



Via Montealtissimo 1  
Castelnuovo Garfagnana (LU)

Manuale Qualità

Pag. 1 di 14

CARTA DEI SERVIZI

02.01

# 02.01

## CARTA DEI SERVIZI

Numero Revisione	Motivo	Data	Firma Legale Rappresentante	Firma Responsabile Qualità
0	EMISSIONE	10/10/2019		
1	REVISIONE	24/08/2021		
2	REVISIONE	12/01/2023		

Rev. 2  
del 12/01/2023



# CARTA DEI SERVIZI

## RSA “DOMUS AUREA”

### Sommario

Introduzione.....	3
Finalità e Valori .....	4
Diritti e Doveri degli ospiti e dei familiari .....	4
Descrizione della Residenza.....	5
Organigramma .....	6
Servizi alla persona .....	8
Assistenza sanitaria.....	8
Assistenza infermieristica .....	8
Assistenza socio-assistenziale.....	8
Assistenza riabilitativa .....	9
Servizio di animazione .....	9
Piano di Assistenza Individuale (PAI) .....	9
Biblioteca .....	10
Assistenza religiosa .....	10
Parrucchiere e/o eventuale estetista .....	10
Podologo .....	10
Servizi alberghieri.....	10
Ristorazione .....	10
Pulizia ambienti .....	11
Lavanderia .....	11
Telefono .....	11
Posta .....	11
Orario di visita.....	12
Rapporti con le famiglie .....	12
Gestione valori e beni personali.....	12
Rapporti con ASL - Servizio Sociale .....	12
Vaccinazioni.....	13
Rumori molesti.....	13
Raccolta dei reclami.....	13
Tutela della Privacy .....	14
Come contattarci .....	14



Gentile Ospite, nel ringraziarla per aver scelto la Residenza Sanitaria Assistenziale “Rsa Domus Aurea”, le porgiamo un cordiale benvenuto nella nostra struttura, dove lei potrà godere, in qualunque momento, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero elenco di prestazioni, si offre come testimonianza della filosofia di Domus Aurea. Un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità dell’ospite, dell’importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare. In una parola la dignità dell’individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la persona al centro delle nostre cure.

L’RSA “Domus Aurea” ha come valori:

- l’attenzione alla qualità della vita degli ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l’ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un’assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l’integrazione delle esigenze dell’ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali per una rete di sostegno più efficace;
- il monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

La carta dei servizi viene consegnata ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente.

## Introduzione

La Carta dei Servizi dell’RSA “Domus Aurea” è lo strumento che permette di conoscere in modo chiaro e trasparente:

- la struttura;
- i servizi offerti;
- gli obiettivi prefissati;
- la qualità delle prestazioni assistenziali.

È inoltre una dichiarazione d’impegno a mantenere e possibilmente migliorare i servizi, in collaborazione con gli ospiti residenti, i loro familiari e le associazioni di volontariato. L’obiettivo è quello di migliorare la qualità della vita delle persone che vengono accolte all’interno della struttura fornendo tutta una serie di servizi che riguardano:

- assistenza infermieristica e medica;
- animazione;
- pulizia ambientale;
- lavanderia;
- manutenzione straordinaria;
- trasporto.



L'assistenza sanitaria è affidata al medico curante del singolo ospite residente, in stretta collaborazione con il personale sanitario di struttura.

## Finalità e Valori

Domus Aurea è una struttura residenziale finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di persone non autosufficienti per periodi di lungo degenza e per periodi programmati e limitati nel tempo, ancorati ad obiettivi di tutela del benessere della persona, insieme ad un buon livello di assistenza ed alberghiera. I nostri principi e nostri valori sono:

- presa in carico socio-sanitario dell'ospite;
- la centralità della persona;
- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la rilevanza sociale della persona non autosufficiente,

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue della persona;
- interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari
- contatti con il Servizio Sociale Territoriale per garantire la continuità assistenziale e poter usufruire dei servizi sanitari territoriali.

## Diritti e Doveri degli ospiti e dei familiari

Gli ospiti e i loro familiari hanno il diritto di:

- conservare la propria individualità ed identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;
- ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, della deambulazione e nella cura dell'igiene personale;
- conservare i legami affettivi e relazionali;
- partecipare alla stesura del piano assistenziale individuale (PAI) e al suo aggiornamento;
- partecipare alle attività ricreative e di animazione;
- conservare il più possibile ritmi di vita familiari;
- assentarsi dalla struttura previa comunicazione alla Direzione;
- essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite, sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standard di qualità previsti.

 Via Montealtissimo 1 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 5 di 14
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

Gli ospiti e i loro familiari, per garantire il rispetto dell'altro e una convivenza serena, hanno il dovere di:

- concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune;
- informare gli operatori di ogni uscita dell'ospite;
- non portare alimenti dall'esterno se non in accordo con gli infermieri;
- osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare nella struttura: pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri ospiti ed operatori;
- non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

## Descrizione della Residenza

L'RSA Domus Aurea nasce il 15 dicembre 2007 dalla volontà della Misericordia di Castelnuovo di Garfagnana di prendersi cura e di assistere nei bisogni totali le persone anziane non autosufficienti le quali, per fragilità psicofisiche o per cause contingenti, avvertono il bisogno di lasciare la propria abitazione, temporaneamente o definitivamente, per inserirsi in un contesto abitativo integrato, dotato di servizi di sostegno.

La struttura si situa alle porte occidentali del paese di Castelnuovo Garfagnana, in una località verdeggiante e naturale, dove la dimensione umana viene valorizzata in tutte le sue forme, garantendo cura, assistenza ed accoglienza al malato, all'anziano ed al suo familiare.

L'RSA si propone i seguenti obiettivi:

- Offrire un adeguato sostegno sociosanitario a coloro che necessitano di un'assistenza 24h;
- Svolgere un adeguato programma individualizzato di assistenza, mirato a ridurre i sintomi dei processi degenerativi cognitivi, funzionali e comportamentali degli ospiti.

Gli ospiti alloggiano presso l'RSA per l'intero arco della giornata, usufruendo di tutti i servizi sociosanitari presenti e vivendo quotidianamente in tutti gli spazi della struttura che organizzata su due distinte strutture. La prima (principale) è disposta su due piani e si articola in una zona giorno (piano terra), e in una zona notte (primo piano).

La zona notte consta di 10 camere, doppie o singole, con bagno privato e uno spazio per il guardaroba dell'ospite. È presente anche il bagno assistito.

La zona giorno offre un'ampia e accogliente sala centrale, in cui gli ospiti trascorrono la giornata. Sempre nella zona giorno gli ospiti trascorrono la mattinata presso la sala centrale o la sala attività dove vengono svolte le attività riabilitative, ludiche e culturali effettuate da un animatore coadiuvato da Operatori di assistenza.

Durante la settimana è presente la fisioterapia, che svolge attività riabilitativa presso la sala attrezzata.

	Rev. 2 del 12/01/2023
--	--------------------------



Via Montealtissimo 1  
Castelnuovo Garfagnana (LU)

Manuale Qualità

Pag. 6 di 14

CARTA DEI SERVIZI

02.01

Le camere sono luminose, doppie e singole, elegantemente arredate, curate in ogni dettaglio, servizio privato, aria condizionata, dotate di ogni comfort, come tutti gli ambienti comuni: salone polifunzionale, ampia sala da pranzo, confortevole salotto, palestra, studio medico e infermeria, bagni protetti, curati spazi verdi esterni, stanza della musica, sala delle attività.

I percorsi interni ed esterni sono dotati di apposita segnaletica – leggibile anche a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni - per assicurarne l'individuazione e garantire l'accessibilità dell'utenza.

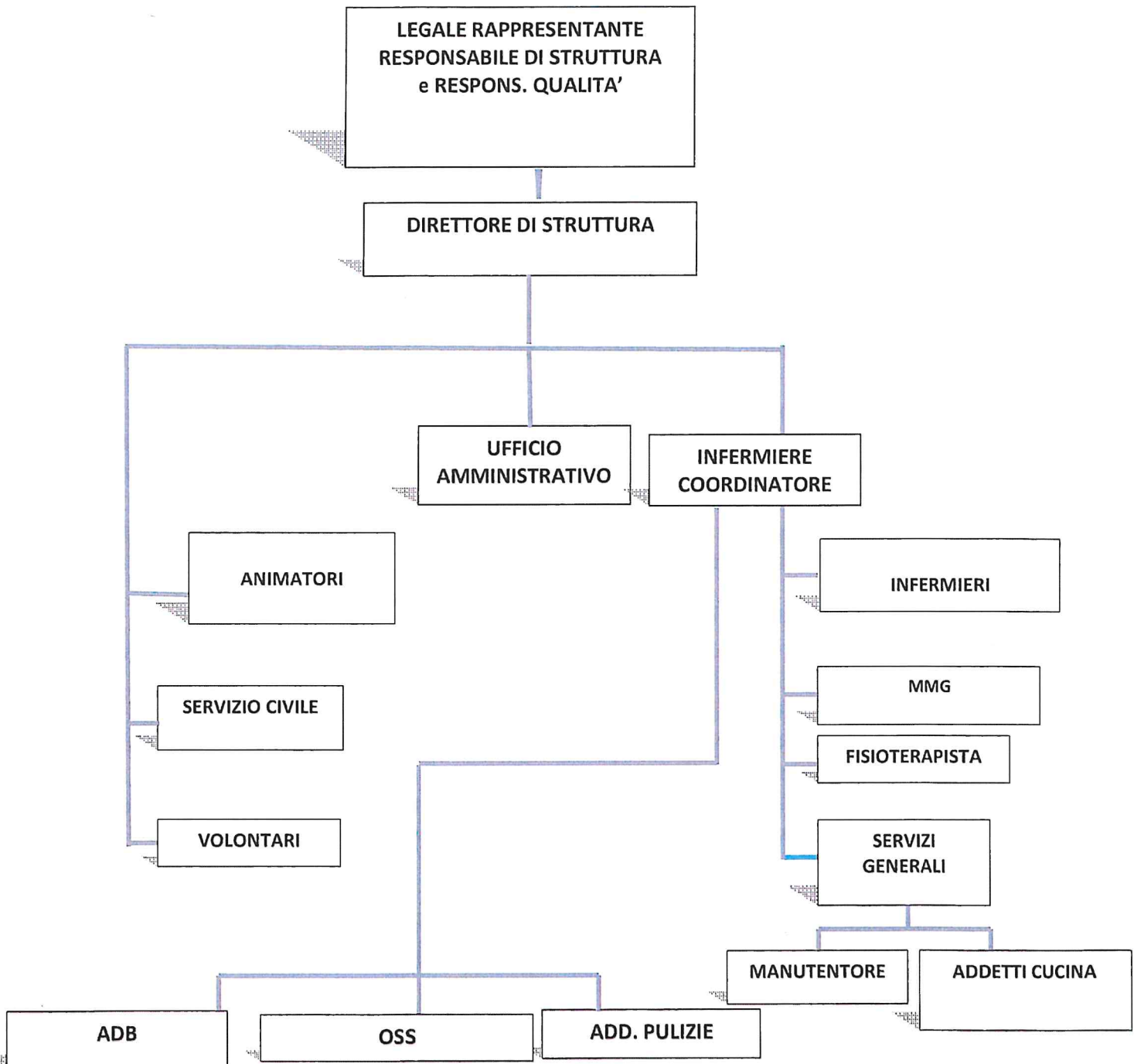
Sin dall'ingresso nell'attrezzato giardino, si ha la sensazione di non essere in una "struttura per anziani". L'ambiente proposto offre comfort ed eleganza, pur rispondendo a tutti gli standard qualitativi più elevati previsti nel settore. Ogni dettaglio è curato per facilitare ed accompagnare l'anziano bisognoso di supporto e di assistenza.

La seconda struttura, adiacente alla principale, segue i tratti descritti per gli arredi e la luminosità. Questa struttura ospita sei anziani su tre camere doppie con bagno assistito e WC oltre allo spazio per la mensa e l'animazione.

Nella stessa struttura è presente il centro diurno con la capacità di n. 6 ospiti con spazi per l'animazione e la fisioterapia.



## Organigramma e Funzionigramma RSA DOMUS AUREA





## Servizi alla persona

La Residenza garantisce agli ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, socio-assistenziale e di animazione.

### *Assistenza sanitaria*

L'assistenza sanitaria in struttura viene garantita attraverso il proprio Medico di Medicina generale che visita i suoi assistiti periodicamente o su richiesta qualora se ne ravvisasse la necessità.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico di base di ciascun ospite e sono a carico del SSN; ove possibile, è auspicabile che l'ospite venga accompagnato dal familiare.

I pazienti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozine, deambulatori) forniti dall'ASL su prescrizione del proprio medico di base.

La Residenza dispone comunque di ausili e di carrozzine in numero sufficiente per un utilizzo occasionale.

Gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate) devono essere richiesti dagli uffici ASL di competenza su prescrizione del proprio Medico di Base e verranno consegnati dal corriere direttamente in struttura.

Diversamente **per i soggetti che usufruiscono dei benefici dell'accreditamento** il materiale necessario per l'assistenza è a completo carico della struttura.

### *Assistenza infermieristica*

La struttura garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna, tramite infermieri. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza agli ospiti.

L'approvvigionamento dei farmaci è garantito dalla struttura su prescrizione del Medico. Su richiesta possono essere gli stessi familiari che provvedono alla fornitura.

### *Assistenza socio-assistenziale*

Gli Operatori Socio Sanitari (OSS) (OSA) svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta, tenendo conto del profilo medico, comportamentale, relazionale di ogni singolo ospite.

L'obiettivo del lavoro degli operatori è non solo quello di garantire la pulizia e il decoro della persona ma anche quello di mantenere ogni possibile autosufficienza e ridurre le conseguenze di una condizione di dipendenza.

Al pari dell'Infermiere, l'OSS opera all'interno di un piano gestionale formalizzato dalla Direzione che definisce protocolli specifici sulla contenzione, l'incontinenza, la mobilitazione e la pulizia dell'ambiente secondo un programma giornaliero, settimanale o mensile sia per la cura della Persona che per il decoro dell'ambiente.





La gestione della biancheria piana (lenzuola, carta, tovaglie) è definita da un programma che prevede il cambio delle lenzuola dopo il bagno settimanale e al bisogno. Per l'igiene intima vengono usati presidi monouso.

### **Assistenza riabilitativa**

Il nostro approccio all'ospite parte dall'assunto che le autonomie della persona vadano preservate il più possibile. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti membri dell'équipe ed ai familiari.

A questo scopo il fisioterapista collabora con il personale socio assistenziale ed infermieristico per impostare il piano di mobilizzazione degli ospiti.

Il fisioterapista interviene sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

### **Servizio di animazione**

Il servizio di animazione in struttura è garantito da un Animatore. La suddetta figura ha cura di gestire il tempo libero dell'ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'ospite, compatibilmente con la normativa di riferimento.

Per gli ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza, vengono privilegiate le attività utili per il miglioramento dei processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; per quei pazienti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale.

Una attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste, ai compleanni degli ospiti ed eventi aperti alla partecipazione anche dei familiari e della comunità in genere in relazione all'andamento epidemiologico determinato dalla Pandemia.

### **Piano di Assistenza Individuale (PAI)**

Il Progetto di Assistenza Individualizzata (PAI) pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla persona anziana, ospite della residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune.

La presenza dei familiari in Struttura ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, vengono accolti e tenuti in grande considerazione dall'équipe di lavoro, con l'obiettivo di delineare un quadro, che sia il più completo possibile dell'ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere.

Il PAI diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.



L'ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la residenza, al momento dell'ingresso in struttura e ogni volta che si rendono necessarie pratiche terapeutiche particolari.

Particolare attenzione verrà rivolta al coordinamento della gestione dei soggetti seguiti dal Servizio Sociale Territoriale. Il PAI deve essere revisionato almeno con cadenza semestrale o al mutare delle condizioni psicofisiche dell'ospite.

### ***Biblioteca***

Per chi lo desidera, è disponibile un servizio di consultazione dei libri presenti nella piccola biblioteca della struttura.

### ***Assistenza religiosa***

Occasionalmente in funzione della disponibilità del Parroco si provvede alla celebrazione della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche. Inoltre si propone anche la crescita della persona nella fede cattolica, mediante espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana. È un servizio che intende aiutare la persona a vivere con serenità e dignità questo momento della vita, e ad accogliere con fede eventi difficili e spesso dolorosi.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, agli ospiti aderenti ad altre religioni, la struttura garantisce la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose sia all'interno - richiedendo l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede – sia all'esterno - con le comunità di fede presenti sul territorio, nel rispetto della libertà e dignità delle altre persone accolte.

### ***Parrucchiere e/o eventuale estetista***

Nella Residenza il Servizio di parrucchiere/barbiere è gestito direttamente dal personale, per taglio, piega e necessità particolari. Per il Servizio, se richiesto dagli ospiti può essere garantito da professionalità esterne, ed è necessaria la prenotazione e rappresenta una spesa accessoria esclusa dalla retta. Il costo del servizio è concordato autonomamente tra l'ospite, il familiare e/o il tutore e il professionista coinvolto.

### ***Podologo***

Il Podologo è presente su prenotazione ed il costo della prestazione è considerato spesa accessoria esclusa dalla retta.

## **Servizi alberghieri**

### ***Ristorazione***

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- colazione - dalle ore 07.30 alle ore 08.30;
- pranzo - dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- cena - dalle ore 18.00 alle ore 19.00.



Via Montealtissimo 1  
Castelnuovo Garfagnana (LU)

Manuale Qualità

Pag. 11 di 14

CARTA DEI SERVIZI

02.01

In mattinata, dopo la colazione, è previsto un intermezzo di idratazione. Nel pomeriggio viene servita la merenda.

Il menù, predisposto e concordato con la ASL, varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane. Il menù consente all'ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione.

Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli ospiti. È assicurato dagli operatori l'imbroccamento degli ospiti che lo necessitano.

### ***Pulizia ambienti***

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli ospiti, viene garantita da personale specializzato, sollevando gli addetti all'assistenza da tale compito.

### ***Lavanderia***

La RSA provvede al cambiamento della biancheria da letto e da bagno. Per quanto riguarda la biancheria personale e gli abiti, è a disposizione una lavanderia interna che provvede al lavaggio della biancheria intima dell'ospite e del vestiario.

Al momento dell'ingresso in struttura, il corredo di proprietà di ogni ospite viene contrassegnato con il codice di riferimento assegnato. Quotidianamente gli effetti personali vengono controllati dal personale di assistenza e, se sporchi, raccolti e inviati in lavanderia o consegnati ai familiari, secondo accordi preliminari

### ***Telefono***

È possibile per gli ospiti telefonare all'esterno e ricevere telefonate direttamente nella struttura.

È inoltre consentito agli ospiti l'utilizzo del cellulare personale, anche con il supporto degli operatori laddove necessario.

La struttura mette a disposizione anche un *tablet* per consentire di fare *videochiamate* in diretta, con una visualizzazione più ampia rispetto ai telefonini e di inviare o ricevere video messaggi che possono essere poi recapitati.

### ***Posta***

La posta degli ospiti, sia in arrivo che in partenza, è gestita tempestivamente.

Rev. 2  
del 12/01/2023



## Orario di visita

La possibilità di entrare in struttura è sottoposta alle prescrizioni della normativa regionale vigente in materia di prevenzione della diffusione del contagio da COVID-19.

La Struttura è aperta al pubblico tutti i giorni e prevede un orario di visita 'libero' ad eccezione:

- della fascia oraria 14.00 – 15.00 per garantire la privacy durante il passaggio delle consegne;
- degli orari di somministrazione dei pasti, salvo diversi accordi con la Direzione.

Nei periodi di emergenza sanitaria, le visite sono programmate con prenotazione nelle fasce orarie 10,30 -11,30 e 14,30 – 16,00 di tutti i giorni.

## Rapporti con le famiglie

Il Responsabile della struttura provvede alla relazione costante con l'ospite e i suoi familiari agevolandone la comunicazione. È possibile fissare colloqui e visite guidate, senza impegno, per conoscere meglio la struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito oltre che per discutere situazioni specifiche riguardanti i casi assistiti. Tali colloqui e visite potranno svolgersi tramite video-collegamenti e comunque secondo le prescrizioni della normativa regionale vigente in materia di prevenzione della diffusione del contagio da COVID-19.


Allo scopo di facilitare il mantenimento dei rapporti con i familiari e con la rete amicale in coerenza con quanto previsto nel Progetto personalizzato, all'interno della RSA sono stati individuati dei locali destinati in via prioritaria agli incontri tra l'anziano e i familiari e/o amici con spazi specifici da dedicare a visite e colloqui anche con operatori dei servizi, rappresentanti legali ecc. adottando comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona

## GESTIONE VALORI E BENI PERSONALI

La struttura può conservare valori e oggetti degli ospiti purchè gli stessi non abbiano un valore complessivo maggiore di €. 500 di cui si deve dare evidenza al momento della consegna compilando l'apposito modulo. I valori verranno conservati in luogo sicuro a cura della struttura e consegnati a richiesta dei familiari dell'ospite o da chi li rappresenta legalmente, previa la registrazione delle operazioni di gestione sull'apposito registro.

## RAPPORTI CON ASL – SERVIZIO SOCIALE

I Servizi Sociali della ASL area Valle del Serchio svolge un ruolo molto importante in relazione alla gestione delle fragilità sociali del territorio e la RSA collabora strettamente per dare un apporto al

 Via Montealtissimo 1 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 13 di 14
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

servizio dando una continuità assistenziale ai soggetti che si trovano in una condizione di sofferenza e a quanti già seguiti in precedenza dallo stesso servizio. La stessa struttura RSA Domus Aurea rientra tra le offerte Assistenziali che il cittadino può scegliere per dare una risposta ai propri bisogni.

Per tutti i soggetti seguiti dal Servizio Sociale che usufruiscono della convenzione che copre il costo sanitario, la RSA provvede alla condivisione del Piano Assistenziale Individuale con il Servizi Sociali. Le Assistenti Sociali sono componenti dell'equipe multidisciplinare e partecipano alla condivisione del PAI con diritto di partecipazione agli incontri o prendendone visione.

## VACCINAZIONI

La RSA Domus Aurea riconosce la validità delle vaccinazioni preventive, influenzali, sars covid etc. per il controllo della diffusione delle infezioni e favorisce la vaccinazione degli Ospiti e del personale che opera nelle RSA.

## RUMORI MOLESTI

Sono attuate buone pratiche per il controllo dei rumori molesti all'interno della Struttura, limitando il volume degli apparati per la visione di filmati, dell'ascolto di musica e nel caso di attività musicali con l'uso di strumenti. Per l'ascolto della Musica e la visione di filmati sono predisposti dei locali dove gli ospiti ed i familiari possono fruire dei servizi senza arrecare disturbo agli altri ospiti.

## Raccolta dei reclami

È sempre possibile per gli ospiti e i loro familiari presentare alla Direzione segnalazioni o reclami in merito ai servizi della struttura: presso l'amministrazione sono disponibili gli appositi moduli da compilare.

Il reclamo viene gestito dalla Direzione entro un termine massimo di 30 giorni, termine entro cui viene data risposta all'ospite o ai suoi familiari/rappresentanti legali rispetto al problema oggetto del reclamo.

	Rev. 2 del 12/01/2023
--	--------------------------

 Via Montealtissimo 1 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 14 di 14
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

## Tutela della Privacy

La struttura assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute degli ospiti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/03 e e del GDPR (Regolamento UE 2016/679). Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- cura dell'ospite.

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al personale della RSA addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione;
- alla ASL competente territorialmente in ottemperanza al DGR 14/12/2001 n° 7/7435, Allegato B, Debito Informativo;
- al singolo interessato, su richiesta.

## Come contattarci

Per informazioni, delucidazioni e per qualsiasi chiarimento è possibile rivolgersi al Responsabile della struttura, reperibile dalle 15 alle 17 di tutti i giorni feriali.

I contatti telefonici sono i seguenti: Responsabile 340/4812199 - cellulare struttura 377/0813895  
È inoltre possibile ricevere informazioni scrivendo all'indirizzo e-mail: [misericordiacastelnuovo@gmail.com](mailto:misericordiacastelnuovo@gmail.com) e sul sito web [www.misericordiacastelnuovo.com](http://www.misericordiacastelnuovo.com)

	Rev. 2 del 12/01/2023
--	--------------------------

Schema tipo ALLEGATO 1 alle "Carta dei Servizi RSA Domus Aurea e al Regolamento", approvate con delibera del Magistrato della Misericordia in data 08/01/2024

**RETTE E TARIFFE 2024**  
SERVIZIO RESIDENZIALE RSA Domus Aurea  
della Misericordia di Garfagnana

	<b>RSA Posto letto convenzionati</b>	<b>RSA Posto letto Non convenzionati</b>
<b>Retta alberghiera *</b>	€ 111,10	90,00
Quota sanitaria	€ 57,60	
Quota sociale	€ 53,50	

(\*)Le prestazioni che rientrano nella retta alberghiera base sono dettagliate nella carta dei servizi.

**Tariffa per mantenimento posto letto**

Tariffa ridotta mantenimento posto letto in caso di assenza superiore alle quattro giornate intere con limite massimo cumulativo annuo di 15 giorni	€ 53,00	€ 53,00
Tariffa mantenimento posto letto per assenze prolungate a partire dal 31° giorno di assenza consecutiva e fino al rientro in struttura	€ 70,00	€ 70,00

Si riportano di seguito i servizi e le prestazioni garantiti e compresi nella retta alberghiera a carico dei residenti della RSA Domus Aurea:

- servizio ristorazione per l'intera giornata alimentare
- servizio lavanderia e guardaroba
- servizio igiene ambientale e pulizie
- servizio di animazione, sia collettivo che individualizzato
- servizio di parrucchiere (1 prestazione mensile)
- servizio pedicure non professionale - curativo
- accoglienza e pratiche relative
- spedizione via mail documentazione amministrativa
- servizio religioso cattolico
- wi-fi per collegamento ad internet
- televisore su richiesta
- pasto in struttura per i famigliari al momento dell'ingresso
- altri servizi nell'ambito dell'animazione garantiti dalla collaborazione con i giovani del Servizio Civile e dagli operatori dei lavori socialmente utili
- servizi amministrativi (tra i quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: fatturazione; servizi di centralino telefonico, di posta, sia in partenza che in arrivo; tutte le attività di supporto a pratiche amministrative e burocratiche quali rinnovo carta identità, pratiche per domanda invalidità, variazione residenza, ecc...; servizio custodia valori, denaro ed oggetti personali)
- servizi di manutenzione
- tutte le altre attività, qui non elencate, proposte ed organizzate dalla Misericordia a favore dei residenti (gite, feste, concorsi, ...) della RSA Domus Aurea.



## PRESTAZIONI AGGIUNTIVE A PAGAMENTO

Tariffe pasto per familiari (pranzo e/o cena)	€ 10,00
Taglio uomo	€ 15,00
Lavaggio e taglio donna	€ 20,00
Lavaggio e piega	€ 13,00
Lavaggio, taglio e piega	€ 30,00
Lavaggio, tinta, taglio e piega	€ 40,00
Tariffe prestazioni da estetista ( su richiesta ospite)	
Manicure	€20,00
Ceretta viso	€ 10,0
Ceretta labbra	€ 5,00
Tariffe richiesta documentazione sanitaria e/o cartella clinica	
Tariffa una-tantum per diritti di ricerca, visura e preparazione documentazione in tenuta cartacea e/o digitale	€ 30,00
Tariffa per stampa copia documentazione in tenuta cartacea ogni 100 pagine fotocopiate	€ 50,00
Tariffa per stampa documentazione in tenuta digitale ogni 100 pagine stampate	€ 10,00
Tariffa servizio trasporto privato	
Tariffa trasporto al chilometro mediante utilizzo dei mezzi ( vetture) dell'associazione	€ 0,65
Tariffa oraria per servizio di accompagnamento al trasporto di residenti per visite mediche o per ricovero ospedaliero a carico dell'ospite (con ambulanza)	€ 1,10
Tariffa trasporto al chilometro mediante utilizzo di mezzo attrezzato a carico dell'ospite	€ 0,89
Utilizzo di mezzi di ditte esterne per il servizio di trasporto privato	al costo
Spese accessorie quali pedaggi autostradali e parcheggi	al costo

