rispetto alle informazioni ricevute in sede di colloquio conoscitivo del servizio?**

**Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta**

Non soddisfatto

Soddisfatto

Molto soddisfatto

**Chiarezza delle informazioni circa le modalità di accesso**

Non soddisfatto

Soddisfatto

Molto soddisfatto

❖ **Qual' è il suo giudizio circa l'Équipe multidisciplinare?**

**Gentilezza e cortesia nelle relazioni con il paziente**

Non soddisfatto

Soddisfatto

Molto soddisfatto

**Gentilezza e cortesia nelle relazioni con il familiare**

Non soddisfatto

Soddisfatto

Molto soddisfatto

**Prontezza nel rispondere ai bisogni**

Non soddisfatto

Soddisfatto

Molto soddisfatto

❖ **Qual' è il suo giudizio circa i seguenti servizi?**

**Cura e igiene dell'ospite**

Non soddisfatto

Soddisfatto

- Molto soddisfatto

#### **Cura e pulizia degli ambienti**

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

#### **Rispetto della Privacy**

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

#### **❖ Qual' è il suo giudizio circa le attività proposte ?**

##### **Attività di stimolazione quotidiana**

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

#### **❖ Qual' è il suo giudizio circa il servizio di ristorazione?**

##### **Qualità dei pasti**

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

##### **Quantità dei pasti**

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

##### **Varietà del menù**

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

#### **❖ Valutazione complessiva**

##### **Quanto si ritiene soddisfatto del servizio**

- Non soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

**Qui di seguito esprima liberamente sue considerazioni ed eventuali suggerimenti che possano migliorare il servizio.**

Data \_\_\_\_\_

Tale scheda di soddisfacimento sarà presentata con cadenza annuale con la facoltà di poter aggiungere eventuali suggerimenti al fine di raggiungere un livello di miglioramento continuo

# R.S.A.

# Villa Veneziani

**Servizio autorizzato al funzionamento e iscritto al Registro Regionale  
Accreditato con il Servizio Sanitario Regionale**

Accreditamento Regionale con A.D. n.00013 del 15/01/2025



**PRAGMA S.r.l.**  
*Residenza Sanitaria Assistenziale*  
*di mantenimento di tipo A*

🌐 <https://pragma-srl.it/villa-veneziani/>

✉ **Email:** [pragmasrl2016@libero.it](mailto:pragmasrl2016@libero.it)

✉ **PEC:** [pragmasrl2016@legalmail.it](mailto:pragmasrl2016@legalmail.it)

☎ **Tel.** 0803967297-3511542487