

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

carta dei
servizi



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
VILLA SAN FRANCESCO
www.rsavillasanfrancesco.it

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.





L'arte di 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

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Villa San Francesco" è situata nel grazioso paese di Roggiano Gravina (CS), nel cuore dei più affascinanti panorami al centro della Valle dell'Esaro e del Fullone, posto a metà tra la costa tirrenica e quella ionica. Luminosa e accogliente, è la prima struttura socio-sanitaria riabilitativa del territorio: La struttura nasce in parte di preesistenti edifici che ospitavano l'ex UNLA (Unione Nazionale Lotta all'Analfabetismo) ed è posta in un'area verde di circa 8.000 mq., con ampia area esterna adibita a verde attrezzato, all'interno del centro urbano di Roggiano Gravina. L'intera area è completamente recintata ed alberata, è accessibile da 2 ingressi principali ed ospita 4 corpi di fabbrica all'interno dei quali si individuano le funzioni della RSA 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

La RSA 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, palestra riabilitativa, sala parrucchiere, cappella e sala di ricevimento per i familiari. 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

La struttura dispone di 25 posti letto, accreditati dalla Regione Calabria e convenzionati con il Servizio Sanitario Regionale, ed è attrezzata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura e accoglienza di persone anziane e adulti disabili, vi accedono persone non autosufficienti con una età superiore ai 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.



Gli obiettivi sanitari ed 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 RSA. 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.

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:

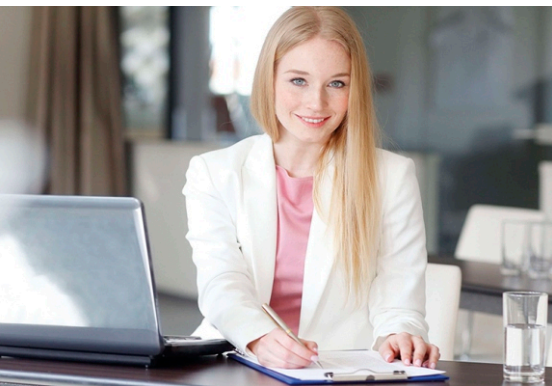
- Direttore Sanitario
- Infermiere Professionale
- Operatore Socio-Sanitario
- Terapista della Riabilitazione
- Educatore professionale
- Terapista Occupazionale
- Animatore di Comunità
- Assistente Sociale
- Psicologo

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.



Modalità d'ingresso

Contattare telefonicamente la Direzione della Residenza Sanitaria
Assistenziale "Villa San Francesco", al seguente numero



info@rsavillasanfrancesco.it
Fax: +39 0984 507010

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI

Gentile Ospite/Familiare,

La invitiamo a segnalarci le Sue osservazioni relative al livello dei servizi offerti compilando il seguente modulo disponibili presso la Reception, che andrà ad “imbucare” nell’apposita cassetta che troverà all’ingresso della struttura. Le Sue considerazioni verranno prese in esame al fine di migliorare la qualità dei nostri servizi. La ringraziamo per la cortese collaborazione.

La Direzione

Che cosa pensa rispetto a:	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	insoddisfatto
LIVELLO QUALITATIVO DELL’ASSISTENZA			
Assistenza medica/specialistica	Y	Y	Y
Assistenza infermieristica/sanitaria	Y	Y	Y
Assistenza fisioterapica	Y	Y	Y
Assistenza di base(igiene personale, cura della persona, assistenza durante i pasti)	Y	Y	Y
Assistenza sociale	Y	Y	Y
Assistenza psicologica			
Informazioni ricevute su malattia, cura e approfondimenti diagnostici	Y	Y	Y
LIVELLO SERVIZI OFFERTI			
Organizzazione delle attività educative proposte	Y	Y	Y
Varietà e qualità dei pasti	Y	Y	Y
Pulizia ambienti	Y	Y	Y
Lavanderia/guardaroba	Y	Y	Y
Uffici amministrativi	Y	Y	Y
Orario e organizzazione delle visite	Y	Y	Y

Qualità servizi offerti nel suo complesso	Y	Y	Y
LIVELLO CLIMA/RELAZIONALE			
Accoglienza	Y	Y	Y
Atmosfera nella struttura(tipo di relazioni umane,tranquillità)	Y	Y	Y
Coinvolgimento dei familiari	Y	Y	Y
Livello di professionalità e attenzione del personale nel prendersi cura dell'ospite	Y	Y	Y
GRADO DI SODDISFAZIONE DEL RICOVERO IN GENERALE	Y	Y	Y

Ulteriori suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi

La ringraziamo per la cortese collaborazione nella compilazione del presente

questionario.Data _____

Signora/e _____

Telefono _____

Data _____

Oggetto della segnalazione:

Redatto da (se diverso da chi segnala)

Firma Leggibile _____



SP120

Strada Provinciale 120

Cittadella Dello Sport

Mondo Pesca di Valerio Siciliano

SP120

Bianchino Francesco

Dal Bassotto



VILLA
SAN FRANCESCO
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Statua di Padre pio

Labrusciano Pasquale

Istituto Comprensivo
Roggiano G Altomonte

Pasticceria Le
Delizie Di Mary

Gusto E Qualità

Frutteria San Francesco

SP123

Ristorante Bellavista

SP123

SP123

ROGGIANO
GRAVINA

Strada 11



Villa del Rosario S.r.l.

GESTIONE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE CENTRI DI RIABILITAZIONE

HEALTH CARE AND REHABILITATION CENTER



**VILLA
SAN FRANCESCO**
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

ISO 9001:
Sistema
di Gestione
per la Qualità



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



Via degli Oleandri, 3a
87017 Roggiano Gravina (CS)
info@rsavillasanfrancesco.it
Fax: +39 0984 507010

INFOLINE
0984.507010