Villa Lisa s.r.l.
Residenza Sanitaria Assistenziale

Carta dei Servizi

Villa Lisa Residenza Sanitaria Assistenziale
Via Pilata, 8 – Misterbianco – CT
Tel.095.464949 – 095.303615

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
AMBULATORIO DI RIABILITAZIONE
E RECUPERO FUNZIONALE

STRUTTURA SANITARIA

1.1 Presentazione

"*Villa Lisa"*, è una R.S.A costituita nell'ottobre del 1999; nel 2000 è stata iscritta all'albo Regionale delle R.S.A. con D.A. n. 32574 del 25.07.00 per n. 58 p.l. divisi in tre moduli:

- N. 1 modulo da 20 p.l. per soggetti anziani non autosufficienti;
- N. 1 modulo da 8 p.l. per soggetti affetti da Morbo di Alzheimer;
- N. 2 moduli da 15 p.l. cad. per soggetti disabili fisici, psichici e sensoriali.

Ubicata in Via Pilata n. 8 a Misterbianco (Catania) è distribuita su tre piani ed è dotata complessivamente di 58 posti letto distribuiti tra il primo ed il secondo piano. Al piano terra si trovano gli ambulatori, la palestra per la riabilitazione ed il recupero funzionale, spazi comuni per gli ospiti, sale di attesa, gli uffici amministrativi, la direzione amministrativa.
La Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Lisa" (di seguito R.S.A.) è gestita nella forma di cui al D.A. 07/08/2002.
La R.S.A. "Villa Lisa" fornisce agli ospiti, parzialmente autosufficienti e non, prestazioni di tipo alberghiero, assistenziale, sanitario, riabilitativo, infermieristico, culturale e ricreativo, favorendo una adeguata continuità assistenziale Ospedale – Territorio nonché progetti di cura, non effettuabili al domicilio, proposti dai MMG.

1.2 Struttura

La struttura logistica è costituita da un piano terreno e da due piani con le seguenti destinazioni:

PIANO TERRA	❖ Ingresso e zona di attesa ❖ Accettazione ❖ Ambulatori ❖ Palestra ❖ Logopedia ❖ Presidenza ❖ Servizi Sociali ❖ Studio Medico ❖ Uffici Amministrativi ❖ Cappella ❖ Servizi
PIANO 1°	❖ Camere di degenza Uomini – Donne disabili fisici e sensoriali (dalla 101 alla 112) ❖ Direzione Sanitaria ❖ Ambulatorio Medico ❖ Salotto TV ❖ Refettorio ❖ 2 Medicherie ❖ Servizi ❖ Spogliatoi
PIANO 2°	❖ Camere di degenza Uomini - Donne disabili psichici (dalla 201 alla 213) ❖ Salotto TV ❖ Medicheria ❖ Refettorio ❖ Spogliatoi ❖ Servizi

Le stanze di degenza hanno le seguenti caratteristiche:

PRIMO PIANO
- Stanze doppie con bagno: 8
- Stanze triple con bagno: 3
- Stanza quadrupla con bagno: 1

SECONDO PIANO
- Stanze doppie con bagno: 9
- Stanze triple con bagno: 3
- Stanza quadrupla con bagno: 1

Un salotto con televisore è a disposizione dei pazienti sia al primo che al secondo piano.
L'illuminazione delle camere è garantita da finestre prospicienti l'esterno, l'impianto elettrico e le linee di terra sono realizzate a norma CEI.
Le camere sono, inoltre, dotate di televisore, impianto di climatizzazione centralizzato per il secondo piano indipendente, con singoli split per le restanti camere di degenza, armadietto e comodino indipendente.

1.3 Come raggiungere Villa Lisa

La R.S.A. è ubicata a Misterbianco (CT)

In auto per chi proviene dalla città percorrendo:

- La circonvallazione fino all'uscita Misterbianco, proseguire per Corso Carlo Marx, al cavalcavia girare a sinistra, procedere per circa 150 metri e girare a destra per via Pilata.
- Dalla tangenziale ovest uscita per Misterbianco – Paternò, percorrendo il centro commerciale per circa 300 metri,imboccare il cavalcavia a destra,procedere per circa 150 metri e girare a destra per via Pilata

- In aereo. L'aeroporto di Fontanarosssa, scalo di voli nazionali e internazionali dista circa 15 minuti in auto

- Servizio di trasporto urbano effettuato dal Comune di Misterbianco. Sono disponibili tre linee: LINEA A (Centro, Zona Commerciale, Monte Palma, Lineri, Belsito e viceversa), LINEA B (Circolare interna: Misterbianco centro e Zona Commerciale), LINEA C (Centro, Piano Tavola, Madonna degli Ammalati, Serra, Centro).

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA SANITARIA

PRESTAZIONI E MODALITÁ DI ACCESSO NELLA R.S.A.

1.1 Modalità d'ingresso nella residenza sanitaria per degenza

I cittadini-utenti che intendono usufruire delle prestazioni della R.S.A. possono telefonare al n. 095-464949; il servizio è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle ore 12 e dalle ore 16 alle ore 17.30, per eventuali informazioni relative alle procedure d'ingresso o alla degenza
Le persone interessate possono chiedere al personale della Reception o dell'Ufficio Clienti di visitare la struttura.

Iter per il ricovero in struttura:

Se il paziente è presso proprio domicilio Casa di Cura o di Riposo:

- Richiesta di ricovero in R.S.A. del medico di base con diagnosi.
- Presentazione della richiesta presso il distretto ASP territorialmente competente.

Se il Paziente si trova ricoverato in ospedale:

- Necessita apposita richiesta del medico del reparto e la successiva segnalazione al servizio sociale ospedaliero

Viene quindi comunicato al distretto ASP di appartenenza e all'U.V.M. il giorno e l'ora dell'ingresso e indicati i documenti necessari da presentare:

- allegato E (scheda di ricovero ospedaliero)
- documento di identità
- codice fiscale
- documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri od esami

All'ingresso e/o durante il ricovero è prevista la sottoscrizione del contratto, della documentazione richiesta dal S.S.N.,
Viene quindi informato sul trattamento dei dati personali, secondo il GDPR 679/2016, e sottoscrive il relativo documento di "consenso informato".

1.2. Accoglienza

Un operatore accoglie l'ospite e gli eventuali familiari all'entrata della struttura, che viene accompagnato nella stanza assegnata e lo assiste nei primi momenti di ambientazione.
L'operatore presenta l'ospite ai residenti, avendo cura di comunicare:

- l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività)
- collocazione dei vari servizi
- utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata)

Il medico, visita l'ospite e mette a punto la terapia farmacologia.

1.3 Degenza

Il lunedì e il venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.00, il Direttore Sanitario è a disposizione per incontri con i ricoverati o con loro familiari per ogni eventuale ulteriore chiarimento. I medici di reparto sono a disposizione, invece, nei giorni di martedì - giovedì di ogni settimana, dalle ore 12.00 alle ore 13.00.
L'Assistente sociale riceve nei seguenti giorni: Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle 11.00 alle 13.00 e Lunedì e Giovedì dalle 16.30 alle 18.00

1.4 Prestazioni assistenziali

La R.S.A. Villa Lisa garantisce, quotidianamente, il soddisfacimento delle esigenze degli ospiti tramite personale di assistenza con specifiche mansioni e qualifiche.
L'ospite non può esigere dal personale alcuna prestazione se non espressamente prevista dal normale programma di lavoro e dalle qualifiche funzionali specifiche degli addetti, né può esercitare pressioni per ottenere un trattamento di favore nei suoi riguardi.
L'ospite può rivolgersi alla Direzione Sanitaria per avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze nel servizio o nella condotta del personale.

Nessuna responsabilità sarà assunta nel caso in cui l'assistenza sia prestata da personale esterno non autorizzato.

Nel caso di soggetti beneficiari di assegno di accompagnamento, ma sospeso in quanto ricoverati presso una struttura RSA, l'ASP si farà carico, per la quota a carico dell'assistito nel caso in cui l'ospite non sia in grado di farvi fronte , di rivalersi nei confronti dei familiari tenuti all'obbligo degli alimenti nei confronti del Comune preso il quale l'assistito ha la residenza al momento del ricovero.

Il DA 25.05.10 e successive modifiche non prevede conservazioni del posto in RSA per temporanea assenza per ricoveri ospedalieri o rientri in famiglia in ragione delle modalità di inserimento e di dimissioni pianificate dall'UVM secondo un programma assistenziale individuale a tal fine predisposto.

1.5 Prestazioni sanitarie

I servizi di carattere sanitario svolti nell'ambito della R.S.A. sono finalizzati alla prevenzione del degrado psicofisico degli ospiti, alla loro cura e riabilitazione e sono a carico del Fondo Sanitario Regionale, secondo il D. A. del 07/08/2002 e successivi D.A., se in regime di convenzione.
Le cure di medicina e l'assistenza farmaceutica sono assicurate dall'assistenza medica garantita direttamente dalla R.SA., sotto la responsabilità del Responsabile Sanitario.
L'approvvigionamento dei farmaci e/o dei presidi relativi al fabbisogno personale dei pazienti, non forniti alla struttura dall'ASP di competenza per qualsiasi fascia di farmaco, sono a carico del paziente.
L'assistenza infermieristica è assicurata esclusivamente dal personale operante nella R.S.A.

1.6 Assistenza medica e riabilitativa

Per l'esecuzione delle prescrizioni mediche, la R.S.A. utilizza personale infermieristico abilitato che esegue gli interventi autorizzati dalla normativa vigente in materia.
Per gli interventi riabilitativi, la R.S.A. è dotata di apposite strumentazioni. Il servizio è svolto da terapisti della riabilitazione, sotto il controllo del Responsabile Sanitario o del Medico specialista in reparto.

1.7 Servizi generali

La R.S.A. garantisce servizi di tipo alberghiero e residenziale.
In particolare, vengono offerti i seguenti servizi:
a) vitto, secondo diete che possono essere personalizzate in relazione alla valutazione delle condizioni dell'ospite;
b) assistenza religiosa per il rito cattolico con la celebrazione della S. Messa;
c) assistenza sociale;

I seguenti servizi, su richiesta dell'ospite e a carico dello stesso, vengono offerti da personale esterno:
a) lavaggio della biancheria e degli indumenti personali;
b) manicure, pedicure;
c) servizi di parrucchiera e barbiere.

La R.S.A. declina ogni responsabilità per i servizi suindicati.
L'ospite può avvalersi di figure professionali di suo gradimento, previa comunicazione al Responsabile del Servizio;
Il paziente all'ingresso deve portare gli indumenti necessari alla vita quotidiana e l'occorrente per l'igiene personale. Il personale amministrativo, all'atto del ricovero, richiederà documenti d'identità del paziente e di coloro che sottoscrivono il regolamento della struttura. La R.S.A. non svolge servizi di custodia degli oggetti

o dei valori detenuti dagli ospiti e, conseguentemente, non risponde del furto degli stessi e declina ogni responsabilità.

1.8 Ristorazione

Agli ospiti viene proposto un menu indicato dal direttore Sanitario sulla base delle loro particolari patologie, accompagnato da alimenti adatti ai portatori di particolari patologie. La preparazione dei pasti è affidata a Ditta Esterna e avviene nella cucina interna all'Istituto. La ditta responsabile applica il Manuale per l'autocontrollo dell'igiene degli alimenti secondo la metodologia HACCP, così come previsto dal D.lgs. N. 155 del 26.05.97 – Attuazione delle direttive 93/43 CEE.
Periodicamente i menu vengono controllati ed eventualmente variati, in modo da offrire un servizio sempre aggiornato e gradevole.

1.9 Animazione

Nel rispetto degli standard previsti dalla normativa regionale, la R.S.A. assicura un'attività di animazione che consenta agli ospiti di coltivare inclinazioni culturali e artistiche, anche in forma di terapia occupazionale.

1.10 Orari

Orario di ricevimento dal Lunedì alla Domenica dalle ore 12.00 alle ore 13.00 e dalle ore 18.00 alle ore 19.00.
Orari per le telefonate dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.30 alle ore 18.00.

Interni Utili da contattare:

Direzione Sanitaria	int. 314
Assistente Sociale	int. 321
Segreteria Amministrativa	int. 324
Infermeria 1° Piano	int. 318
Infermeria 2° Piano	int. 322

I visitatori devono avere riguardo per gli arredi, gli ambienti, gli impianti e le attrezzature della struttura, pena il risarcimento dei danni procurati.

N.B. Gli orari di ricevimento sono suscettibili di variazione.

Telefoni: la Struttura Sanitaria dispone di un servizio di centralino telefonico automatico a selezione passante. Nella tabella seguente vengono riportati i numeri interni da contattare, in relazione a particolari esigenze, e le fasce orarie di chiamata.

Per telefonare è a disposizione un telefono pubblico.

	NUMERO	**ORARIO**
Centralino	095/464949 – 095/303615	9/13—16/19
Fax	095/464932	

2. STANDARD DI QUALITÀ

La tabella seguente riporta altri standard di qualità e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi; il conseguimento di tali standard è reso possibile dalla esistenza di un "Sistema Qualità" rispondente alle linee guida della norma UNI EN ISO 9004:2008 ed alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015, in base alle quali gli Enti accreditati rilasciano la "certificazione" valida in campo nazionale ed internazionale.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	*INDICATORE*	*STANDARD*
Tempi di attesa	Tempo medio di attesa dalla richiesta da parte dell'UVG e il ricovero. Terapia strumentale – ambulatorio Rieducazione funzionale e posturale – ambulatorio Riabilitazione neurologica (PR1) – ambulatorio	1 Giorno 1 settimana 3 settimane 4-5 mesi
Qualità dell'assistenza sanitaria	1. Livello percepito di adeguatezza temporale dell'assistenza medico- infermieristica 2. Dotazione e qualifica del personale infermieristico e medico 3. Tempo medio di assistenza 4. Percentuale di utenti soddisfatti (Da questionario)	1. Da questionario (80%) 2. Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali 3. 113 minuti 4. 95%
Qualità del trattamento fisioterapico	5. Dotazione e qualifica del personale di fisiokinesiterapia 6. Tempo dedicato alla formazione dei terapisti 7. Percentuale di utenti soddisfatti (Da questionario)	5. Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali 6. 8/ore 7. 95%
Qualità del trattamento di animazione	8. Dotazione e qualifica del personale specialista e di animazione 9. Tempo dedicato alla formazione degli operatori	8. Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali 9. 8/ore
Igiene e comfort dei reparti di degenza	1. Detergenza 2. Disinfezione 3. Cambi di biancheria 4. Clima 5. Percentuale di utenti soddisfatti (Da questionario)	1. due volte al giorno 2. quotidiana 3. quotidiana 4. impianto di climatizzazione 5. 80%
Qualità dell'informazione	Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	1. 80%
Protezione dei dati personali	1. Tutela dei dati sensibili- • *Assenza di non conformità in materia*	1. secondo il GDPR 679/2016 "Codice in materia di protezione dei dati personali"- • *Zero non conformità rilevate*
Qualità dei pasti	1. Autocontrollo 2. Esami di laboratorio 3. Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	1. come da manuale HACCP 2. frequenza semestrale 3. 80%
Disponibilità e cortesia del personale socio-sanitario	Percentuale di utenti soddisfatti	1. 80%

PRESTAZIONI E MODALITÁ DI ACCESSO
AMBULATORIO CONVENZIONATO

1.4 Modalità d'ingresso per prestazioni ambulatoriali convenzionate di riabilitazione e recupero funzionale

Le prestazioni ambulatoriali di Riabilitazione e Recupero Funzionale sono effettuate in regime di convenzione con il SSN, e sono identificati dai criteri Nazionali dei Livelli Essenziali di Assistenza (Lea):
PR 1: Disabilità conseguente a patologie del sistema nervoso centrale polidistrettuali post acute e croniche.
PR 2: Disabilità conseguente a patologie del sistema nervoso centrale monodistrettuali post acute e croniche.
PR 3: Disabilità conseguente a patologie del sistema nervoso periferico polidistrettuali post acute e croniche.
PR 4: Disabilità conseguente a patologie del sistema nervoso periferico monodistrettuale post acute e croniche.
PR 5: Disabilità secondaria a patologie ostemioarticolari post-traumatiche e/o infiammatorie Monodistrettuale o Polidistrettuale.
PR 6: Disabilità secondaria a patologie ostemioarticolari degenerative Monodistrettuale o Polidistrettuale.
PR 7: Disabilità conseguenti a esiti di gravi ustioni e interventi chirurgici o di tipo demolitivi.
PR 8: Disabilità secondarie a patologie internistiche, cardiologiche, vascolari, respiratorie, urogenitali.
PR 9: Trattamento dei paramorfismi e dimorfismi nell'età evolutiva.

Per quanto attiene all'Ambulatorio i criteri di prenotazione sono espressi nella seguente tabella, con riferimento ai rispettivi PR di trattamento:

AMBULATORIO	***Giorni di apertura***	***Orario di servizio***	***N.ro max. prenotaz.***
PR 1	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	10
PR 2	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	10
PR 3	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	10
PR 4	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	10
PR 5	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	30
PR 6	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	40
PR 7	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	20
PR 8	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	5
PR 9	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	15

1.5 Informazioni generali

L'ambulatorio di Riabilitazione e recupero Funzionale è aperto dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 11.00 alle ore 19.30.
E' sempre possibile prenotare telefonicamente al n. 095-464949 visite o prestazioni di riabilitazione.
Il personale dell'ufficio clienti concorda il giorno e l'ora d'accesso nell'ambulatorio, per la valutazione fisiatrica, e successivamente la data di inizio del trattamento riabilitativo.
Il paziente, prima della valutazione fisiatrica, deve esibire all'ufficio accettazione i seguenti documenti:

- richiesta del medico curante
- documento di riconoscimento
- codice fiscale

All'inizio del trattamento riabilitativo dovranno essere esibiti all'ufficio accettazione i seguenti documenti:

- certificato-ricetta del fisiatra
- richiesta del medico curante
- documento di riconoscimento
- codice fiscale

Il paziente, viene quindi informato sul trattamento dei dati personali secondo la legge sulla privacy, e sottoscrive il relativo documento di "consenso informato".

1.6 Prestazioni ambulatoriali non convenzionate

Il paziente può usufruire di prestazioni ambulatoriali non convenzionate con il SSN per le seguenti specialità:

- Internistiche
- Psichiatriche
- Prevenzione e cura dell'ipertensione

Le tariffe per le singole prestazioni ambulatoriali non convenzionate con il SSN, sono indicati nell'apposito tariffario, consultabile presso gli uffici accettazione.