



“Quando curi una persona
puoi vincere o perdere...
Quando ti prendi cura
di una persona vinci sempre!!!”.

carta dei
servizi



PRESIDIO SOCIO SANITARIO
VILLA DEL ROSARIO
www.villadelrosario.org

Gentile Signora/e,

desideriamo presentarLe la nostra “Carta dei Servizi”, un importante strumento che Le permetterà di conoscere a fondo la nostra struttura sanitaria, i servizi disponibili, e le modalità per accedervi.

Non si tratta quindi di un semplice opuscolo informativo, ma di uno strumento che, anche grazie anche alla sua partecipazione e collaborazione, ci permetterà di poterLe offrire un servizio in continua evoluzione nell'intento di garantire la migliore qualità assistenziale , sanitaria e riabilitativa possibile.

E' nostro desiderio che la “Carta dei Servizi”, che si appresta a leggere, possa esserLe da guida e di aiuto per approfondire la realtà del nostro centro. Con quest'auspicio, La invitiamo fin d'ora ad avvalersi del questionario di soddisfazione per esprimere le Sue opinioni e i Suoi suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio.

I nostri migliori saluti,

Il Presidente

Maurizio Boffa

I PRINCIPI

Tutta la produzione legislativa dell 'ultimo decennio è fortemente segnata dall'esigenza di recuperare il rapporto cittadino/istituzioni; la legge 241/90, la legge 142/90, il decreto legislativo 29/93, introducono istituti tutti orientati a riportare il cittadino al centro del sistema .

La Carta dei Servizi, in particolare, è lo strumento a tutela dei Diritti degli utenti in attuazione dei Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994.

All'interno della "Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)" Villa San Francesco" le prestazioni agli utenti vengono erogate nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

Eguaglianza e imparzialità

L'accesso ai nostri servizi garantisce l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni agli ospiti e ai cittadini senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, età, sesso, lingua, condizioni economiche, religione, opinione politica, forme di handicap.

I servizi vengono comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità della persona secondo criteri di imparzialità, obiettività e giustizia. Tutti gli operatori e i professionisti dell'Istituto uniformano i loro comportamenti a questi principi.

Continuità

La "Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)" Villa San Francesco" garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari nel

rispetto dei Programmi Assistenziali Individualizzati; non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) “ Villa San Francesco” , si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli utenti in caso di temporanea sospensione o limitazione del servizio.

Partecipazione e trasparenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) “ Villa San Francesco” tutela la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa, garantendo il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti attraverso l'ufficio qualità preposto per il miglioramento dei servizi.

In merito alla privacy, La Residenza Assistenziale (Casa Protetta) “San Giuseppe” assicura la riservatezza dei dati sensibili.

Efficienza ed efficacia

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) “ Villa San Francesco” garantisce l'utilizzo di risorse umane competenti e formate e l'adozione di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti, mirando contemporaneamente ad ottenere un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate per ottenerli.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

La struttura, al fine di garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza della persona in applicazione dei diritti fondamentali, ha implementato il sistema privacy secondo quanto prescritto dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR, General Data Protection Regulation).

La Residenza Assistenziale (Casa Protetta) “San Giuseppe”, ove necessario e per quanto compatibile, applica gli articoli delle leggi di seguito indicate:

- ☑ “Carta Europea dei diritti del malato” presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002;
- ☑ “Codici Deontologici” degli ordini dei diversi operatori socio-sanitari;
- ☑ “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- ☑ “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- ☑ “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- ☑ Art. 25 della “Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo” - Art. 11 e 13 della “Carta sociale europea 1961”;
- ☑ Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).

I NOSTRI SERVIZI

All' interno della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)'' Villa San Francesco'' vengono erogate varie tipologie di servizi e prestazioni Socio Sanitari e Riabilitativi agli anziani ospitati. In particolare:

ALBERGHIERI:

- Servizi di portineria;
- Servizio navetta;
- Servizio di pulizia;
- Servizio di ristorazione;
- Servizio di lavanderia e guardaroba;
- Servizio tecnico e di manutenzione;
- Servizio smaltimento dei rifiuti;
- Servizio depositi.

ASSISTENZIALI E DI CURA DELLA PERSONA:

- Servizio assistenza ed igiene;
 - Servizio di parrucchiere e barbiere;
 - Servizio di manicure e pedicure.
- 

SOCIALI E SANITARI:

- Servizio di medicina di base;
- Servizio consulenze specialistiche;
- Servizio infermieristico;
- Servizio fisioterapia;
- Servizi o dietetico;
- Servizio psicologico;
- Servizio sociologo;
- Servizio di animazione;
- Servizio religioso e spirituale.





Villa del Rosario S.r.l.

GESTIONE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE CENTRI DI RIABILITAZIONE

HEALTH CARE AND REHABILITATION CENTER



Prendersi cura di te

Il nostro obiettivo è fornire servizi in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandoci continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari e conferendo loro la certezza che i propri cari siano costantemente seguiti in modo adeguato.

Il nostro staff opera per garantire ai propri ospiti una vita comunitaria ricca di occasioni, accompagnandoli e stimolandoli nel recupero e/o mantenimento delle proprie funzioni cognitive e delle loro abilità sociali; gli operatori si impegnano quotidianamente al fine di garantire le cure più appropriate, in un ambiente accogliente e sicuro, caratterizzato da un clima familiare dove gli ospiti possono sentirsi come a casa propria.



La Struttura

Il Presidio Socio Sanitario "Villa del Rosario" è un centro di assistenza e di cura socio-sanitario ad indirizzo riabilitativo per anziani e disabili, situata in Località Trepidò Sottano nel Comune di Cotronei (KR) ad un'altitudine di 1200 Mt. circa sul livello del mare. La compagine societaria, che ha dato vita a tale progetto, offre un servizio socio-sanitario e riabilitativo, sia residenziale che ambulatoriale, di alta qualità, diretto agli anziani non autosufficienti assistiti da personale altamente specializzato.

La struttura, realizzata con arte, è inserita nel Villaggio Turistico "Lopez", complesso che sorge in una verde vallata formato da una serie di fabbricati costruiti con disegno architettonico tipico della montagna. Questa struttura si



colloca in un contesto ambientale caratterizzato da un affascinante paesaggio ed è circondata da una ricchissima vegetazione, ricca soprattutto di abeti, pini, querce ed alberi da frutto. La struttura dispone di camere doppie e singole, funzionali e ben arredate, pensate per garantire facile agibilità ed un elevato comfort alberghiero. Offre inoltre ampi spazi comuni dedicati alle attività degli ospiti: sale da pranzo, sale per attività ludiche culturali, sale TV, locale palestra riabilitativa, ambulatorio medico, ambulatorio infermieristico, sala medicheria, sala cura della persona- parrucchiere, cappella e sala di ricevimento per i familiari, ed è posta in un'area verde di circa 3.000 metri quadrati.

L'intera area è completamente recintata ed alberata ed è accessibile da 2 ingressi principali. All'interno della struttura si individuano le funzioni del Presidio Socio



Sanitario e Riabilitativo per come di seguito:

- a) area destinata alla residenzialità
- b) area destinata alla valutazione e alle terapie
- c) area destinata alla socializzazione
- d) area di supporto dei servizi generali

L'autenticità dei luoghi in cui la struttura è ubicata, garantisce agli ospiti i benefici di vivere in armonia con la natura, godendo del privilegio di immergersi nei suoi colori e nei suoi profumi.



A chi si rivolge

Il Presidio Socio Sanitario e riabilitativo "Villa del Rosario", autorizzato ed accreditato (convenzionati) con la Regione Calabria e la ASP territoriale di competenza, è un centro di assistenza e di cure socio sanitaria ad indirizzo riabilitativo di lungo degenza, specializzato per disabili e anziani non autosufficienti, portatori di patologie croniche a rischio di instabilità clinica. Gli obiettivi assistenziali sono finalizzati a salvaguardare la stabilità clinica ed impedire e/o rallentare il deterioramento ed il decadimento delle funzioni presenti, con conseguente limitazione dei ricoveri ospedalieri.

La finalità è il mantenimento ed il recupero dello stato di benessere e



dell'autonomia funzionale di ogni ospite, compatibilmente con le condizioni individuali di ciascuno.

Il lavoro parte dalla valutazione multidimensionale (con somministrazione di test atti a valutare lo stato cognitivo, motorio, nutrizionale) ed inizia al momento dell'inserimento in struttura. Si traduce nella elaborazione dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI), finalizzati a definire gli interventi più efficaci di risposta ai bisogni terapeutici, riabilitativi, assistenziali, socio-relazionali ed occupazionali di ogni utente.

Le strutture gestite sono :

- Residenze Sanitarie Assistenziali anziani (RSA/A);
- Casa Protetta per anziani;
- Prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).



Descrizione delle Attività:

La **Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA)** anziani Sono nuclei specializzati per anziani non autosufficienti, portatori di patologie croniche a rischio di instabilità clinica. Gli obiettivi assistenziali in questo caso sono finalizzati a salvaguardare la stabilità clinica ed impedire e/o rallentare il deterioramento ed il decadimento delle

funzioni presenti, con conseguente limitazione dei ricoveri ospedalieri. Accedono persone non autosufficienti > 65 anni, (limite non applicabile per i soggetti con Malattia di Alzheimer) con:

- A. comorbidità e rischio di instabilità clinica, con problemi che necessitano di un monitoraggio clinico, una o più volte alla settimana ma non quotidiano;
- B. condizioni sociali che non consentono la permanenza al domicilio;
- C. necessità di assistenza tutelare completa.

La **Casa Protetta** per anziani e disabili (Residenze Assistenziali) sono nuclei che garantiscono cure residenziali di mantenimento, nel cui ambito rientrano le strutture tipiche della lungodegenza per patologie cronicizzate, con cure sanitarie di medicina generale, recupero funzionale per contenere il decadimento, assistenza tutelare ed aiuto alla persona.

Gli obiettivi assistenziali sono quelli di fornire supporto sanitario alla prevalente attività socio-assistenziale in pazienti con condizioni di salute poco compromesse.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un insieme di servizi e interventi socio sanitari erogati al paziente all'interno della sua abitazione. Avviene attraverso prestazioni fornite da diversi professionisti (medici, operatori socio sanitari, fisioterapisti, educatori, assistenti sociali, farmacisti, psicologi, ecc.).

Ha l'obiettivo di evitare, per quanto possibile, il ricovero del paziente in ospedale oltre il tempo strettamente necessario. Si tratta di un servizio domiciliare in grado di evitare una situazione traumatica per il paziente, oltre che un aggravio dei costi per l'assistenza in termini economici.

Servizi Socio-Sanitari Riabilitativi e Assistenziali

La struttura promuove un approccio finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona e si avvale di un'équipe multidisciplinare che fornisce in maniera continuativa cure sanitarie, attività assistenziali, riabilitative e di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana degli ospiti:

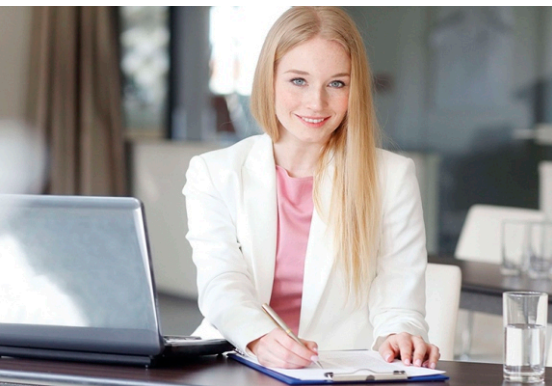
- Direttore Sanitario
- Infermiere Professionale
- Operatore Socio-Sanitario
- Terapista della Riabilitazione
- Educatore professionale
- Terapista Occupazionale
- Animatore di Comunità
- Assistente Sociale
- Psicologo

Per garantire un livello di assistenza personalizzato, per ogni ospite viene realizzato il P.A.I., Piano Assistenziale Individualizzato, che viene stilato in riunione d'équipe a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite.



- Servizio Medico - Presenza quotidiana
- Servizio Infermieristico 24h
- Servizio di Prenotazione Esami Specifici
- Servizio di Fisioterapia - Attività di riabilitazione e mantenimento in coerenza con le indicazioni del medico fisiatra
- Servizio di Animazione - Attività varie su indicazione dell'equipe Psico-socio Educativo
- Attività Ricreative e Culturali - Ampio programma giornaliero, con l'obiettivo di stimolare le capacità intellettive e relazionali dell'ospite
- Servizio di Assistenza - Agli ospiti 24h al giorno, per quanto riguarda igiene, vestizione, alimentazione, idratazione, prevenzione delle piaghe da decubito, gestione dell'incontinenza, aiuto alla movimentazione e deambulazione
- Servizio Religioso - Celebrazione della Santa Messa una volta a settimana in occasione delle principali feste cattoliche; per gli ospiti appartenenti ad altre religioni è possibile concordare specifica assistenza individuale.





Servizi Amministrativi & Alberghieri

- Responsabile Sistema Integrato: Qualità, Sicurezza e Privacy
- Assistenza nella Gestione delle Pratiche Amministrative
- Reception - Accoglienza familiari e servizio informazioni
- Servizio di Ristorazione - Menu stagionali con variazioni giornaliere
- Servizio di Guardaroba e Lavanderia
- Servizio di Manutenzione e Sicurezza
- Servizio di Pulizia - Lavaggio e sanificazione degli ambienti
- Climatizzazione - Riscaldamento, sistema di climatizzazione e purificazione dell'aria.

Gestione del reclamo

Presidio Socio Sanitario Villa del Rosario garantisce la tutela della persona ospitata attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura.

L'ospite e/o il familiare, può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

Compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto, disponibile in saletta attesa o che può essere richiesto in accettazione

Lettera in carta semplice indirizzata ed inviata alla struttura o consegnata brevi mani in accettazione;

Presentandosi direttamente in Accettazione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;

Segnalazione telefonica o via mail indirizzato alla struttura

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità dei servizi. Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

Villa del Rosario provvederà a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 20 giorni.



Modalità d'ingresso

Mattina:

Dalle 10:00 alle 11:30

Pomeriggio:

Dalle 15:00 alle 17:30

Contattare telefonicamente la Direzione
della Residenza Sanitaria Assistenziale
"Villa del Rosario", al seguente numero



info@villadelrosario.org

Fax: +39 0962 46121

Cellulare amministrazione: 340.63.39.181

Cellulare Assistente Sociale: 351.19.49.294

accettazione@villadelrosario.org

Pec:villadelrosario.srl@pec.it



istina

boscaiola

Via dell'Agrifoglio

SP61

Amazon Counter -
BAR CAVALLINO

Via del Riccio



VILLA
DEL ROSARIO

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Villa Del Rosario

Via dello Scoiattolo

Via Loricca

Via Silla Grande

Via Silla Greca

Strada Provinciale

TREPIDÒ
SILA COTRONEI



Villa del Rosario S.r.l.

GESTIONE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE CENTRI DI RIABILITAZIONE

HEALTH CARE AND REHABILITATION CENTER

ISO 9001:
Sistema
di Gestione
per la Qualità



ISO 45001:
Sistema di Gestione
della Salute e della
Sicurezza sul Lavoro



Loc. Trepidò Sottano
88836 Cotronei (Kr)
Centralino 0962.46121
villadelrosario.srl@pec.it

INFOLINE
0962.46121