



# *Carta dei Servizi*

---



*Gentile Cliente,*

*La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad eventuali disservizi.*

*La direzione*

SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE  
WE HEREBY CERTIFY THAT THE ORGANIZATION

## ASSOCIAZIONE INTERREGIONALE VIVERE INSIEME

IT - 88100 CATANZARO (CZ) - VIA DEI CONTI RUFFO 15

NELLE SEGUENTI UNITA' OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIVE UNITS

IT - 88040 FRAZ. MARTELLETTO SETTINGIANO (CZ) - LOCALITA' CARFELLA'  
C/O SAN FRANCESCO HOSPITAL  
IT - 88044 MARCELLINARA (CZ) - VIA CARLO ALBERTO DALLA CHIESA 10  
C/O VILLA S. ELIA

HA ATTUATO E MANTIENE UN SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' CHE E' CONFORME ALLA NORMA  
HAS IMPLEMENTED AND MAINTAINS A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM WHICH COMPLIES WITH THE FOLLOWING STANDARD

### UNI EN ISO 9001:2015

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

SETTORE CODE **IAF 38**

Erogazione di servizi di assistenza socio-sanitaria e riabilitativa in regime residenziale, semiresidenziale e ambulatoriale in Residenza Sanitaria Assistenziale, in Casa Protetta per Anziani, in Centro Diurno per disabili, in Centro Riabilitativo Extra Ospedaliero Ambulatoriale.

*Provision of social-health and rehabilitation assistance services in a residential, semi-residential and outpatient setting in an assisted living facility, in a sheltered home for the elderly, in a day center for the disabled, in an outpatient rehabilitation centre.*

IL PRESENTE CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE  
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

PRIMA EMISSIONE FIRST ISSUE	07/01/2025
DATA DELIBERA DECISION DATE	07/01/2025
DATA SCADENZA EXPIRY DATE	07/01/2028
EMISSIONE CORRENTE CURRENT ISSUE	07/01/2025



Marco Martinelli  
CERTIQUALITY S.r.l. IL PRESIDENTE  
Via G. Giardino 4 - 20123 MILANO (MI) - ITALY



SGQ n. 008 A

Membro degli Accordi di Mutuo riconoscimento EA, IAF e ILAC.  
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements.



[www.cisq.com](http://www.cisq.com)

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di  
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale. CISQ  
is the Italian Federation of management system  
Certification Bodies.

# Indice

## » Introduzione

### » Presentazione dell'Associazione Interregionale Vivere Insieme

- » Chi siamo
- » Il nostro scopo
- » La mission
- » Chi curiamo
- » Come sostenerci
- » Contatti
- » Principio dell'eguaglianza e rispetto
- » Principio dell'imparzialità e Obiettività
- » Diritto di Scelta
- » Principio di Partecipazione
- » Principio di Efficacia ed Efficienza

### » Servizi offerti

- » Residenza Sanitaria Assistenziale: per soggetti non autosufficienti con esiti stabilizzati di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste non assistibili a domicilio.
- » Riabilitazione Estensiva a ciclo continuativo: per soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche sensoriali o miste.
- » Residenza protetta per anziani: case protette per anziani non autosufficienti.
- » Riabilitazione in regime Semiresidenziale ed Ambulatoriale: come attività di recupero e rieducazione funzionale con trattamento globale sull'handicap, che richiede un contemporaneo apporto multi disciplinare medico-pedagogico-psicologico.
- » Liste di attesa strutture residenziali e semiresidenziali

### » Il personale

### » Politica della qualità

### » Servizi generali

- » Mensa
- » Servizio telefonico
- » Lavanderia
- » Pulizia e sanificazione ambientale
- » Orario di apertura degli uffici amministrativi
- » Orario visite esterne
- » L'assistenza religiosa
- » Il silenzio e la tranquillità
- » Il fumo
- » Reclami
- » Soddisfazione cliente
- » Trattamento dei Dati Personali
- » Formazione del personale
- » Permessi
- » Dimissioni
- » Richiesta cartella clinica
- » Standard di qualità
- » HACCP
- » Attuazione D.LGS. 81 del 2008 e s.m.i.
- » Giornata-tipo dell'ospite

### » Le nostre strutture

Gentile Signore/a

questo documento che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Casa Protetta Villa Sant'Elia.

Si tratta di un opuscolo informativo che metterà in evidenza, in modo semplice e chiaro, i servizi sanitari ed assistenziali che siamo in grado di offrire agli ospiti.

L'adozione della Carta dei Servizi costituisce per la nostra Società un documento di impegno verso l'esterno e di indirizzo interno finalizzato al miglioramento continuo della qualità di dell'assistenza.





## Presentazione

**Villa Sant'Elia S.r.l.** opera nel settore socio-sanitario regionale, con autorizzazione e accreditamento presso il Servizio Sanitario della Regione Calabria.

La struttura è dedicata alla gestione residenziale di persone anziane non autosufficienti o con elevata fragilità, fornendo un contesto protetto nel quale garantire assistenza continuativa, cure di base e interventi di supporto alla persona.

L'organizzazione dei servizi si fonda su criteri di qualità, sicurezza e appropriatezza, attraverso la presenza di personale qualificato e l'adozione di modelli assistenziali orientati alla tutela della dignità, del benessere e dei diritti dell'ospite

## Chi siamo

**Villa Sant'Elia S.r.l.** svolge la propria attività nel settore socio-sanitario-riabilitativo attraverso la gestione diretta di una struttura residenziale accreditata, in convenzione con le Aziende Sanitarie Provinciali di competenza.

La Casa Protetta accoglie persone anziane che necessitano di un ambiente di vita tutelato, in cui vengano assicurati un trattamento sanitario adeguato, un supporto assistenziale costante e opportunità di relazione e integrazione sociale.

L'équipe multidisciplinare opera in modo coordinato per rispondere ai bisogni sanitari, assistenziali e relazionali degli ospiti, nel rispetto delle caratteristiche individuali e favorendo la continuità del percorso di cura.

## Il nostro scopo

**Villa Sant'Elia S.r.l.** ha come obiettivo la progettazione, l'organizzazione e l'erogazione di servizi socio-assistenziali e riabilitativi rivolti a persone anziane non autosufficienti.

Lo scopo principale della struttura è garantire un ambiente residenziale sicuro, accogliente e strutturato, in grado di sostenere la persona nella gestione della quotidianità e nel mantenimento delle capacità residue, prevenendo l'isolamento e la perdita dell'autonomia.

## La mission

**Villa Sant'Elia S.r.l.** persegue finalità di tutela della salute e del benessere di persone non autosufficienti o a forte rischio di perdita dell'autosufficienza, mediante l'erogazione di servizi idonei a garantire:

un trattamento sanitario adeguato,

un'assistenza continuativa,

un contesto relazionale positivo,

il miglior equilibrio possibile tra condizioni fisiche, cognitive e psico-sociali.

La missione della struttura si fonda sulla promozione della qualità della vita della persona anziana, favorendo la partecipazione, il riconoscimento della dignità individuale e la centralità del nucleo familiare nel percorso assistenziale.



### Sede legale:



Via E. Bucciarelli,30 - 88100 Catanzaro(CZ)



Tel: 0961 358469

Email: [info@villasanteliasrl.it](mailto:info@villasanteliasrl.it) Pec:

[villasanteliasrl@pec.it](mailto:villasanteliasrl@pec.it)

### Sede operativa:

Via Carlo Alberto Dalla Chiesa, 10

88044 Marcellinara(CZ)



Tel: 0961 996168

### Principio dell'eguaglianza e rispetto

Dall'articolo n° 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'utente medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata, considerando l'UNICITA' di ciascun ospite che dimora all'interno della Residenza Sanitaria.

La vita nella Residenza è priva di discriminazioni di qualsiasi genere.

### Principio dell'Imparzialità e Obiettività

Ogni persona che presta un servizio all'interno delle strutture deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24; per ogni utente è previsto un piano di assistenza personalizzato, al fine di garantire continuità ed efficacia delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento o alla definizione di nuove strategie.

### Diritto di Scelta

Ogni persona, in qualunque fase del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia

Con questo termine, nel nostro contesto, si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto-decisione" all'interno di una relazione tra la persona in condizione di bisogno e i servizi erogati. Per ogni ospite, infatti, si cerca di promuovere la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono più compromessi cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale, che aiuta a stabilire una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte e la maggiore autonomia possibile degli ospiti, nelle attività della vita quotidiana.

### Principio di Partecipazione

Si vuole favorire la partecipazione attiva dell'utente alla vita della Residenza Sanitaria. La partecipazione deve coinvolgere i familiari rendendoli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi del Centro, creando una continua relazione, un feed-back fra Struttura e familiari. E', sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti, da un lato, ospiti e familiari dall'altro.

### Principio di Efficacia ed Efficienza

Sia il criterio di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività della Residenza Sanitaria Assistenziale e Riabilitativa.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.



## SERVIZI OFFERTI

**Casa protetta** La Casa Protetta accoglie persone anziane che necessitano di un ambiente residenziale strutturato, con assistenza socio-sanitaria di base e supporto continuativo nelle attività quotidiane.

Gli interventi vengono realizzati attraverso percorsi terapeutici e assistenziali di natura socio-sanitaria e/o socio-riabilitativa, in funzione delle necessità individuali, con l'obiettivo di sostenere la persona nella gestione delle attività ordinarie e nel mantenimento delle abilità residue.

All'interno del Centro opera un'équipe multidisciplinare, coordinata dal Responsabile dei Servizi, composta da diverse figure professionali, con la possibilità di integrazione di personale medico specialistico in caso di necessità o su richiesta

Le attività proposte comprendono:

- » Assistenza nelle attività di cura personale
- » Supporto nelle attività della vita quotidiana e nella mobilità
- » Sorveglianza continuativa
- » Interventi infermieristici di base
- » Presenza medica programmata e attivabile in caso di necessità
- » Interventi fisioterapici finalizzati al mantenimento delle capacità residue
- » Somministrazione dei farmaci e monitoraggio terapeutico
- » Preparazione e somministrazione dei pasti, con diete personalizzate se necessario
- » Attività sociali e di stimolazione cognitiva
- » Supporto psico-sociale di base
- » Servizio di lavanderia e igiene degli ambienti
- » Gestione degli spazi collettivi e delle attività di aggregazione



L'obiettivo principale è mantenere, per quanto possibile, l'autonomia funzionale e relazionale della persona anziana, prevenendone il deterioramento e garantendo condizioni adeguate di sicurezza e benessere.

### Modalità di accesso

Per accedere al ricovero l'utente o chi ne fa le veci, deve inoltrare l'istanza al Distretto Sanitario di appartenenza con modulistica ivi predisposta corredata dalla proposta di ricovero del Medico di Medicina Generale su apposito modello.

Si possono prevedere ospitalità temporanee, permanenti, di sollievo alla famiglia, di completamento di cicli riabilitativi eventualmente iniziati in altri presidi del S.S.N.

Per accedere al ricovero ed avere informazioni aggiornate è consigliabile contattare l'Ufficio Informazioni della struttura al numero **0961 996168** oppure inviare una email al seguente indirizzo di posta elettronica: [info@villasanteliasrl.it](mailto:info@villasanteliasrl.it).



### Liste di attesa strutture residenziali e semiresidenziali

- **Prestazioni di ricovero in regime di convenzione:** in tal caso le liste di attesa sono detenute e gestite esclusivamente dalle Aziende Sanitarie Provinciali, che ne disciplinano i tempi di attesa e i criteri di priorità e non risultano accessibili dalle strutture convenzionate.
- **Prestazioni di ricoveri in regime privato:** in tal caso è la struttura residenziale o semiresidenziale che gestisce le liste di attesa in base alla disponibilità dei posti autorizzati, tenuto conto dell'ordine di prenotazione e in base a criteri di priorità riferibili alle patologie.

## IL PERSONALE

Il personale dipendente impiegato nelle nostre strutture è rappresentato dalle seguenti figure:

### Medico Responsabile

- è responsabile dell'assistenza sanitaria;
- coordina gli interventi dei medici di modulo e degli infermieri professionali;
- coordina gli interventi dei medici di base e degli specialisti;
- è responsabile dell'equipe di valutazione multidimensionale;
- è corresponsabile della Verifica Revisione di Qualità.
- è responsabile della gestione del personale

### Geriatra (medico responsabile dei Moduli Riabilitativi)

- coordina e supervisiona l'equipe di valutazione multidimensionale per la pianificazione e stesura dei PIANI DI ASSISTENZA INDIVIDUALI (PAI);
- è il responsabile dei progetti e dei programmi riabilitativi;
- è componente dell'equipe di valutazione multidimensionale;
- controlla l'applicazione dei piani di intervento

### Medico di modulo

è responsabile dell'assistenza sanitaria degli ospiti del reparto garantisce il pronto intervento nei reparti;

### Coordinatore dell'area psico-socio-educativa

- coordina il lavoro dell'equipe psico-socio-educativa;
- coordina gli interventi degli educatori nelle attività di animazione e socializzazione;
- è responsabile della selezione e formazione del personale del settore psico-socio-educativo;
- coordina l'organizzazione e l'uniformità di interventi tra le varie strutture del Gruppo;
- supervisiona le figure professionali (psicologi, assistenti sociali, educatori e terapisti) nell'applicazione delle procedure operative e piani di intervento.

### Responsabile gestione qualità

Il Responsabile Gestione della Qualità dipende dalla Direzione Generale ed ha l'autorità e la responsabilità per svolgere i seguenti compiti:

- redigere il Manuale della Qualità in conformità alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 e verificare, insieme alle funzioni competenti, la sua adeguatezza alla realtà dell'azienda;
- verificare l'adeguatezza e l'applicazione delle procedure e dei documenti di registrazione della qualità ai processi aziendali;

- gestire la distribuzione della documentazione relativa al Sistema Gestione Qualità;
- riferire alla Direzione sull'andamento del Sistema Gestione Qualità al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento;
- gestire i dispositivi di monitoraggio e misurazione;
- -gestire i reclami, le non conformità, le azioni correttive e preventive; gestire le verifiche ispettive interne;
- eseguire la valutazione e qualifica dei fornitori;
- pianificare e gestire le attività di formazione/addestramento sulla qualità.

### Psicologo

- facilita la comunicazione e la socializzazione degli ospiti;
- fornisce sostegno specialistico per i disturbi della sfera psichica;
- è componente dell'equipe di valutazione multidimensionale per l'elaborazione e la verifica dei piani di intervento;
- cura il rapporto tra la famiglia e l'ospite e tra la famiglia e gli operatori.

### Assistente sociale

- cura i rapporti con le famiglie degli ospiti e con gli Enti Territoriali (Medicina Legale, INPS, DSS, Comune);
- svolge funzioni di segretariato sociale;
- -accompagna gli ospiti ai servizi esterni alla struttura (uffici postali, banca, negozi per piccoli acquisti, ecc.);
- è componente dell'equipe PSE e partecipa alla stesura dei PAI.

### Educatore professionale / animatore / terapeuta occupazionale:

mira a stimolare/mantenere le abilità fisiche, relazionali e sociali degli ospiti;  
offre sostegno, tutela, interventi di animazione e socializzazione;  
-promuove la riattivazione e il mantenimento delle residue capacità funzionali degli ospiti;  
offre sostegno alle famiglie;  
cura l'applicazione dei piani personalizzati d'intervento per la parte di propria competenza

### Infermiere professionale :

- collabora con il medico per la gestione burocratico
- amministrativa degli aspetti sanitari del modulo;
- è responsabile della somministrazione della terapia;
- è responsabile della gestione del materiale igienico-sanitario e farmaceutico affidatogli;
- è responsabile dello smaltimento dei rifiuti speciali;
- è responsabile della gestione delle richieste di visita specialistica (prenotazioni, ritiro referti, ecc.);

- è responsabile del nursing infermieristico e della prevenzione

### Terapista della riabilitazione:

è il diretto responsabile dell'applicazione dei piani di intervento e delle verifiche periodiche.

### Operatore socio - sanitario:

- cura l'igiene personale degli ospiti;
- cura l'igiene dell'ambiente, degli arredi, delle attrezzature;
- svolge funzione protesica nei confronti dell'ospite con disabilità, stimolando al contempo le abilità residue;
- accompagna gli ospiti fuori dal modulo;
- vigila affinché non si creino situazioni di pericolo;
- collabora con il responsabile del modulo per la realizzazione;
- degli interventi previsti dal piano di assistenza e per le attività di animazione;

### Coordinatore Amministrativo:

- ha la direzione organizzativa e amministrativa della struttura;
- è responsabile della gestione "alberghiera" (funzionamento delle attrezzature, lavori, manutenzione, ecc.).

### Personale amministrativo:

- si occupa del settore contabilità del software gestionale;
- provvede alla gestione magazzino e farmacia;
- trasmette ogni informativa richiesta ai servizi dell' A.S.P., alla Regione Calabria ed ad ogni altro interlocutore che ne faccia richiesta;
- si occupa della gestione delle attività burocratiche.

### Servizi generali:

- autista, cuochi, personale ausiliario addetto alle pulizie, lavanderia: ognuno per la parte di propria competenza completa le attività svolte all'interno della struttura.

# Politica della qualità

## Obiettivi e indirizzi relativi alla qualità

La **Direzione Generale**, con il presente documento, definisce e rende nota a tutti i componenti dell'Organizzazione, la **Politica per la Qualità**, intesa come insieme di indirizzi generali ed obiettivi relativi alla qualità.

**Gli obiettivi dell'Organizzazione per la Qualità sono:**

- mantenere la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo le UNI EN ISO 9001:2015;
- fornire servizi che rispettino i requisiti del Cliente e quelli cogenti applicabili;
- aumentare la soddisfazione del cliente;
- aumentare le quote di mercato;
- aumentare l'efficienza nella gestione dei processi;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità;
- garantire al cliente/ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, garantita da una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale (gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana);
- garantire un ambiente sicuro e di sostegno per tutti gli ospiti, ricordando che la persona anziana si trova già troppo spesso in una posizione "debole", e che la malattia e la disabilità aggravano questa fragilità;
- garantire agli ospiti la possibilità di continuare a gestire il più possibile la propria vita, rispettando al massimo i desideri e le scelte personali di ognuno, e fornendo, se necessario, tutta l'assistenza e le risorse disponibili;
- migliorare i rapporti di collaborazione con ASP e il Comune, promuovendo incontri, anche con le Associazioni ed Organizzazioni Sindacali, per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione al fine di migliorare la vita del singolo e della collettività

**A tal fine la Direzione Generale si impegna a:**

- sviluppare ed applicare il Sistema di Gestione per la Qualità e migliorarne continuamente l'efficacia;
- assicurare che i requisiti del Cliente siano definiti;
- tenere sotto controllo il livello di soddisfazione del Cliente;
- assicurare che la Politica per la Qualità sia compresa e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione;
- garantire al Responsabile di Gestione della Qualità l'autorità e le risorse necessarie per il controllo/monitoraggio costante dell'applicazione del Sistema di gestione per la Qualità e dei successivi miglioramenti;
- fornire le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi;
- incoraggiare il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni dipendente.

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella "Carta dei Servizi" emessa dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale interno.

Tutti i dipendenti e le unità facenti parte dell'Organizzazione sono coinvolti e partecipano alle attività aziendali, utilizzando quotidianamente il Sistema di Gestione per la Qualità come strumento di gestione dell'organizzazione, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



UNI EN ISO **9001:2015**

## SERVIZI GENERALI

- Gli spazi sociali, le camere di degenza, ed ogni altro aspetto alberghiero, sono curati nei minimi particolari, con l'utilizzo di arredi dall'elevato confort e dalle massime garanzie in termini di sicurezza.
- E' a disposizione degli ospiti la sala ricreativa adibita a luogo di socializzazione e incontro visitatori.
- Distributori automatici per bevande fredde e calde sono a disposizione nella sala bar.
- E' consentito l'uso di apparecchi televisivi propri nei limiti delle necessità assistenziali degli altri ospiti.

## SERVIZIO MENSA

- La colazione è servita dalle 8.00 alle 9.30.
- Il pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00.
- La cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.
- Alle ore 16.00 è servita la merenda.

Il menù è articolato su quattro settimane e prevede le variazioni stagionali e dei periodi delle festività (natalizie, pasquali, ecc.). E' strutturato sotto lo stretto controllo del servizio dell'Azienda Sanitaria, e prevede la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.

## SERVIZIO TELEFONICO

- Gli ospiti possono telefonare al bisogno dai telefoni interni facendone richiesta al centralino.
- Su ogni piano sono presenti telefoni per degenti e visitatori.
- E' presente un servizio di Telefoni Cordless

## SERVIZIO LAVANDERIA

La Residenza Sanitaria Assistenziale offre un servizio di lavanderia esterna in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta.

## SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il servizio è garantito dal personale dipendente e da ditte esterne specializzate.

## ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

La Residenza Sanitaria Assistenziale e Riabilitativa garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 9.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì. Per esigenze particolari contattare gli uffici amministrativi.

## ORARIO VISITE ESTERNE

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, secondo gli orari stabiliti sia al mattino che al pomeriggio. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri ospiti.

## L'ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio Religioso è garantito con la recita del Santo Rosario, Canti Religiosi e S. Messa.

## IL SILENZIO E LA TRANQUILLITÀ

Per non arrecare disturbo agli altri ospiti preghiamo l'utente di evitare il più possibile rumori e di moderare il

volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo non sono previsti rumori nei reparti dalle ore 13.30 alle 15.00 e alle 22.30 alle ore 06.30.

## IL FUMO

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

## RECLAMI

I reclami degli utenti/familiari possono essere presentati all'Ufficio Qualità presente presso la sede legale di Villa Sant'Elia S.r.l. situata in Via E. Buccarelli, 30 88100 Catanzaro(CZ). L'ospite può presentare reclamo compilando il modulo che è reperibile presso ogni Struttura o in alternativa può inviare una e-mail all'indirizzo reclami@villasanteliasrl.it. Il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni da quando l'interessato ha avuto conoscenza del fatto (secondo l'art. 14 c.5 D. Lgs. 502/92). L'Ufficio Qualità sottoporrà il reclamo alla Direzione Generale che avvierà una verifica interna per intraprendere eventuali azioni risolutive del caso. Entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo l'utente verrà informato dell'esito dell'accertamento effettuato e dei provvedimenti adottati.

## SODDISFAZIONE CLIENTE

Per il monitoraggio della percezione della soddisfazione del cliente si provvederà alla consegna annuale della "Scheda Soddisfazione Cliente". Tale scheda verrà riconsegnata presso il centralino della struttura in apposita busta chiusa, resa anonima, a garanzia della privacy sulla compilazione e sarà analizzata dal Responsabile Gestione Qualità.

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE CONSENSO INFORMATO

I dati personali forniti dagli Ospiti o dai loro famigliari sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (REG. UE 2016/679 e ss.mm.ii.). Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale. Al momento dell'ingresso in Struttura è richiesta la firma del consenso alle cure e al trattamento dei dati personali e sanitari da parte dell'Ospite, se cognitivamente in grado di fornirlo, o della persona giuridicamente autorizzata in tal senso. Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale e amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari e assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone. Titolare del trattamento dei dati è Villa Sant'Elia SRL con sede legale Via E. Buccarelli 30, 8100 Catanzaro(CZ) nella persona del suo legale rappresentante. Umberto Catanzariti Tel: 0961/358469 - Responsabile Protezione dei Dati (DPO): Emanuela Altia - E-mail: privacy@villasanteliasrl.it.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

L'Organizzazione, al fine di assicurare che il personale impegnato in attività aventi influenza sulla qualità del servizio, per i singoli profili della materia, svolge periodicamente attività di formazione, addestramento e verifica.

## **PERMESSI**

Relativamente ai servizi residenziali, con l'autorizzazione del medico responsabile, possono essere concessi per giustificati motivi, permessi orari per allontanarsi dalla Clinica. Il permesso potrà essere richiesto mediante appositi moduli anche dal referente o da un familiare autorizzato in fase di accettazione del ricovero.

## **DIMISSIONI**

Dal momento in cui viene stabilita la data delle dimissioni, vengono avvisati tempestivamente i familiari, in modo che l'uscita dell'ospite possa essere adeguatamente organizzata. Al momento di lasciare la struttura, viene consegnata una scheda di dimissioni nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a casa. In caso di trasferimento in strutture ospedaliere, viene consegnata una scheda riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, terapia effettuata d'urgenza, terapia ordinaria, dati estratti dalla scheda sanitaria, riferimenti telefonici per ulteriori delucidazioni. Lasciando la stanza, è importante non dimenticare di ritirare tutta la documentazione clinica personale consegnata al momento del ricovero, di portare via gli effetti personali e di espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l'ufficio accettazione. Nell'ipotesi che l'utente chieda di essere dimesso "contro il parere dei sanitari", lo stesso è obbligato a firmare la Cartella Clinica nonché il modulo di dimissioni volontarie. Per il ritorno a casa l'utente dovrà provvedere autonomamente.

## **RICHIESTA CARTELLA CLINICA**

Con le dimissioni, si può richiedere, alla Direzione Sanitaria, la fotocopia della cartella clinica. Entro sette giorni dalla richiesta la cartella clinica può:

- essere ritirata personalmente dall'ospite;
- essere ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo fotocopia del documento d'identità del delegato);
- essere inviata a casa per posta, previa richiesta scritta dell'ospite.

## **STANDARD DI QUALITÀ**

La Residenza Sanitaria Assistenziale e Riabilitativa, predispone piani formativi/informativi al fine di migliorare i molteplici aspetti del funzionamento della stessa struttura, attraverso il percorso seguente:

- promuovere, facilitare e consolidare i cambiamenti organizzativi della Residenza Sanitaria Assistenziale e Riabilitativa;
- migliorare la qualità di risposta ai bisogni assistenziali degli ospiti;
- anticipare l'evoluzione dei bisogni di assistenza garantendo agli operatori lo sviluppo di competenze su nuovi o più complessi bisogni di salute;
- sviluppare le capacità professionali, valorizzando le esperienze degli operatori, trasformando nella pratica quotidiana le risposte assistenziali che si sono dimostrate vincenti, rendendole patrimonio di tutti; - costruire/trovare strumenti di dialogo con le altre professionalità dell'equipe, in particolare con l'area medica;
- incoraggiare tra gli operatori un approccio ai problemi caratterizzato da curiosità, innovazione, sperimentazione, rilettura continua della prassi quotidiana rispetto all'evoluzione delle conoscenze e dei bisogni dei clienti/utenti;
- dare spazio ad attitudini, interessi, competenze individuali degli operatori a favore di una cultura e un patrimonio di competenze diffuso per la Residenza Sanitaria Assistenziale e Riabilitativa;
- inserire il personale neoassunto garantendo un addestramento adeguato alle esigenze delle attività assistenziali, organizzative e di integrazione nell'equipe della Residenza Sanitaria Assistenziale e Riabilitativa; - agire sulla motivazione del personale, sul suo senso di appartenenza all'organizzazione.

## **HACCP**

(sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)

La Residenza Sanitaria Assistenziale ha reso attuative le disposizioni previste dal dlgs 155/97, attraverso la stesura del manuale di riferimento e mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

## **ATTUAZIONE D.LGS. 81 DEL 2008 e s.m.i.**

La Residenza Sanitaria Assistenziale ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza.



## GIORNATA-TIPO DELL'OSPITE

### ORE 7,15 CURA DELLA PERSONA - COLAZIONE

Al mattino, fra le ore 7,15 e le ore 9,30, gli ospiti sono aiutati nell'igiene personale, secondo i bisogni individuali, e successivamente nella consumazione della colazione.

### ORE 9,30 ATTIVITA' VARIE (sanitarie, ricreative, personali, ecc.)

La mattina trascorre nella sala comune o all'esterno, se il tempo lo permette; gli ospiti sono intrattenuti con attività di animazione, organizzate dagli educatori professionali. Oltre ad iniziative ricreative e di socializzazione, il personale è attento a stimolare la deambulazione e le "attività della vita quotidiana" (ADL).

Nell'arco della mattinata è attivo il servizio di fisioterapia.

All'ospite è garantita l'assistenza medica, infermieristica, psicologica e riabilitativa.

### ORE 12,00 PRANZO

Il pranzo viene servito alle ore 12,00 in sala mensa, dove gli ospiti vengono aiutati dal personale addetto.

### ORE 13,00 - 18,00 RIPOSO POMERIDIANO - VISITE FAMILIARI - ATTIVITA' VARIE

Dalle 13,30 alle ore 15,00 gli ospiti sono accompagnati nelle loro stanze per il riposo pomeridiano o nella sala comune. Il pomeriggio è il momento in cui le visite dei familiari sono più frequenti e può diventare occasione per una passeggiata anche all'esterno della struttura.

Sono, in ogni caso, organizzate le attività educative in sala comune.

### ORE 18,00 CENA

In sala mensa, viene servita la cena, seguita da un momento di distensione (TV, Animazione).

Dalle 20,00 gli ospiti vengono aiutati a sistemarsi nella loro camera per la notte.



## **Villa Sant'Elia**

Casa Protetta

**Gestione** : Villa Sant'Elia S.r.l

**Ubicazione** : In posizione panoramica in zona collinare nel comune di Marcellinara, dista 20 Km da Lamezia Terme e 15 km da Catanzaro

**Tipologia**: Camere con 1 o 2 posti letto e bagno

**Personale medico**: Geriatra, Fisiatra, Neurologo, Internista.

**Attività riabilitative**: Palestra, fisiokinesiterapia

**Servizi offerti**: Farmacia, trasporti (pulmino, macchina, ambulanza), parrucchiere, podologia, funzioni religiose.

**Modalità di ricovero**: Per facilitare le procedure ed avere informazioni aggiornate è consigliabile contattare l'Ufficio Informazioni.

**Info**: Tel 0961 996168 - [info@villasanteliasrl.it](mailto:info@villasanteliasrl.it)



## **Villa Sant'Elia S.r.l.**

**Sede Legale:**

Via E. Buccarelli,30  
88100 Catanzaro (CZ)  
Tel. 00961 358469

E-Mail: [info@villasanteliasrl.it](mailto:info@villasanteliasrl.it)

**Sede Operativa:**

Via Carlo Alberto Dalla Chiesa  
88044 Marcellinara(CZ)  
Tel. 0961 996168