



Villa  
Immacolata

Villa Immacolata RSA

Struttura Sanitaria Assistenziale per Anziani

CARTA SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Ospite,*

*nel ringraziarLa per aver scelto Villa Immacolata, Le porghiamo un cordiale benvenuto nella Residenza, dove Lei potrà godere in qualunque momento, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.*

*La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero elenco di prestazioni, si offre come testimonianza della filosofia di gestione e amministrazione di Villa Immacolata. Un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità dell'Ospite, dell'importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare. La dignità dell'individuo viene salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.*

*La Residenza ha come valori:*

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;*
- la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;*
- la garanzia dei Servizi sanitari, grazie anche all'apporto e alla partecipazione delle strutture sociali comunali, associazioni di volontariato ed enti istituzionali interessati al Servizio;*
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;*
- i corsi e le attività di formazione continua per garantire e mantenere un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;*
- la monitorizzazione costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.*

*Villa Immacolata  
Dott.ssa Simona MARCHESINI*

## PRESENTAZIONE

### INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Villa Immacolata, Residenza Sanitaria Assistenziale, accoglie, nel rispetto della legislazione nazionale e regionale, persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

L'area residenziale è distribuita su un piano e dispone complessivamente di 28 posti letto.

Ogni camera è dotata di bagno indipendente, sistema di climatizzazione, arredi moderni, impianto tv, impianto wifi.

All'interno della Struttura non esistono barriere architettoniche e tutti i locali sono attrezzati per la non autosufficienza.

La presenza di un ampio soggiorno e di una "zona relax" facilitano le occasioni di socializzazione e sono, al contempo, fruibili da tutti gli Ospiti e dai loro familiari.

Sono inoltre presenti, al suo interno, un locale adibito a palestra, con attrezzature e presidi necessari per le specifiche attività riabilitative previste, un locale per l'attività infermieristica, un ambulatorio medico, una sala TV, una cappella per l'assistenza religiosa, una sala da pranzo con un angolo tisaneria, una cucina per la preparazione dei pasti e un locale per l'attività pedagogico-educativa.

All'ingresso della Struttura è presente una reception che svolge funzione informativa al pubblico e alla quale si può accedere sia telefonicamente sia personalmente.\*

Le porte della struttura sono aperte a familiari e conoscenti dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00 (previo appuntamento), sempre nel rispetto della tranquillità, della riservatezza e dei tempi di cura dei residenti. Possono essere concordati singoli orari di visita per favorire l'incontro con i familiari. \*

## CARTA DEI SERVIZI

E' valorizzato il coinvolgimento delle risorse territoriali, del volontariato. L'apertura della struttura all'esterno, ha l'obiettivo di creare un'integrazione ed un collegamento tra gli anziani ed il territorio circostante. \* (Nota 3)

Tutti gli spazi interno sono edificati nel pieno rispetto degli standard dimensionali e strutturali imposti dal Regolamento Regionale.

All'esterno, un ampio giardino, oltre a garantire l'adeguato accesso a mezzi di trasporto per disabili e soccorso, permette agli ospiti di beneficiare dei vantaggi dell'ambiente rilassante e salubre della campagna. Il giardino Alzheimer è fruibile nei mesi estivi anche per attività educative oltre che per passeggiate all'aria aperta.

Il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento eroga trattamenti di lungo-assistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo per chi assicura le cure a persone non autosufficienti. I trattamenti sono costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e di riorientamento in ambiente protesico e tutelare. La degenza è finalizzata al mantenimento clinico funzionale degli ospiti nonché un potenziale recupero di abilità.

### **SERVIZI FORNITI:**

Villa Immacolata assicura le seguenti prestazioni:

- ✓ Assistenza infermieristica
- ✓ Servizio assistenziale
- ✓ Servizio sociale
- ✓ Servizio psicologico
- ✓ Assistenza riabilitativa
- ✓ Servizio di animazione socio-culturale
- ✓ Assistenza religiosa
- ✓ Servizio di ristorazione
- ✓ Servizio di lavanderia
- ✓ Servizio di barbiere
- ✓ Servizio di pulizia

Sono inoltre a pagamento i servizi di :

- ✓ Lavanderia per abiti personali
- ✓ Farmaci e visite specialistiche private
- ✓ Servizi di podologia e parrucchiere

## CARTA DEI SERVIZI

- ✓ Servizio di trasporto con ambulanza nei casi in cui non sia prevista la gratuità da parte del SSN
- ✓ Accompagnamento dell'anziano presso strutture idonee all'effettuazione di visite specialistiche e terapeutiche
- ✓ Assistenza dell'anziano al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi, etc.)

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Villa Immacolata opera per garantire ai residenti, nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale, un elevato livello di assistenza tutelare, per prevenire perdite ulteriori di autonomia, per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psico-fisiche, affettive e relazionali del soggetto.

Opera nel pieno rispetto della normativa regionale, nazionale e comunitaria, nell'ambito degli indirizzi programmatici della Regione Puglia, d'intesa con le A.S.L. competenti per territorio con i Comuni e con l'Ambito.

La valorizzazione dell'anziano, inteso nella sua globalità, unicità e complessità è l'obiettivo cardine attraverso l'impegno costante dei suoi operatori.

Villa Immacolata fonda la propria azione sui seguenti principi, i cui valori fondanti sono garantiti ad ogni residente, nella definizione ed attuazione del piano individualizzato d'assistenza (PAI):

- ✓ **Parità** di trattamento nelle prestazioni assistenziali: Villa Immacolata è orientata a garantire il rispetto dello stile di vita di ciascun ospite, organizzando l'assistenza sulla base delle condizioni psicofisiche, delle abitudini, degli interessi e delle aspettative dei singoli soggetti.
- ✓ **Eguaglianza** dei diritti del residente inteso come "cliente" del servizio di RSA, portatore di risorse oltre che di bisogni.
- ✓ **Imparzialità** di comportamento, ispirata a criteri di obiettività e di giustizia.
- ✓ **Continuità**: l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni e il piano individualizzato d'assistenza prevede obiettivi che vengono perseguiti con interventi congrui e costanti nel tempo.
- ✓ **Partecipazione** intesa come impegno nel garantire:
  - l'informazione sul suo funzionamento;

## CARTA DEI SERVIZI

- la collaborazione con l'anziano, la famiglia e il suo contesto di provenienza;
  - la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo;
  - la riservatezza e il rispetto della dignità della persona;
  - la documentazione relativa alle prestazioni ricevute per ogni utente che ne faccia richiesta e per coloro che ne hanno legalmente diritto;
  - il diritto ad esprimere il proprio gradimento in merito ai servizi ricevuti ed eventualmente a presentare reclamo ed ottenerne risposta.
- ✓ **Efficienza ed efficacia:** le risorse umane e materiali disponibili vengono valorizzate ed impiegate nel modo più razionale per produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e delle loro famiglie.

Nella ferma intenzione di implementare il controllo del servizio offerto ai clienti, la società Villa Immacolata S.r.l. ha voluto definire e perseguire i propri standard organizzativi e qualitativi ponendo l'elevata preparazione professionale e la dedizione del personale impiegato alla base di quello che vuole essere un sistema di eccellenza, tanto da ambire alla certificazione di qualità degli aspetti della gestione aziendale attinenti alla "responsabilità sociale" d'impresa. Oggetto di certificazione e dunque obiettivi primari sono:

- il rispetto dei diritti umani,
- il rispetto dei diritti dei lavoratori,
- le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

...e ancora, ulteriore obiettivo sarà la certificazione relativa al sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma ISO 9001:2008 per l'erogazione di servizi sociali, assistenziali e sanitari per anziani in regime residenziale.

Ciò si traduce in:

- garanzia sulla modalità di realizzazione del servizio offerto;
- garanzia di miglioramento della qualità nel tempo;
- miglioramento della comunicazione interna, maggiore coinvolgimento della direzione e attenzione verso le risorse umane.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

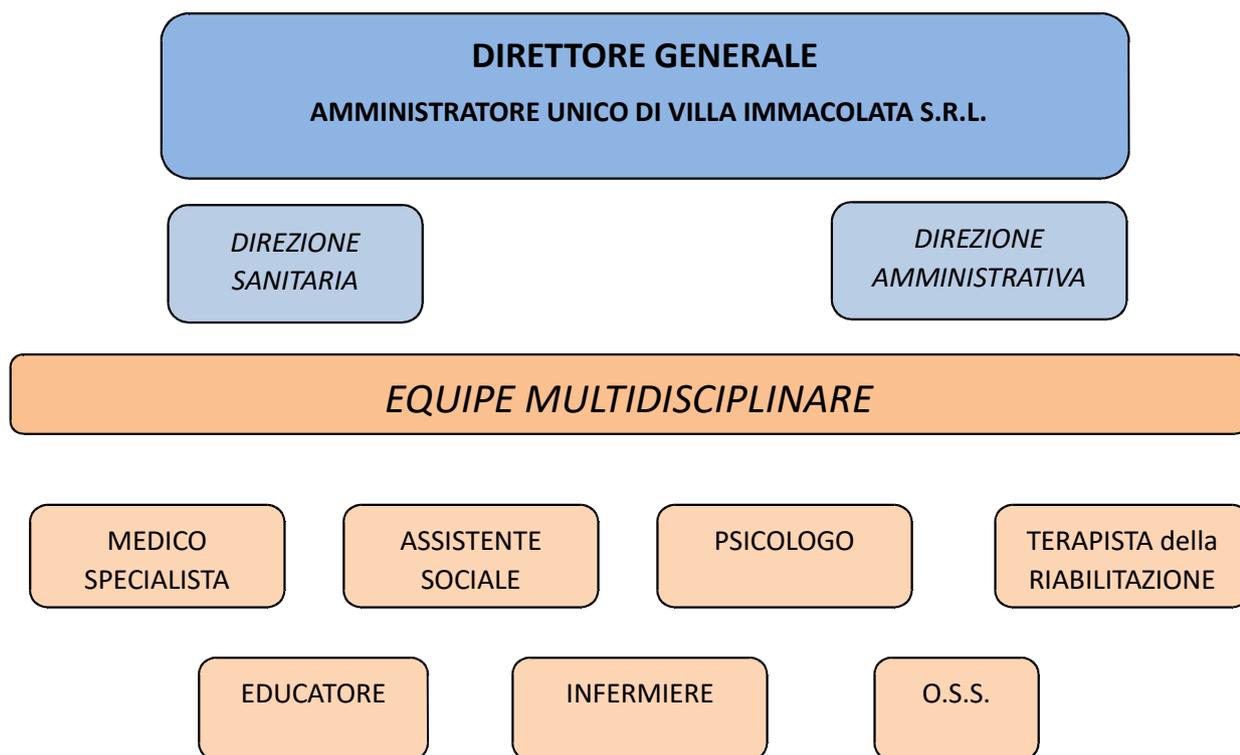
Villa Immacolata è di proprietà della società Villa Immacolata S.r.l., la cui Presidente ed Amministratore unico, è la Dott.ssa Simona Marchesini.

La figura di Direttore Generale ricade in capo alla Presidente, che cura la programmazione ed organizzazione dell'azienda; è supportata dalla Direzione Amministrativa, dalla Direzione Sanitaria e dal Coordinatore Sociale.

L'Equipe Sanitaria – Socio – Assistenziale dell'azienda, coordinata da medico Coordinatore Sanitario della struttura, è composta dalle seguenti figure professionali: Il Direttore Generale, il Direttore Sanitario, il medico specialista, l'infermiere, l'operatore socio sanitario, l'educatore, l'assistente sociale, lo psicologo, il terapeuta della riabilitazione. Essa è l'interlocutrice della Direzione del Servizio Socio Sanitario, della Direzione Distretto Sanitario, in cui ha sede la struttura, e delle Direzioni degli altri Distretti cui eventualmente appartengano per residenza gli ospiti, dei Responsabili Coordinatori delle UVM di tutti i Distretti territoriali dell'ASL di Lecce, con i quali ci si interfaccia e ci si relaziona, con lo scopo sinergico principale di osservare le indicazioni operative predisposte e riportate nei PAI.

Lo Staff di Villa Immacolata è composto da personale qualificato che opera specificamente nelle singole Aree di pertinenza, sia in ambito assistenziale che socio-riabilitativo, attraverso un costante e quotidiano monitoraggio dell'intera Equipe multidisciplinare. Lo spirito di accoglienza e la disponibilità all'ascolto è competenza trasversale a tutte le figure professionali presenti, che si impegnano costantemente affinché ospiti e famiglie possano riprodurre realmente le abitudini, gli stili di vita, le naturali inclinazioni ed i soggettivi comportamenti assunti nel proprio ambiente domestico. L'obiettivo è quello di mantenere una certa continuità nei loro percorsi esistenziali e rafforzare, di conseguenza, il proprio senso di identità personale e familiare anche e soprattutto nei processi di cura.

La struttura organizzativa di Villa Immacolata può essere schematizzata come di seguito:



### **DIRETTORE GENERALE e DIREZIONE SANITARIA**

All'interno della Residenza operano in stretta collaborazione Direttore Generale e Responsabile Sanitario. Essi, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della Struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della Residenza.

Alla Direzione è possibile l'accesso, sia per gli Ospiti che per i loro familiari, in ogni momento della giornata di lavoro previo appuntamento.

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità complessiva della Struttura;
- la valutazione delle Domande di Ingresso e l'ammissione degli Ospiti;
- la presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- le direttive sull'organizzazione e la qualità dei servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
- il controllo sui Servizi appaltati all'esterno;
- le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL);

## CARTA DEI SERVIZI

- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del Personale;
- la valutazione/disamina delle richieste e delle segnalazioni dei Clienti, sia direttamente che attraverso il Servizio Accoglienza.

### **RESPONSABILE SANITARIO**

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni sanitarie;
- in collaborazione con il Direttore Generale, la valutazione delle Domande di Ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- la gestione clinica e la presa in carico dell'Ospite;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- la responsabilità dell'igiene della Struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- il controllo di diete personalizzate;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e Operatori.

### **DIREZIONE AMMINISTRATIVA e DEL PERSONALE**

Tra le sue principali competenze rientrano:

- le statistiche di competenza;
- le pratiche amministrative (Contratto, dimissioni);
- il rilascio dei certificati amministrativi;
- la fatturazione agli Ospiti;
- la gestione di pagamenti e rimborsi;
- la gestione della piccola cassa Ospiti.
- la gestione dei rapporti con il personale addetto alle attività ed ai servizi intra ed extra struttura che fanno capo a Villa Immacolata S.r.l..

### **COORDINATORE SOCIALE**

Sono di competenza dell'Assistente Sociale con mansione di coordinamento:

- ✓ il COORDINAMENTO DEI SERVIZI ALLA PERSONA. Nello specifico:
  - il coordinamento del progetto di accoglienza ed inserimento dell'Ospite;
  - l'organizzazione e controllo dei Servizi socio-assistenziali ed infermieristici;

## CARTA DEI SERVIZI

- il controllo dei piani di lavoro;
- la verifica della corretta stesura ed applicazione dei P.A.I.;
- la gestione delle visite specialistiche all'esterno della Residenza;
- il mantenimento dei rapporti con i familiari;
- la raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione.

### ✓ SERVIZIO ACCOGLIENZA

In assenza dell'Assistente Sociale interviene la Direzione Generale.

Tale servizio comprende:

- l'accoglienza e le relazioni con il pubblico;
- il Servizio di Segretariato Sociale;
- le visite guidate alla Struttura da parte delle Persone interessate;
- la gestione delle liste di attesa;
- le pratiche amministrative (procedure di ingresso, istruttoria di pratiche di ricovero, invalidità civile, esenzioni ticket);
- le richieste, i rilievi e i suggerimenti degli Ospiti per i diversi settori di attività;
- i rapporti con gli Ospiti e con le famiglie;
- i rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ASL).

Per conto degli Ospiti si fa carico delle pratiche burocratiche per l'ottenimento di documenti, assegni, agevolazioni.

### **EQUIPE' MULTIDISCIPLINARE - MODELLO ASSISTENZIALE E PROFESSIONALE**

Villa Immacolata adotta forme di assistenza riabilitativa orientate al recupero e al mantenimento delle capacità intellettuali e fisiche dell'anziano.

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

E' offerto un ambiente familiare: la tipologia edilizia, gli arredi e l'organizzazione quotidiana cercano di essere simili a quelli propri dei luoghi di vita degli anziani, valorizzando al massimo la soggettività degli stessi. La RSA Villa Immacolata riconosce il principio della tutela e valorizzazione della personalità e quindi riserva spazi di intervento per consentire a ciascuno di esprimere la propria identità nelle relazioni interpersonali.

L'identificazione di un addetto all'assistenza di base TUTOR, per ogni utente, ossia di un operatore che segua in maniera privilegiata il percorso della persona e della famiglia, fin dal momento del suo ingresso, è finalizzato al rispetto dell'individualità del singolo ed

all'espressione della massima accoglienza. L'azione di aiuto, infatti, ha sempre presente il gradimento espresso dalla persona, avendo come obiettivo la realizzazione del benessere complessivo dell'anziano.

Tutte le figure professionali operano con la consapevolezza che la relazione con il residente è momento qualificante del proprio lavoro. La centralità della persona-utente, dei bisogni di cui è portatore implica la capacità di sapere ascoltare, "sentire" anche ciò che non viene espresso.

Il Modello Professionale adottato esprime:

- Flessibilità ed Adattabilità alle diverse condizioni e ai cambiamenti;
- Continuità d'azione degli operatori nelle modalità di relazione con l'anziano. La struttura, nel suo costante impegno quotidiano a favore dell'anziano, non assume una funzione sostitutiva della famiglia, ma vuole essere un supporto significativo, alla gestione del parente non autosufficiente. Viene favorito e mantenuto un solido legame con il nucleo familiare, considerando necessarie e preziose per il benessere dell'ospite, tutte le occasioni di rapporto e relazione con il caregiver.

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

## PROFESSIONALITÀ

### AREA SANITARIA

#### Infermieri

Svolgono mansioni sanitarie (pianificazione, gestione e verifica dei diversi processi a valenza sanitaria e socio-sanitaria afferenti alla funzione infermieristica e alla funzione alberghiera, nonché garantisce la gestione delle risorse tecnico-strumentali, dei presidi sanitari e farmacologici) e di coordinamento delle attività di assistenza di base, nonché di disbrigo pratiche presso le ASL competenti per territorio. Redigono e aggiornano quotidianamente le diarie e le cartelle infermieristiche dei pazienti. Sono presenti nelle 24 ore.

#### Terapista della Riabilitazione (TDR)

I terapisti della riabilitazione svolgono programmi di riattivazione, mobilitazione e recupero, secondo quanto stabilito nei protocolli redatti dal Responsabile sanitario.

Nell'ambito dell'Area Socio Riabilitativa, i terapisti occupazionali operano anche a piccoli gruppi, svolgendo attività finalizzate allo stimolo delle abilità residue. Si occupano, altresì,

## CARTA DEI SERVIZI

delle attività di ginnastica dolce, danza – movimento - terapia svolte all'interno della RSA coordinate da musicoterapisti specializzati, terapisti occupazionali e Assistente Sociale.

### Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)

Gli operatori si occupano di supportare e, a volte, di sostituire l'anziano nelle attività di vita quotidiana (igiene, vestizione, alimentazione ecc.). Attraverso l'impegno costante, l'osservazione e lo stimolo, instaurano con lo stesso una relazione di cura. Sono presenti nelle 24 ore e forniscono continuità al Servizio.

Si caratterizzano per una specifica formazione professionale e sono costantemente aggiornati mediante la frequenza a seminari, corsi interni ed esterni.

## AREA SOCIO RIABILITATIVA

### Servizio Sociale

È svolto da personale laureato in Servizio Sociale, che si occupa del percorso di pre-inserimento e dell'accoglienza dell'ospite e del successivo inserimento in RSA, della redazione delle cartelle sociali, (del disbrigo pratiche burocratiche invalidità civile, integrazione retta, etc.), dei rapporti con i familiari degli ospiti in ordine a problematiche sociali e di integrazione sociale, nonché della consulenza ed espletamento diretto di pratiche amministrative (interventi previdenziali, Amministrazione di sostegno, tutele etc.) e dei rapporti con i Servizi Sociali sul territorio.

L'Assistente Sociale coordina inoltre, insieme allo Psicologo, l'equipe multidisciplinare interna.

Si occupa del coordinamento dell'area socio riabilitativa, elaborando i programmi individuali e di gruppo relativamente alle attività ludico ricreative. Raccorda i musicoterapisti, i terapisti occupazionali e i terapisti della riabilitazione nelle attività laboratoriali e di stimolazione cognitiva.

### Psicologo

Si occupa preliminarmente della valutazione degli aspetti cognitivi (memoria, attenzione, ragionamento, linguaggio...) dell'ospite inserito in RSA, investigati mediante l'uso di protocolli e strumenti diagnostici.

A seguito di un colloquio, traccia il profilo psicologico del paziente e stila un piano di accompagnamento individualizzato che favorisca la dimensione sociale e relazionale della persona e che sviluppi, in modo armonico e condiviso, le abilità cognitive e relazionali del soggetto.

Al contempo fornisce uno spazio di aiuto e di ascolto all'ospite durante l'intero periodo di permanenza all'interno della RSA.

## CARTA DEI SERVIZI

Inoltre, lo psicologo offre, attraverso colloqui dedicati, supporto ai parenti al fine di accompagnarli nella delicata fase di affido dell'ospite alla Struttura\* .

Il ruolo dello psicologo si realizza in un'ottica di miglioramento del benessere, della sostenibilità e della cura non solo degli ospiti ma anche dei gruppi e dell'intera Equipe.

### Educatore Professionale

Si occupa di garantire all'anziano un ambiente ricco di stimoli ed interessi, organizza attività ludiche, attività di sfogo (per pazienti con demenze), R.O.T. (Reality Orientation Terapy), terapia occupazionale, momenti ricreativi oltre che uscite, feste ed altre iniziative ecc.

## **SERVIZI ALBERGHIERI**

### Guardarobiera

È responsabile della corretta tenuta degli indumenti personali degli ospiti.

### Operatori addetti al servizio di Pulizia

Garantiscono, seguendo piani di lavoro variabili, in relazione alle esigenze della Struttura, la pulizia quotidiana delle stanze, dei servizi igienici e degli spazi di uso comune.

### Cuoche e addetti di cucina

Si occupano della preparazione dei menù, stabiliti dal Responsabile sanitario in collaborazione e con l'approvazione del Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione – SIAN Area Nord di Lecce, competente per territorio, della preparazione delle diete così come di menù speciali (per diabetici, iperazotemici etc.), della pulizia delle stoviglie e della pulizia dei locali cucina.

## PRATICHE DI INGRESSO

### INFORMAZIONI

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Residenza, anche telefonicamente, tramite appuntamento con il Servizio Accoglienza o la Direzione ubicati in Via Vicinale Contrada Pozzo Dolce s.n.c. Sarà possibile, inoltre, visitare il nostro sito internet: [www.villaimmacolata.eu](http://www.villaimmacolata.eu)

Il Personale del Servizio Accoglienza è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura previo appuntamento. \*

## **DOMANDA DI INGRESSO**

Per l'ammissione in Struttura deve essere presentata richiesta da parte dell'interessato, o dai parenti, alla Direzione che accoglie la domanda, riservandosi la possibilità di verificare la disponibilità dei posti.

Le Domande d'Ingresso saranno vagliate da parte dell'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.), composta da Direttore Generale, Responsabile Sanitario e Assistente Sociale e Medico Specialista.

L'accettazione dell'Ospite è subordinata all'assenza di gravi malattie che ne impediscono la possibilità di inserimento nella Struttura. La Direzione, pertanto, si riserva in qualsiasi momento il diritto di sottoporre a visita medica gli Ospiti, attraverso il proprio Personale sanitario medico, e di disporre la prosecuzione o meno del soggiorno.

Durante la permanenza, la Direzione si riserva la possibilità di modificare la sistemazione assegnata all'Ospite in relazione a particolari necessità riconducibili al variare del quadro clinico e cognitivo.

## **LISTA D'ATTESA**

Valutata la Domanda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa.

I criteri di assegnazione dell'ingresso sono quello dell'ordine cronologico della domanda e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite.

## **PRELIMINARI DI INGRESSO**

Il giorno dell'ingresso in Struttura è concordato con il Direttore Generale e il Responsabile Sanitario della Struttura.

All'atto dell'accettazione, i familiari/tutori dovranno consegnare alla Direzione socio-sanitaria di Struttura, i seguenti documenti:

- originale Tessera Sanitaria;
  - stato di famiglia o certificato di residenza
- eventuali esenzioni;
- verbali e certificati d'invalidità;
- Carta d'Identità;
- copia del Codice Fiscale;
- verbale per pratiche di ausili di incontinenza.

Il Direttore con il Servizio Amministrativo predispongono il Contratto con l'Ospite o con un suo familiare.

Nei periodi di emergenza sanitaria, come da “Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro”, l’accesso alla Struttura sarà previsto previo tempone per la rilevazione del Virus Covid- 19 da effettuare 72 ore prima dell’ ingresso.

### **ACCOGLIENZA ALL’INGRESSO**

Il Direttore, il Responsabile Sanitario, l’Assistente Sociale, i Fisioterapisti e lo staff di assistenza accolgono l’Ospite e i suoi familiari all’entrata nella Struttura e li presentano ai residenti, avendo cura di:

- spiegare l’organizzazione della giornata (orari pasti, terapie, attività...);
- mostrare l’ubicazione dei vari Servizi;
- spiegare l’utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- raccogliere dai familiari informazioni utili e necessarie per offrire fin da subito un’adeguata assistenza;

Al momento dell’inserimento nella Struttura, che rappresenta per l’Ospite il primo contatto diretto con quella che diventerà la sua nuova casa, viene posta particolare attenzione ai bisogni espressi ed inespressi dell’Utente, alle piccole abitudini del suo stile di vita e viene data particolare importanza al clima di collaborazione e di partecipazione con la famiglia, al fine di evitare la sensazione di perdita di legami affettivi.

All’ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del regolamento interno, che verranno allegati alla cartella personale di ogni singolo Ospite.

Il Contratto con la Residenza stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell’Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

### **PERMANENZA IN STRUTTURA DURANTE EMERGENZA SANITARIA**

L’avvio della permanenza in Struttura da parte dell’ospite è subordinato all’esito negativo del tampone effettuato 72 ore prima dell’accesso.

Durante la permanenza in Struttura, in caso di sospetto contagio da Covid-19, l’ospite soggiornerà in una camera isolata e dedicata e si provvederà ad attivare immediata segnalazione al Dipartimento di Prevenzione competente.

Durante l’emergenza sanitaria le visite tra familiari e Ospiti della Struttura saranno garantite attraverso:

- Chiamate e video-chiamate,

- Incontri protetti e delimitati dalla presenza di una stanza a vetrate situata all'ingresso della Struttura.

La stanza a vetrate sarà accuratamente disinfettata e sanificata al termine di ogni visita.

## **DIMISSIONI**

### **PER OSPITI IN LUNGO DEGENZA**

Il Contratto per il soggiorno a lunga degenza prevede che l'Ospite o il Garante diano un preavviso scritto di 15 giorni per le dimissioni volontarie.

### **PER OSPITI PER PERIODI DI TEMPO PROGRAMMATI**

Il Contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare su istanza del Cliente almeno 8 giorni prima della scadenza.

Il soggiorno si risolverà inoltre di diritto nelle seguenti eventualità:

- ricovero dell'Ospite in altro luogo di cura per malattie che ne impediscano la continuazione in via permanente, del soggiorno presso Villa Immacolata;
- l'impossibilità del rispetto da parte dell'Anziano della vita comunitaria;
- decesso dell'Ospite;
- accertata morosità dei pagamenti della retta di soggiorno.

Alle dimissioni vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che riguardano l'Ospite, nonché tutti gli oggetti personali dell'Ospite.

## **PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)**

Il PAI è uno strumento di sintesi: è la rappresentazione del progetto globale sulla persona che deriva da: elementi di valutazione clinica, assistenziale, sociale, psicologica, riabilitativa e linguistico-comunicativa, tutti integrati e condivisi con il nucleo familiare dell'Ospite.

La sua stesura è prevista al momento dell'ammissione dell'Ospite all'interno della Struttura e gli obiettivi, stabiliti in Equipe Multidisciplinare, sono soggetti a verifica e adeguamento periodico.

## **PROGRAMMA ASSISTENZIALE & EDUCATIVO**

### **ASSISTENZA TUTELARE E AIUTO NELLE ATTIVITÀ DI VITA QUOTIDIANA**

Il servizio è finalizzato a mantenere e potenziare le capacità della persona anziana. Opera nel rispetto dei bisogni, cercando di rispondere ai desideri ed alle aspettative personali,

attraverso un continuo lavoro di osservazione progettazione e verifica in collaborazione con tutte le figure professionali presenti.

Si esprime nei seguenti momenti di vita quotidiana:

### ***Alzata e riposo pomeridiano***

#### Obiettivo

L'alzata risponde all'esigenza di mantenere un adeguato ritmo fisiologico nell'anziano favorendo la socializzazione e la relazione, evitando l'isolamento e la sindrome da allettamento, nel rispetto delle esigenze e delle abitudini del residente.

#### Descrizione dell'attività

Le alzate degli ospiti iniziano al mattino in base al piano assistenziale individuale, nel rispetto delle abitudini e delle richieste dell'anziano.

Dopo il pranzo viene assicurato il riposo pomeridiano a letto per gli anziani che lo richiedono o ne hanno necessità.

Dopo la cena gli anziani vengono accompagnati nelle loro stanze per il riposo notturno, in relazione ai progetti assistenziali.

#### Impegno

Villa Immacolata garantisce agli ospiti il rispetto delle proprie abitudini di vita inerenti il ritmo sonno veglia, adeguando l'organizzazione alle loro necessità.

### ***Assistenza notturna***

#### Obiettivo

Viene garantita la tutela dei residenti durante le ore notturne.

#### Descrizione dell'attività

Il servizio assicura verifiche a tutti gli ospiti nelle singole stanze, interventi al bisogno e programmati relativi a posture, idratazione e cambi.

#### Impegno

Villa Immacolata garantisce anche durante la notte il servizio di assistenza con le figure professionali necessarie per consentire gli interventi previsti e programmati.

### ***Igiene personale e cura***

#### Obiettivo

Garantire all'anziano la cura e l'igiene quotidiana nel rispetto delle autonomie personali.

#### Descrizione dell'attività

Gli anziani che necessitano di aiuto vengono assistiti quotidianamente nella cura e nell'igiene personale. Di norma tale attività è effettuata al mattino, al pomeriggio, alla sera.

## CARTA DEI SERVIZI

Il bagno è effettuato con frequenza settimanale o bisettimanale. Questi interventi sono erogati anche al bisogno ed in qualsiasi momento se ne ravveda la necessità.

### Impegno

Villa Immacolata garantisce oltre l'igiene personale, l'attenzione alla persona, la cura dell'aspetto estetico, dell'abbigliamento, della rasatura, ecc., avvalendosi anche dell'apporto professionale qualificato esterno (a richiesta ed a pagamento) come ad esempio parrucchiere, barbiere e podologo\* (Nota 4)

### ***Assunzione dei pasti***

#### Obiettivo

La consumazione del pasto avviene seguendo tempi e modalità adeguate alle esigenze, abitudini e bisogni diabetologici del residente.

#### Descrizione dell'attività

I pasti vengono consumati di norma in sala da pranzo, dove la disposizione degli ospiti a tavola tiene conto delle richieste, dei bisogni e delle condizioni di ciascuno.

Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi vengono assistiti nel rispetto delle autonomie personali. Nel caso in cui l'ospite sia impossibilitato a recarsi in sala da pranzo il pasto viene consumato in camera, con l'aiuto dell'operatore.

#### Impegno

La Struttura si impegna a rispettare le tabelle dietetiche stilate per i suoi Utenti dal SIAN (Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione), il quale ha predisposto un menù giornaliero sviluppato per 7 giorni su 5 settimane e che tiene conto della stagionalità dei prodotti e della tipicità locale dei piatti al fine di garantire un apporto complessivo giornaliero corretto e bilanciato.

Vengono comunque tutelati i bisogni e le diete individuali degli Ospiti, i quali verranno visionati e personalizzati da un Dietologo incaricato dall' Azienda.

### ***Cura degli spazi e degli effetti personali***

#### Obiettivo

È garantito all'anziano un ambiente di vita ordinato, pulito, accogliente e familiare.

Gli spazi saranno quotidianamente sanificati e disinfettati con soluzioni a base di germicidi sanitari con concentrazione di Etanolo al 70% e con materiali monouso o decontaminati dopo l'uso con disinfettanti a base di Cloro, come da Rapporto ISS COVID-19 n. 25/2020.

#### Descrizione dell'attività

Quotidianamente le stanze degli ospiti ed i loro effetti personali vengono riordinati, con il coinvolgimento diretto degli anziani interessati. Con frequenza giornaliera, se necessario,

## CARTA DEI SERVIZI

avviene il cambio completo della biancheria da letto e, al bisogno, l'accurata pulizia del materasso antidecubito. La pulizia degli ausili (carrozzine, tripodi, deambulatori ecc.) è garantita settimanalmente e, comunque, in caso di necessità.

### Impegno

È possibile per il residente personalizzare la camera con propri arredi o oggetti familiari, compatibilmente con gli spazi a disposizione e lo stile degli arredi presenti.

## **SERVIZI ALBERGHIERI**

Villa Immacolata riserva particolare attenzione ai servizi di ristorazione, lavanderia e pulizia.

### ***Ristorazione***

#### Obiettivo

È posta particolare cura nel fornire un'alimentazione varia e rispondente all'esigenze dietetiche degli ospiti tenendo conto anche del gradimento dell'anziano.

#### Descrizione dell'attività

I pasti principali sono preparati all'interno della struttura da personale specializzato.

Oltre ai tre pasti principali viene distribuita una merenda nel pomeriggio, a base di bevande calde o fresche a seconda della stagione accompagnate da frutta .

Il consumo dei pasti avviene in ambienti accoglienti. La sistemazione ai tavoli non è casuale ma contestualizzata, tenendo conto, nel limite del possibile, delle esigenze relazionali di ciascun ospite.

### ***Lavanderia***

#### Obiettivo

La struttura, poiché ritiene importante l'aspetto degli anziani quale espressione della loro dignità personale, garantisce un adeguato livello igienico degli indumenti personali e della biancheria da letto.

#### Descrizione dell'attività

Il Servizio lavanderia, che provvede al lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse,

etc.), è affidato ad un'Azienda specializzata esterna.

A supporto degli standard di processo, nei cicli di lavaggio e con la frequenza prevista dalle procedure guida UNI EN 14065:2004, vengono garantite dalla lavanderia, analisi batteriologiche sulla biancheria atte a verificarne la conformità microbiologica e l'assenza di agenti patogeni.

## CARTA DEI SERVIZI

I capi personali degli anziani, appositamente siglati, possono essere affidati ad un servizio esterno oppure ritirati dal familiare che provvede a restituirli lavati e stirati.

In questo ultimo caso i capi verranno sanificati all'interno della struttura prima di essere restituiti all'Ospite.

Il cambio viene effettuato quando necessario, oltre che nei momenti prestabiliti. Il servizio non ricomprende il lavaggio di capi delicati, come, a buon esempio, capi in seta, in cashmere, etc.

### Impegno

Data l'importanza che è data alla cura dell'abbigliamento, l'amministrazione delle RSA richiede agli utenti un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali, nonché la sostituzione dei capi usurati.

### **Pulizia**

#### Obiettivo

È assicurato un ambiente di vita adeguato sotto il profilo igienico sanitario.

#### Descrizione dell'attività

Il servizio di pulizia assicura l'igiene e sanificazione di tutti gli ambienti della struttura, seguendo anche le raccomandazioni "Rapporto ISS COVID-19, n.25/2020).

In particolare garantisce la pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni interni alle camere ed esterni e degli altri spazi comuni. Le pulizie straordinarie sono programmate specificatamente in base ai piani di lavoro. Dove necessario, sono previsti interventi di pulizia ripetuti durante la giornata.

#### Impegno

Il servizio di pulizia viene organizzato e svolto nel rispetto delle abitudini di vita dell'anziano, senza interferire con la gestione dei programmi di assistenza personalizzati. Inoltre assicura che tali prestazioni non impediscano il regolare svolgimento delle attività predisposte a favore dei singoli residenti.

E' assicurato il rispetto delle vigenti norme igienico sanitarie.

### **ASSISTENZA SANITARIA**

Ai sensi della legislazione regionale vigente, il servizio di medicina di base è assicurato dai medici di medicina generale (MMG). Il servizio, che comprende l'assistenza medica affidata ai medici di medicina generale del Servizio Sanitario Regionale prescelti da ogni singolo residente delle ASL competenti per territorio e l'assistenza infermieristica, ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere dei residenti attraverso attività di prevenzione,

## CARTA DEI SERVIZI

cura e riabilitazione oltreché di somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dai medici.

### Obiettivo

Garantire la salute e il benessere dei residenti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

### Descrizione Attività

Comprende l'Assistenza Medica e quella Infermieristica.

L'assistenza medica è prestata dal medico di medicina generale prescelto dall'ospite. In struttura è presente il Responsabile sanitario, medico specialista, secondo un calendario affisso all'interno dell'ambulatorio. È disponibile a ricevere i parenti previo appuntamento.

L'assistenza infermieristica è prestata da infermieri che provvedono alla somministrazione dei farmaci prescritti dai medici, alle medicazioni ed a tutte le attività di loro competenza.

### Impegno

La struttura garantisce la facilitazione dei contatti tra i parenti dei residenti ed il personale sanitario.

## **ASSISTENZA RIABILITATIVA**

### Obiettivo

Recuperare, potenziare e/o mantenere le capacità psico-fisiche dell'anziano.

### Descrizione Attività

L'attività viene svolta dai terapisti della riabilitazione che realizzano gli interventi direttamente ed anche con la collaborazione degli operatori. Il trattamento riabilitativo individuale è attivato, secondo il piano riabilitativo stabilito dal Responsabile sanitario o su richiesta del medico fisiatra convenzionato con la ASL, che periodicamente si reca in struttura in visita agli anziani. A cadenza programmata viene svolta attività di gruppo.

### Impegno

Le attività riabilitative sono svolte in locali idonei, generalmente in palestra, con l'attrezzatura adeguata. La mobilizzazione passiva è svolta quando l'anziano è ancora a letto.

## **ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE**

### Obiettivo

Stimolare, promuovere e mantenere le abilità psico-fisiche e relazionali del residente, quindi contenere il processo evolutivo delle varie patologie. Valorizzare le esperienze, la storia della persona, le competenze, le singole autonomie e capacità. Facilitare il rapporto tra l'anziano e l'ambiente, al fine di favorire condizioni di benessere.

### Descrizione Attività

Le attività sono progettate al mattino e al pomeriggio ogni giorno della settimana. Le proposte possono essere rivolte al grande gruppo, oppure dirette a sottogruppi o a individui singoli.

Il programma mensile dell'animazione varia a seconda della stagione e delle feste in quanto alcune attività sono finalizzate alla loro preparazione.

Vengono, infatti, programmati alcuni momenti di festa (Carnevale, Festa dei nonni, Festa del papà, Festa della mamma, Pasqua, San Martino, Natale, ecc.) a cui sono invitati i residenti, i loro familiari ed i cittadini che desiderano intervenire. La progettazione delle attività ha conto delle richieste e degli interessi dei residenti. \*

Ogni giorno viene letto un quotidiano soffermandosi sulle notizie locali. Quotidianamente si formano gruppetti anche spontanei per il gioco delle carte (briscola, scopa, etc.) o giochi da tavolo. Il programma prevede numerose attività laboratoriali, attività artistiche e di manipolazione (laboratori di cucina) e sono alternate ad attività di stimolazione cognitiva (Reality Orientation Therapy), laboratori della Reminiscenza e Musicoterapia Improvvisativa e Recettiva.

Bisettimanalmente vengono programmate proiezioni di film e documentari. Nel periodo natalizio è richiesto, in genere dagli anziani stessi, il gioco della tombola.

I programmi sono suddivisi fra attività di tipo "occupazionale" (es. lavori a maglia, giochi da tavolo, disegno con vari materiali, decoupage, ecc.), intrattenimenti, informazione (letture) e uscite. Quando la stagione lo consente gli ospiti vengono accompagnati all'esterno delle strutture per visite guidate. Durante l'estate vengono organizzate gite ed uscite nei dintorni per visitare musei, parchi o partecipare ad iniziative ricreative e culturali o per raggiungere località marine.

Durante la settimana sono organizzati momenti religiosi con i volontari delle parrocchie e con le associazioni di volontariato del territorio. \*

### Impegno

La struttura si impegna a garantire momenti ricreativi, di aggregazione, sia per piccoli che grandi gruppi, sempre tenendo in considerazione gli interessi e le richieste esplicitate e non dagli anziani.

Attenzione particolare è posta nei confronti delle associazioni e del volontariato, cooperative sociali, parrocchie e oratori presenti sul territorio, per realizzare progetti capaci di integrazione reale e fattiva degli ospiti della struttura con la popolazione ed il territorio di appartenenza della struttura. \*

## **DIRITTI E DOVERI**

L'Ospite di Villa Immacolata ha diritto di essere assistito e ascoltato con cortesia, disponibilità nel rispetto della dignità della persona, delle convinzioni politiche, ideologiche e religiose.

Gli operatori sono tenuti a collaborare al fine di garantire risposte adeguate ai bisogni e ai problemi degli anziani, in applicazione dei programmi d'intervento personalizzati, assicurando il rispetto della riservatezza e della privacy di ciascuno.

Il Residente ha il diritto di ricevere dal personale sanitario (infermiere professionale e medico di riferimento) informazioni in modo chiaro, semplice e comprensibile, sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni sanitarie a lui rivolte. In caso di incapacità dell'anziano, tali notizie devono essere rese al parente di riferimento.

Allo scopo di garantire una serena e tranquilla convivenza tra gli anziani, gli operatori e tutte le figure professionali impiegate a servizio, si richiede all'Ospite ed ai visitatori il rispetto delle elementari regole di vita comunitaria (vedasi Regolamento Interno).

All'ingresso, all'anziano, viene assegnata una stanza, secondo la disponibilità e le possibilità della RSA. La Direzione, informando preventivamente l'ospite ed il parente di riferimento, ha la facoltà di trasferire l'utente in altra stanza, quando sia richiesto da esigenze della vita comunitaria.

Villa Immacolata non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari. Vengono applicate le linee guida delle azioni di tutela e garanzia dell'anziano con patologie e disturbi del comportamento, a seguito di prescrizione medica.

I servizi non si assumono responsabilità per il denaro ed i valori conservati direttamente e personalmente dagli utenti.

Per il rispetto della privacy degli ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i visitatori sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle stanze durante l'igiene personale, le visite mediche e le pulizie delle stesse. Allo scopo di garantire una corretta e tempestiva informazione sulle condizioni dell'anziano, si chiede al parente o caregiver di riferimento un recapito telefonico presso il quale essere reperibile.

## **STANDARD DI QUALITA' E MECCANISMI DI TUTELA/VERIFICA**

### **PROTOCOLLI**

L' RSA Villa Immacolata utilizza procedure che indicano il modo in cui vengono realizzati determinati processi e protocolli, questo consente ai lavoratori di seguire regole comuni

## CARTA DEI SERVIZI

per raggiungere gli obiettivi e al pubblico di essere al corrente del Regolamento Interno della Struttura.

Inoltre, il personale, altamente qualificato, segue percorsi continui di aggiornamento professionale.

Tale obiettivo è perseguito attraverso la partecipazione a corsi di formazione e a incontri periodici tra personale sanitario ed Equipe multidisciplinare.

### H.A.C.C.P.

L'RSA ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e sicurezza alimentare.

Il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di igiene e prevenzione della contaminazione alimentare.

Il manuale viene periodicamente revisionato.

### PROTEZIONE E TUTELA DEI DATI PERSONALI

E' garantito agli Utenti che avranno accesso alla Struttura il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali (D.L.G.S. 196/2003).

Vengono utilizzati strumenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati degli Utenti e del personale in organico presente in RSA.

### RECLAMI E RICORSI

Villa Immacolata garantisce il diritto dei Residenti ad esprimere reclami, proposte e valutazioni attraverso la segnalazione diretta presentata al Direttore Responsabile di Struttura, o anche all'Assistente Sociale della RSA. A questo proposito la struttura dispone di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo (Allegato "Modulo reclami/informazioni").

Le segnalazioni, le proposte ed i suggerimenti scritti dagli anziani e dai loro parenti, ricevono una risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

### STRUMENTI DI VERIFICA

Annualmente la Direzione consegna ai familiari e agli Ospiti un Questionario di Valutazione del Servizio che viene analizzato e i cui risultati vengono restituiti agli interessati. (Allegato "Questionario di valutazione della soddisfazione dei familiari degli ospiti").

Inoltre, al fine di verificare il soddisfacimento e il gradimento delle prestazioni erogate, sono previsti degli incontri di Focus Group per gli Ospiti, ossia piccoli gruppi chiamati a discutere su precisi aspetti riguardanti la vita in RSA.

## CARTA DEI SERVIZI

### PARTECIPAZIONE - INCONTRI OSPITI E FAMILIARI

Sono previste due riunioni annuali con Ospiti e familiari.

Il Direttore, il Coordinatore dei Servizi, l'Assistente Sociale e lo Psicologo sono a disposizione per colloqui anche su appuntamento.

### RICOVERI OSPEDALIERI

Gli accompagnamenti in pronto soccorso avvengono, di norma, attraverso il servizio 118 attivato dal personale della struttura.

Non è previsto a favore degli utenti, durante gli accompagnamenti in ospedale per visite e/o ricoveri, alcun intervento a carattere assistenziale presso il presidio sanitario.

### RICHIESTA INFORMAZIONI

È possibile ottenere informazioni sui Servizi presenti presso la struttura, al seguente numero telefonico: 0836 210902.

### ORARIO RICEVIMENTO

	<b>Telefono</b>	<b>Ricevimento</b>
Direttore Dott.ssa Marchesini Simona	Cell: 333.5228712 e-mail: simona.marchesini@villaimmacolata.eu	Previo appuntamento
Responsabile sanitario Dott. Fiorello Emilio	Tel: 0836 . 210902	Previo appuntamento
Medico Specialista Neurochirurgo Dott. Antonio Scollato	Cell: 3475451048	Previo appuntamento
Psicologo Dott. Luigi Miri	Cell: 340.6936450	Previo appuntamento

Assistente sociale Dott.ssa Greco Francesca	Cell: 3275213729 e-mail: <a href="mailto:assistente.sociale@villaimmacolata.eu">assistente.sociale@villaimmacolata.eu</a>	Previo appuntamento
---	---	---------------------

### RETТА DI SOGGIORNO

La quota mensile comprende i servizi a carattere alberghiero e sociale e i servizi assistenziali come previsto dal R.R. 4/19

Sono esclusi dalla retta a carico dell'ospite: la biancheria personale, i lavaggi di abiti personali, eventuali tickets, i parafarmaci, il costo delle visite specialistiche private, il servizio di estetica e podologia, il barbiere e la parrucchiera, etc.

### MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'utente è tenuto a corrispondere la retta di soggiorno assistenziale in forma anticipata mensile mediante bonifico con accredito sul Conto Corrente bancario della società Villa Immacolata Srl. Non è accettato il pagamento in contanti.

Eventuali richieste d'integrazione retta a carico dell'Amministrazione Comunale di residenza dell'anziano, verranno considerate previa ricezione di formale provvedimento amministrativo da adottarsi a cura del Comune o dell'Ambito territoriale competente.

L'impegnativa al pagamento è sottoscritta anticipatamente.

**\* Durante tutto il periodo di Emergenza Sanitaria (per Covid – 19) gli accessi alla struttura di personale esterno sono contingentati e ridotti allo stretto necessario.**