

*Villa Gaia s.r.l.*

---

Residenza Sanitaria Assistenziale

Struttura privata accreditata con il S.S.N.

## CARTA DEI SERVIZI



## PRESIDIO EXTRAOSPEDALIERO

R.S.A. VILLA GAIA srl  
Via Tarderìa, 146 – 95030 Pedara (CT)  
Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiarsa.it](mailto:rsa@villagaiarsa.it) - PEC: [villagaiarsrl@tvicert.it](mailto:villagaiarsrl@tvicert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878  
Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001 – Accredittamento sanitario: DDG n.2697/2007  
pubblic. GURS n.59/2007

| STORIA DELLE REVISIONI |        |          |                                                                                               |         |            |          |
|------------------------|--------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|----------|
| EDIZ.                  | REV N. | DATA     | MOTIVO                                                                                        | REDATTO | VERIFICATO | ADOTTATA |
| 04                     | 00     | 03.01.23 | Ri-emissione per adeguamento alle SCHEDE MDA-1.0-01-DDIR – Accredитamento Sanitario Regionale | RSQ     | LR         | RSQ      |
|                        |        |          |                                                                                               |         |            |          |
|                        |        |          |                                                                                               |         |            |          |

Redatto da: LR Verificato da: LR Adottato da: LR

RSA VILLA GAIA srl

Via Tarderìa, 146 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiarsa.it](mailto:rsa@villagaiarsa.it) - PEC: [villagaiasrl@tvcert.it](mailto:villagaiasrl@tvcert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878

Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001

## Sommario

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| PREMESSA .....                                                   | 4  |
| PARTE 1^ - PREMESSA.....                                         | 5  |
| 1.1 Cosa è una Carta dei Servizi.....                            | 5  |
| 1.2 Scopo e campo di applicazione .....                          | 5  |
| 1.3 Validità del documento.....                                  | 5  |
| 1.4 Definizioni .....                                            | 5  |
| 1.5 Responsabilità.....                                          | 5  |
| 1.6 Riferimenti e allegati .....                                 | 6  |
| PARTE 2^ - R.S.A. “VILLA GAIA srl” .....                         | 6  |
| 2.1 Presentazione .....                                          | 6  |
| 2.2 Fini istituzionali.....                                      | 6  |
| 2.3 Principi fondamentali .....                                  | 7  |
| 2.4 Struttura .....                                              | 7  |
| 2.5 Come raggiungere la R.S.A. “VILLA GAIA Srl”.....             | 8  |
| 2.6 Informazioni utili - telefoni e orari .....                  | 8  |
| 2.6.1 URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico .....              | 9  |
| PARTE 3^ PRESTAZIONI E MODALITA’ DI ACCESSO .....                | 9  |
| 3.1 Prestazioni .....                                            | 10 |
| 3.2 Ricoveri .....                                               | 10 |
| 3.2.1 Ammissione ed accettazione .....                           | 10 |
| 3.2.2 Degenza e retta .....                                      | 11 |
| 3.2.3 Dimissione.....                                            | 11 |
| 3.3 Servizi sanitari .....                                       | 11 |
| 3.3.1 Servizi generali .....                                     | 12 |
| PARTE 4^ - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO .....     | 12 |
| 4.1 Diritti del malato.....                                      | 12 |
| 4.2 Norme di comportamento per gli utenti .....                  | 13 |
| PARTE 5^ - NOTIZIE CLINICHE E TUTELA DELLA PRIVACY .....         | 14 |
| 5.1 Informazioni sullo stato di salute dell’Utente.....          | 14 |
| 5.2 Trattamento dei dati personali .....                         | 14 |
| PARTE 6^ - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ .....   | 15 |
| 6.1 Rilevazione della soddisfazione e gestione dei reclami ..... | 15 |
| 6.2 Organismi interni di controllo e verifica .....              | 16 |
| 6.2.1 Comitato Qualità .....                                     | 16 |
| 6.2.2 Gruppo per gli Audit .....                                 | 16 |
| 6.2.3 Standard qualità .....                                     | 16 |
| 6.2.4 Controlli qualità.....                                     | 18 |
| 6.2.5 Monitoraggio dei servizi offerti.....                      | 19 |

Redatto da: LR Verificato da: LR Adottato da: LR

RSA VILLA GAIA srl

Via Tarderìa, 146 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiarsa.it](mailto:rsa@villagaiarsa.it) - PEC: [villagaiarsrl@tvcert.it](mailto:villagaiarsrl@tvcert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878

Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001

### **PREMESSA**

*La presente “Carta dei Servizi” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) “Villa Gaia srl” e costituisce un importante strumento di informazione per l'utente sulle modalità con cui potere fruire dei servizi offerti e sugli standard di qualità assicurati dalla struttura.*

*Essa indica, altresì, quali sono gli organismi interni alla R.S.A. “Villa Gaia srl” preposti alla tutela del malato e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte degli utenti assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle attività connesse con la diagnosi e la cura.*

*Agli utenti chiediamo di collaborare con il personale medico, paramedico ed amministrativo, anche attraverso la compilazione di appositi questionari di indagine sulla soddisfazione, per consentirci di offrire una “medicina a misura d'uomo”, frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.*

Villa Gaia srl  
Il Legale Rappresentante  
Prof. Andrea Alia

### **PARTE 1^ - PREMESSA**

#### **1.1 Cosa è una Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è un documento informativo per conoscere i servizi dalla nostra comunità, come fruire di questi servizi, gli impegni assunti per il miglioramento delle prestazioni offerte, i diritti e di doveri degli Utenti e le modalità di tutela previsti.

Laddove riportata nel presente documento il termine di “**Utente**”, questo è da intendere con riferimento, ai **Pazienti** che si rivolgono alla struttura per le cure di cui necessitano.

#### **1.2 Scopo e campo di applicazione del documento**

Il presente documento ha lo scopo di indicare gli impegni che la “R.S.A. Villa Gaia srl” (di seguito R.S.A. Villa Gaia) assume nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l’utente sulle modalità di tutela previste.

Esso si applica ai servizi erogati dalla R.S.A. Villa Gaia srl.

#### **1.3 Validità del documento**

Il presente documento ha validità annuale. Ogni anno, infatti, viene sottoposto a riesame da parte del Responsabile Sistema di gestione per la Qualità (RSQ) allo scopo di verificarne la sua applicabilità. Eventuali modifiche possono essere apportate anche nel corso dell’anno, in caso di variazioni sostanziali ai contenuti del presente documento. Ogni revisione viene verificata dal Legale Rappresentante (LR) e adottata da RSQ.

#### **1.4 Definizioni**

Per le definizioni contenute nel presente documento, si rimanda al:

UNI EN ISO 9001:2015

D. Lgs 502/1992

D.P.R.S. 25/10/1999

D.A. n. 890 / 2002

Decreto 26 aprile 2006

D.A. n.436/2021

#### **1.5 Responsabilità**

Redatto da: LR Verificato da: LR Adottato da: LR

RSA VILLA GAIA srl

Via Tarderìa, 146 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiarsa.it](mailto:rsa@villagaiarsa.it) - PEC: [villagaiarsrl@tvcert.it](mailto:villagaiarsrl@tvcert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878

Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001

### 1.6 Riferimenti e allegati

- Organigramma aziendale
- Documento per il Sistema di Gestione della Qualità (DSGQ)

## PARTE 2^ - R.S.A. “VILLA GAIA srl”

### 2.1 Presentazione

Si definisce R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) una struttura extraospedaliera per anziani e soggetti non autosufficienti, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e/o psichiche stabilizzate, richiedenti trattamenti continui, finalizzati a fornire accogliimento, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale e sociale (D.P.R.S. 25/10/1999 e successive modifiche).

La R.S.A. “Villa Gaia srl” (di seguito R.S.A. Villa Gaia) è una struttura ad indirizzo socio-sanitario per le patologie psichiche stabilizzate; già convenzionata per l’intera sua capacità ricettiva ed accreditata dal Servizio Sanitario Nazionale, è iscritta all’albo regionale con decreto n. 35435 del 25/07/01 ed ha stipulato una convenzione con l’Azienda Sanitaria Provinciale n. 3 (Catania).

La capacità ricettiva della struttura è di 20 posti letto per disabili psichici.

La struttura è circondata da un ampio spazio a verde privato, con aiuole di larghe dimensioni ben curate ed alberate.

L’accesso è agevole anche con gli autoveicoli i quali, all’occorrenza, possono entrare all’interno dell’area privata dove è ubicato l’immobile.

### 2.2 Fini istituzionali

Scopo istituzionale della Direzione della R.S.A. Villa Gaia (nella persona del Prof. [Andrea Alia](#)) è quello di realizzare ed erogare servizi socio assistenziali e trattamento farmacologico e pedagogico per disabili psichici stabilizzati, in regime di ricovero. Gli obiettivi che la struttura si impegna a perseguire sono:

- partecipare al miglioramento della qualità dei servizi che la Sanità offre ai cittadini, fornendo il massimo della sicurezza nell’esercizio delle attività, nella cura e nella [sorveglianza dei malati](#);
- potenziare i mezzi di informazione a favore dell’utente;

Redatto da: LR Verificato da: LR Adottato da: LR

RSA VILLA GAIA srl

Via Tarderìa, 146 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiarsa.it](mailto:rsa@villagaiarsa.it) - PEC: [villagaiarsrl@tvcert.it](mailto:villagaiarsrl@tvcert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878

Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001

- impegnarsi nel miglioramento continuo delle prestazioni sanitarie erogate in termini di efficacia e di efficienza.

### 2.3 Principi fondamentali

La Direzione della R.S.A. Villa Gaia ha organizzato la R.S.A. in modo da consentire al personale, sia sanitario che parasanitario, di dedicare ogni attenzione all'utente.

Il principio che uniforma ed indirizza tutte le attività svolte è quello dell'assistenza secondo l'approccio classico della medicina, cioè attento e riguardoso di tutte le esigenze dell'utente, il quale ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura; nel rispetto di tali principi fondamentali, la Direzione della R.S.A. Villa Gaia si è impegnata e si impegna costantemente per assicurare l'accesso all'assistenza qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età dell'utente, in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, sanciti dalla Legge Quadro N. 328/2000.

### 2.4 Struttura

La R.S.A. Villa Gaia, immersa in un parco di circa 20.000 mq, sorge a Pedara (CT) nella frazione di Tarderìa, in Via Tarderìa n. 146; due cancelli, uno pedonale e l'altro carrabile, consentono facilmente l'accesso alla struttura circondata da un ampio spazio a verde privato con aiuole alberate, gazebi e panchine fruibili dagli utenti per i loro momenti ricreativi, terrazze panoramicissime e ampi parcheggi.

La struttura è così composta:

- **PIANO TERRA:** abbiamo l'ingresso con annessa sala d'attesa fornito di distributori automatici di snack e bevande, seguono gli uffici amministrativi, la medicheria, il locale parrucchiere e podologo, l'ambulatorio medico, gli spogliatoi e i relativi servizi igienici del personale, i servizi igienici per gli utenti, un grande salone adibito a sala pranzo con angolo bar e parte a sala polivalente per le varie attività, la palestra (attrezzata per le attività motorie), i locali cucina con i relativi servizi annessi, depositi e locali tecnici.
- **PIANO PRIMO:** si trovano ubicati oltre ai locali per le attività riabilitative ed occupazionali e l'area per il culto, le stanze di degenza con i relativi servizi. Queste ultime sono da 1 a 4 posti letto, per complessivi 20 posti. Ogni posto letto è dotato di dispositivo di chiamata di emergenza.

Tutti gli ambienti sono illuminati, ben areati e riscaldati.

La struttura non presenta barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap.

La direzione si impegna ad eseguire ulteriori miglioramenti infrastrutturali qualora le

Redatto da: LR Verificato da: LR Adottato da: LR

RSA VILLA GAIA srl

Via Tarderìa, 146 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiarsa.it](mailto:rsa@villagaiarsa.it) - PEC: [villagaiarsrl@tvcert.it](mailto:villagaiarsrl@tvcert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878

Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001

disposizioni di legge o le esigenze dei diversamente abili lo richiedessero. Essa, inoltre, si è dotata di tutte le misure di sicurezza previste dalla normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro (ex D.Lgs n.81/08 e s.m.i.) e per l'antincendio.

### 2.5 Come raggiungere la R.S.A. "VILLA GAIA Srl"

La R.S.A. Villa Gaia è ubicata a Pedara (CT) nella frazione di Tarderia, in Via Tarderia n. 146.

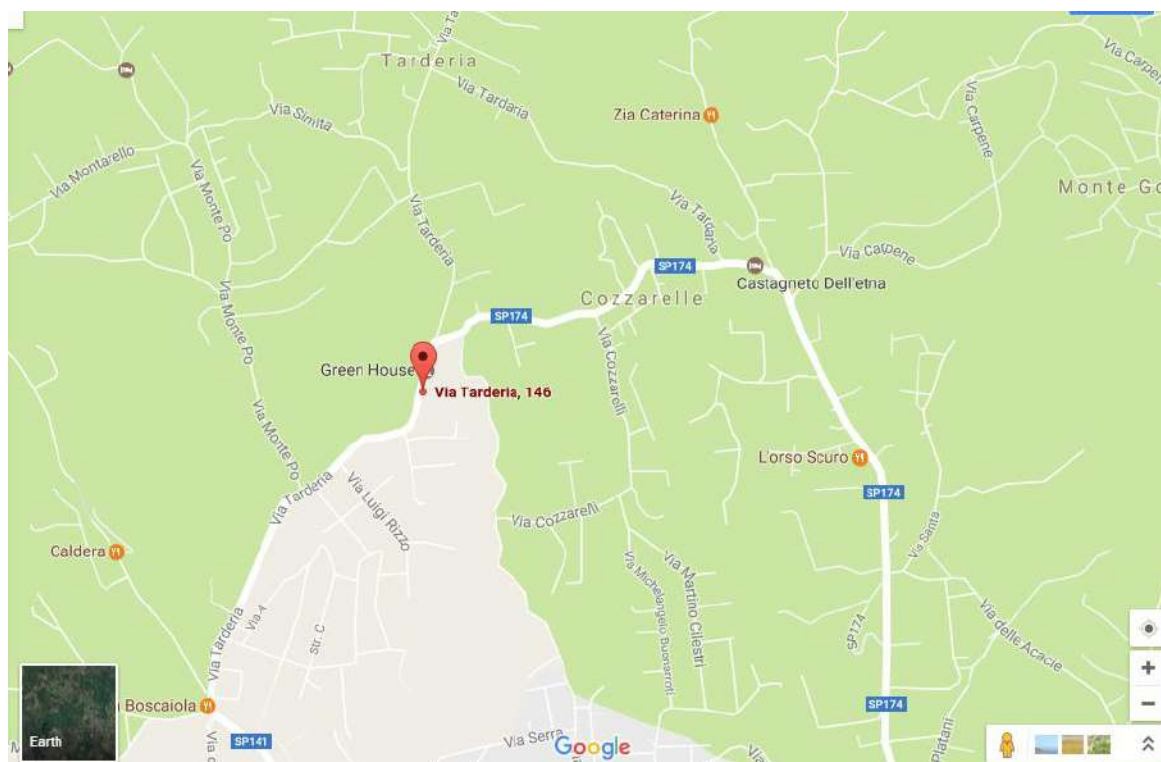


FIGURA 1: mappa del sito

### 2.6 Informazioni utili - telefoni e orari

È possibile contattare la R.S.A. Villa Gaia in relazione a particolari esigenze e secondo le fasce orarie di chiamata indicate di seguito.

|                                                                 | NUMERO     | ORARIO      |
|-----------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| <b>CENTRALINO -<br/>URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)</b> | 095/919896 | 08:30-16:00 |
| <b>CORSIA</b>                                                   | 095/919794 | 08:00-20:00 |

Redatto da: LR Verificato da: LR Adottato da: LR

RSA VILLA GAIA srl

Via Tarderia, 146 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiarsa.it](mailto:rsa@villagaiarsa.it) - PEC: [villagaiarsrl@tvcert.it](mailto:villagaiarsrl@tvcert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878

Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001

|     |             |      |
|-----|-------------|------|
| FAX | 095/7896201 | H 24 |
|-----|-------------|------|

L'attività di **assistenza socio – sanitaria** viene erogata h24 mentre quella **amministrativa** si svolge dalle ore 8,30 alle ore 16,00 di tutti i giorni della settimana, escluso Sabato e Domenica.

Durante la degenza i medici sono a disposizione per ogni eventuale e ulteriore chiarimento da lunedì a sabato, dalle ore 11:00 alle ore 13.00, previo appuntamento.

Le visite dei familiari sono permesse, di norma, tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 11,30 e dalle ore 13,00 alle ore 17,00; ***i bambini al di sotto dei 12 anni non sono ammessi come visitatori.*** Eventuali permessi speciali devono essere richiesti al Medico Responsabile (cfr. Organigramma della struttura).

## 2.6.1 URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico

La **Direzione della** R.S.A. Villa Gaia ha attivato un servizio di relazioni pubbliche. Tale servizio è stato istituito con il fine di offrire tutte le informazioni necessarie sui servizi erogati dalla struttura, sulle modalità di accesso agli stessi e sulla segnalazione da parte degli utenti di reclami verbali o scritti affinché possa essere realizzato il comune obiettivo di miglioramento continuo.

I giorni e gli orari in cui tale attività viene svolta previo appuntamento sono:

- ✓ Lunedì            dalle 10:00 alle 13:00
- ✓ Mercoledì        dalle 10:00 alle 13:00
- ✓ Venerdì           dalle 10:00 alle 13:00

La responsabile dell'ufficio URP è l'Assistente Sociale.

## PARTE 3^ PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO

L'erogazione dei servizi sanitari e complementari svolta presso la R.S.A. Villa Gaia è assicurata dal seguente organico:

- Medico Responsabile
- Medico Collaboratore
- Pedagogista
- Assistente sociale
- Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica
- Infermieri Professionali

Redatto da: LR Verificato da: LR Adottato da: LR

RSA VILLA GAIA srl

Via Tarderìa, 146 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiarsa.it](mailto:rsa@villagaiarsa.it) - PEC: [villagaiarsrl@tvcert.it](mailto:villagaiarsrl@tvcert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878

Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001

## Residenza Sanitaria Assistenziale

- Responsabile Qualità
- Animatori
- Addetti Assistenza
- Cuochi
- Manutentore
- Custode/Portiere
- Addetti ai servizi generali
- Impiegati amministrativi

Per ulteriori dettagli sul personale operante presso la struttura si rimanda all'**Organigramma aziendale** disponibile presso gli uffici amministrativi.

La qualità dei servizi offerti è garantita, inoltre, dalla esistenza di un “Sistema Qualità” rispondente agli standard della norma UNI EN ISO 9001:2015.

### 3.1 Prestazioni

Le prestazioni erogate dalla R.S.A. Villa Gaia sono:

- Assistenza medica psichiatrica e clinica generale;
- Terapia riabilitativa finalizzata al mantenimento dell'equilibrio psico-fisico dell'utente.

Per ulteriori dettagli sui servizi svolti si rimanda al par. 2.3 del presente documento.

### 3.2 Ricoveri

#### 3.2.1 Ammissione ed accettazione

L'ammissione nella R.S.A. Villa Gaia avviene:

- direttamente dalle unità operative ospedaliere;
- dal territorio.

L'utente viene preso in carico a seguito di segnalazione da parte del Responsabile dell'Unità Operativa Ospedaliera o del **Medico di Medicina Generale** tramite compilazione di apposita scheda (S.V.A.M.A.) e valutato dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.D.) distrettuale di residenza che ne predispone l'eventuale ricovero.

Al momento del ricovero è richiesto all'utente di munirsi della documentazione personale e sanitaria necessaria. È possibile ricevere informazioni in merito ai documenti per il ricovero rivolgendosi all'ufficio URP negli orari e nei giorni stabiliti.

Contestualmente al ricovero, l'utente o chi lo rappresenta viene informato sul trattamento dei dati personali **in accordo alla normativa sulla privacy in vigore** e sul

Redatto da: LR Verificato da: LR Adottato da: LR

RSA VILLA GAIA srl

Via Tarderìa, 146 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiarsa.it](mailto:rsa@villagaiarsa.it) - PEC: [villagaiarsl@tvcert.it](mailto:villagaiarsl@tvcert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878

Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001

## Residenza Sanitaria Assistenziale

trattamento clinico terapeutico, sottoscrivendo i relativi documenti di “Consenso Informato”. Inoltre, in questa fase, viene richiesto all'utente di leggere e sottoscrivere il **Regolamento Interno** della struttura disponibile presso gli uffici amministrativi.

### 3.2.2 Degenza e retta

Durante la degenza in R.S.A. Villa Gaia gli utenti svolgono le attività indicate nel par. 3 del presente documento.

Per quanto riguarda la retta, nei primi 60 giorni la degenza è a carico del Servizio Sanitario Regionale (SSR). Dal 61esimo giorno viene riconosciuta una retta di cui il 50% a carico del SSR, l'altro 50% a carico dell'utente a seconda della sua capacità reddituale.

### 3.2.3 Dimissione

Al momento delle dimissioni, che avviene di norma la mattina dalle ore 10:00 alle ore 12:00, l'utente o chi lo rappresenta riceve, dal Medico Responsabile, una relazione da consegnare al proprio **Medico di Medicina Generale**, nella quale sono indicate le cure eseguite e le prescrizioni consigliate.

Tramite apposita modulistica, l'utente o chi lo rappresenta, può presentare richiesta di copia della cartella clinica direttamente presso gli uffici amministrativi della struttura.

## 3.3 Servizi sanitari

I servizi sanitari erogati dalla R.S.A. Villa Gaia riguardano nello specifico:

**prestazioni di medicina generale** secondo due distinte modalità:

1. dal personale medico;
2. dal **Medico di Medicina Generale** convenzionato con la ASP di appartenenza.

**prestazioni specialistiche**, comprendenti visite specialistiche e diagnostica strumentale e di laboratorio erogabili dal Servizio Sanitario Regionale.

**prestazioni farmaceutiche**

**prestazioni infermieristiche**, comprendenti somministrazione della terapia orale ed iniettiva, prelievi, controllo dei parametri vitali, messa in opera di tutte le attività per la prevenzione delle infezioni e delle eventuali modificazioni dello stato di salute.

**prestazioni riabilitative** atte ad impedire, per quanto possibile, gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione dell'utente allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché alla rieducazione psico - sociale

**prestazioni di aiuto, assistenza e tutela personali** inerenti, l'igiene e la cura della propria persona

**animazione**: attività ricreative, di relazione sociale e familiare, mediate da personale specializzato interno alla struttura (Pedagogista, Assistente Sociale, Terapista della Riabilitazione Psichiatrica, Animatori).

Altri servizi

**assistenza religiosa e spirituale**

**prestazioni di tipo alberghiero** comprendenti alloggio, vitto, servizi di carattere generale e di lavanderia

### 3.3.1 Servizi generali

**Servizi di cucina e ristorazione:** la struttura dispone di una cucina, che provvede alla preparazione dei pasti per i degenti; sono previste diete autorizzate dall'ASP e personalizzate in base alle esigenze sanitarie e dietologiche dei singoli ricoverati.

I pasti sono serviti:

- alle ore 8:00 la prima colazione
- alle ore 10.00 lo spuntino
- alle ore 12:00 il pranzo
- alle ore 15.30 la merenda
- alle ore 18:00 la cena

L'igiene degli alimenti, degli ambienti e del personale di cucina è garantita dal rispetto delle prescrizioni stabilite dalla normativa di riferimento in materia di sicurezza degli alimenti (ex D. Lgs n. 155/1997 e s.m.i.), in relazione alla quale la struttura si è dotata di un "Manuale per l'autocontrollo dell'igiene" basato sull'applicazione della metodologia HACCP.

I pasti vengono somministrati in un grande salone adibito una parte a sala pranzo ed una parte ad angolo bar.

**Servizi di lavanderia:** il servizio di lavanderia viene supportato da ditte esterne.

All'interno della struttura sono, inoltre, disponibili, i seguenti locali:

- **area il culto**, dove vengono anche celebrate dal parroco le Sante Messe.
- **locale per servizi di parrucchiere e podologia**
- **salone polivalente**
- **palestra.**

## PARTE 4<sup>A</sup> - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO

### 4.1 Diritti del malato

- Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana **e tenendo conto anche delle esigenze relative alla età, al genere e a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica.**
- In particolare, durante la degenza, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

## **Residenza Sanitaria Assistenziale**

- Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il malato ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del malato, ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.
- Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
- Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

La RSA mette in atto processi di umanizzazione lungo l'intero percorso di cura degli Utenti. Tali processi hanno lo scopo di porre gli Utenti al centro delle cure stesse.

### **4.2 Norme di comportamento per gli utenti**

Di seguito alcuni esempi di regole fondamentali di comportamento indirizzate ai ricoverati presso la R.S.A. Villa Gaia.

#### **Effetti personali:**

- non è consentito l'uso di biancheria personale da letto
- a disposizione di ogni utente vi è un armadietto in cui riporre gli effetti personali. Le valigie non possono essere tenute in reparto ma devono essere portate via dai familiari
- si declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore o monete che non vengano consegnati in Amministrazione

#### **Fumo:**

- il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti, per cui nella struttura, ad eccezione che negli spazi esterni, non è consentito fumare

#### **Permessi di assistenza all'utente:**

Redatto da: LR Verificato da: LR Adottato da: LR

RSA VILLA GAIA srl

Via Tarderìa, 146 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiarsa.it](mailto:rsa@villagaiarsa.it) - PEC: [villagaiarsl@tvcert.it](mailto:villagaiarsl@tvcert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878

Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001

## Residenza Sanitaria Assistenziale

- solo in casi particolari, ed esclusivamente previa autorizzazione del Medico Responsabile, è possibile ottenere un permesso di assistenza solo per una persona esterna e dello stesso sesso del degente.

### **Presenza dell'utente:**

- è assolutamente vietato entrare nelle infermerie e nelle zone di degenza non proprie
- è assolutamente vietato uscire al di fuori della struttura sanitaria se non espressamente autorizzati dal Medico Responsabile.

### **Vitto e medicine:**

- per motivi clinici, sanitari ed organizzativi il vitto per gli utenti deve essere esclusivamente quello fornito dalla struttura, pertanto è proibito portare ai degenti cibi o bevande varie salvo casi eccezionali previa autorizzazione del Medico Responsabile poiché ciò può interferire con le prescrizioni dei sanitari e può alterare i risultati di laboratorio ed altre indagini particolari
- l'introduzione dei farmaci personali deve essere concordata con il Medico Responsabile e consegnati al personale infermieristico di turno che provvederà alla corretta somministrazione.

Per ulteriori dettagli sulle regole generali cui attenersi all'interno della R.S.A. Villa Gaia si rimanda al **Regolamento Interno** della struttura sottoscritto dall'utente al momento dell'ammissione.

## **PARTE 5<sup>A</sup> - NOTIZIE CLINICHE E TUTELA DELLA PRIVACY**

### **5.1 Informazioni sullo stato di salute dell'Utente**

Le informazioni sullo stato di salute dell'Utente sono fornite solo dai Medici Psichiatri, nell'interesse dell'utente e a garanzia dei suoi diritti; il personale non può fornire alcuna informazione.

### **5.2 Trattamento dei dati personali**

I dati personali forniti dall'utente sono tutelati secondo quanto previsto dal Reg. UE 2016/679 (GPDR), recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali da parte della struttura avviene sempre con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza e in accordo con quanto stabilito dalle norme sulla privacy. La struttura adotta le misure minime di sicurezza in accordo alla

Redatto da: LR Verificato da: LR Adottato da: LR

RSA VILLA GAIA srl

Via Tarderìa, 146 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiarsa.it](mailto:rsa@villagaiarsa.it) - PEC: [villagaiarsrl@tvcert.it](mailto:villagaiarsrl@tvcert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878

Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001

normativa sulla privacy adottando apposite linee guida che garantiscano la tutela dei dati evitandone la distruzione.

## PARTE 6<sup>A</sup> - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

Questa “Carta dei Servizi” è il documento che esprime gli impegni che la [Direzione della R.S.A. Villa Gaia](#) assume nei confronti degli utenti che intendono usufruire dei servizi dalla stessa erogati; il “Manuale della Qualità (DSGQ)”, i protocolli, le procedure e le istruzioni di lavoro, formalizzati in documenti codificati secondo le indicazioni della norma UNI EN ISO 9001 ed. corrente, offrono agli utenti la garanzia per il rispetto degli standards dichiarati.

Con particolare riferimento alla tutela dei diritti degli utenti, [la Direzione della R.S.A. Villa Gaia](#) con la presente Carta dei Servizi, messa a disposizione di tutti, dimostra l’impegno a fornire:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sul soggiorno per i ricoverati;
- una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sul diario clinico, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi;
- una informazione che consenta all'utente, prima di essere sottoposto a terapie, di esprimere un consenso realmente informato, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando l'utente è incapace di determinarsi, il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

### 6.1 Rilevazione della soddisfazione e gestione dei reclami

[La Direzione della R.S.A. Villa Gaia](#) rileva periodicamente, mediante la distribuzione di un **questionario di gradimento**, il livello di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione degli utenti che fruiscono dei servizi erogati; la stessa procedura viene attuata anche nei confronti del personale dipendente al fine di coinvolgere e motivare tutti coloro che operano all’interno della struttura per il conseguimento degli obiettivi strategici ed operativi.

Gli utenti possono comunicare eventuali reclami utilizzando il suddetto questionario o compilando apposito modulo disponibile presso l’ufficio URP.

I risultati delle rilevazioni sono analizzati dal Comitato Qualità (par. 4.2.1) e costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

### 6.2 Organismi interni di controllo e verifica

La Direzione della R.S.A. Villa Gaia ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza degli utenti.

#### 6.2.1 Comitato Qualità

È costituito da:

- Legale Rappresentante
- Medico Responsabile
- Responsabile Qualità

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del “sistema qualità” della struttura, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di [Audit interno](#), i reclami pervenuti al Medico Responsabile, al Responsabile per la gestione del Sistema Qualità e al Responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico, oltre ai dati dei questionari di soddisfazione compilati dagli utenti.

Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno, il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative degli utenti.

#### 6.2.2 Gruppo per gli Audit

Con il coordinamento del Responsabile Qualità si effettuano ciclicamente controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del personale.

I componenti del Gruppo di audit sono designati dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

#### 6.2.3 Standard qualità

La Direzione della R.S.A. Villa Gaia ha prefissato appositi standard di qualità per i suoi servizi; annualmente, tramite gli indicatori di monitoraggio, verifica il mantenimento dei suddetti standard.

Redatto da: LR Verificato da: LR Adottato da: LR

RSA VILLA GAIA srl

Via Tarderìa, 146 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiarsa.it](mailto:rsa@villagaiarsa.it) - PEC: [villagaiarsrl@tvcert.it](mailto:villagaiarsrl@tvcert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878

Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001

## Residenza Sanitaria Assistenziale

La tabella che segue contiene gli indicatori di monitoraggio correlati ad ogni processo della R.S.A. e lo standard di riferimento fissato da LR.

Eventuali valori di indicatori difforni dallo standard richiedono l'attuazione di specifici *Piani di intervento* da parte di LR, attraverso i quali individuare azioni ad hoc per assicurare costantemente la tutela degli Utenti.

| PROCESSO                                                              | DESCRIZIONE INDICATORE                                                             | SIMBOL<br>O     | PROCEDURA                                    | STANDARD                                                |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE                                         | % DI CONFORMITÀ DOCUMENTAZIONE SGQ                                                 | I <sub>1</sub>  | PR.GCD.01.07<br>PR.GRQ.01.07                 | 100%                                                    |
| GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE                                         | % DI CONFORMITÀ DOCUMENTAZIONE SANITARIA (CARTELLA CLINICA)                        | I <sub>2</sub>  | PR.GCD.01.07<br>PR.GRQ.01.07<br>PR.DEG.01.08 | 100%                                                    |
| RICOVERI                                                              | % RICOVERI (ENTRATE) RISPETTO ALLA CAPACITÀ RICETTIVA                              | I <sub>3</sub>  | PR.DEG.01.08                                 | 100%                                                    |
| RICOVERI                                                              | % RISPETTO DELLE TEMPISTICHE DI SATURAZIONE DEI POSTI LETTO VACANTI ( $\leq 7$ gg) | I <sub>4</sub>  | PR.DEG.01.08                                 | 100%                                                    |
| RAPPORTI CON UTENTI/FAMILIARI                                         | % SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI - GIUDIZIO GLOBALE                                    | I <sub>5</sub>  | PR.RCS.01.10                                 | > 90% clienti con punteggio di gradimento >2            |
| RAPPORTI CON UTENTI/FAMILIARI                                         | % RECLAMI FONDATI SUL TOTALE RECLAMI PERVENUTI                                     | I <sub>6</sub>  | PR.REC.01.10                                 | 100%                                                    |
| GESTIONE DEL PERSONALE                                                | % ORE DI FORMAZIONE DEL PERSONALE (PRO CAPITE) SUL TOTALE ORE FORMAZIONE ANNUALE   | I <sub>7</sub>  | PR.SAP.01.07                                 | $\geq 90\%$                                             |
| GESTIONE DEL PERSONALE                                                | % SODDISFAZIONE DEL PERSONALE - GIUDIZIO GLOBALE                                   | I <sub>8</sub>  | PR.SAP.01.07                                 | $\geq 90\%$ personale in organico soddisfatto           |
| VALUTAZIONE PERFORMANCE DEL PERSONALE E MANTENIMENTO DELLE COMPETENZE | % VALUTAZIONE PARI O SUPERIORE A "BUONO"                                           | I <sub>9</sub>  | PR.SAP.01.07                                 | $\geq 90\%$ personale in organico con punteggio "buono" |
| GESTIONE FORNITURE                                                    | % FORNITORI QUALIFICATI                                                            | I <sub>10</sub> | PR.VFO.01.08                                 | 100%                                                    |
| GESTIONE FORNITURE                                                    | % FORNITURE CONFORMI                                                               | I <sub>11</sub> | PR.ACQ.01.08                                 | 100%                                                    |
| AMBIENTE E SICUREZZA                                                  | N° NON CONFORMITÀ IN SEDE DI FACILITY TOUR                                         | I <sub>12</sub> | PR.INF.01.07                                 | 100%                                                    |
| AMBIENTE E SICUREZZA                                                  | NUMERO DI INFORTUNI                                                                | I <sub>13</sub> | DVR                                          | 0                                                       |
| AMBIENTE E SICUREZZA                                                  | NUMERO INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA SANITARIA (OPERATORI; DVR)               | I <sub>14</sub> | DVR                                          | 0                                                       |
| AMBIENTE E SICUREZZA                                                  | NUMERO INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA SANITARIA (UTENTI)                       | I <sub>15</sub> | PR.DEG.01.08                                 | 0                                                       |
| AMBIENTE E SICUREZZA                                                  | % DI CADUTE SUL TOTALE PAZIENTI RICOVERATI (SCALA CONLEY)                          | I <sub>16</sub> | PR.GRC.01.08                                 | 0%                                                      |

Redatto da: LR Verificato da: LR Adottato da: LR

RSA VILLA GAIA srl

Via Tarderìa, 146 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiarsa.it](mailto:rsa@villagaiarsa.it) - PEC: [villagaiarsl@tvcert.it](mailto:villagaiarsl@tvcert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878

Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001

## Residenza Sanitaria Assistenziale

| PROCESSO                     | DESCRIZIONE INDICATORE                                                                                                | SIMBOL<br>O     | PROCEDURA       | STANDARD             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| GESTIONE INFRASTRUTTURE      | N° NON CONFORMITÀ DERIVANTI DA MAL FUNZIONAMENTI INFRASTRUTTURALI (IMPIANTO ELETTRICO, IDRICO, CLIMATIZZAZIONE, ECC.) | I <sub>17</sub> | PR.INF.01.07.00 | 0                    |
| GESTIONE STRUMENTI DI MISURA | N° FARMACI ELIMINATI PER RILEVAZIONE T°C FUORI RANGE (TERMOMETRI FRIGORIFERI)                                         | I <sub>18</sub> | PR.INF.01.07    | 0                    |
| GESTIONE STRUMENTI DI MISURA | N° FARMACI ELIMINATI PER RILEVAZIONE T°C FUORI RANGE (TERMOMETRI AMBIENTE)                                            | I <sub>19</sub> | PR.INF.01.07    | 0                    |
| GESTIONE RISCHIO CLINICO     | N° NON CONFORMITÀ RILEVATE DA AUDIT CLINICO                                                                           | I <sub>20</sub> | PR.GRC.01.08    | 0                    |
| EFFICACIA TERAPEUTICA        | INDICE DI EFFICACIA DEL PIANO TERAPEUTICO                                                                             | I <sub>21</sub> | PR.DEG.01.08    | ≥80% dei PT efficaci |
| GESTIONE RISCHIO CLINICO     | N° EVENTI AVVERSI, NEAR MISS ED EVENTI SENTINELLA                                                                     | I <sub>22</sub> | PR.GRC.01.08    | 0                    |
| AUDIT INTERNO                | N° NON CONFORMITÀ DA AUDIT INTERNO                                                                                    | I <sub>23</sub> | PR.AUI.01.09    | 0                    |
| TUTTI SERVIZI                | N° NON CONFORMITÀ                                                                                                     | I <sub>24</sub> | PR.GNC.01.10    | 0                    |
| OBIETTIVI QUALITÀ            | % OBIETTIVI RAGGIUNTI NELL'ANNO                                                                                       | I <sub>25</sub> | PR.POQ.01.06.00 | ≥85%                 |
| EFFICACIA TERAPEUTICA        | % UTENTI CON INDICATORE GLOBALE DI EFFICACIA TERAPEUTICA ≥4                                                           | I <sub>26</sub> | PR.DEG.01.08    | ≥80%                 |

Tab. 1 – Indicatori Qualità

I dati di verifica del rispetto degli standard qualità prefissati sono disponibili presso il Comitato Qualità. Nel corso dell'anno 2022 tutti gli standard prefissati sono stati pienamente raggiunti.

### 6.2.4 Controlli qualità

Il Medico Responsabile, con il supporto di RSQ, effettua una continua sorveglianza della corretta attuazione dei protocolli, procedure e istruzioni relative alla erogazione dei Servizi.

Ciascuna funzione della Struttura, inoltre, opera con la responsabilità di “autocontrollo” per assicurare la qualità delle prestazioni svolte in accordo alla mansione, alle responsabilità e alle competenze richieste, ponendo sempre ad imprescindibile riferimento le esigenze espresse e non dell'Utente.

Periodicamente il Medico Responsabile esegue **audit clinici** presso la struttura, a supporto dell'attività di monitoraggio dell'andamento qualitativo dei servizi offerti.

Eventuali disservizi, eventi avversi, near miss e eventi sentinella inoltre sono tracciati in appositi registri dedicati mantenuti aggiornati da RSQ ai fini del monitoraggio periodico degli indicatori specifici che traducono l'andamento qualitativo dei servizi erogati e che sono sottoposti ad analisi annuale da parte della Direzione della Struttura e del Medico Responsabile.

Redatto da: LR Verificato da: LR Adottato da: LR

RSA VILLA GAIA srl

Via Tarderina, 146 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 919896 – 095 919794 - e-mail: [rsa@villagaiaarsa.it](mailto:rsa@villagaiaarsa.it) - PEC: [villagaiaarsl@tvctcert.it](mailto:villagaiaarsl@tvctcert.it) - Cod. fiscale/p.iva: 03305960878

Autorizzazione Sanitaria n: 6629/S del 05.06.2001 - Convenzione con ASP n.: 4718 del 08.11.2001

### **6.2.5 Monitoraggio dei servizi offerti**

Il monitoraggio della corretta attuazione di quanto descritto nel presente documento è rappresentato dagli indicatori di monitoraggio degli standard di qualità prefissati dalla Struttura di cui al par. 6.2.3.

Redatto da: RSQ Verificato da: LR Adottato da: LR