

# RSA Villa Dragonetti CARTA DEI SERVIZI



Gentile Signora/e,

Le presentiamo la nostra Carta dei Servizi, un documento che Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi ivi offerti e gli obiettivi che l'Ente gestore della Residenza Sanitaria Assistenziale "VILLA DRAGONETTI", di seguito per brevità detta RSA, si propone per rispondere in modo soddisfacente ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

Questa Carta dei servizi nasce con l'intento di:

- essere strumento, semplice ed accessibile, di conoscenza ed orientamento, per le persone residenti, i familiari e quanti in futuro si troveranno nella necessità di usufruire della struttura;
- contribuire a creare un clima di reciproca stima, nel rispetto dei ruoli, tra Direzione, Operatori, Famiglie e Residenti attraverso la condivisione d'intenti a supporto di una operatività corretta e gratificante sia per chi la eroga che per chi la riceve.

Consapevoli che l'ingresso di una Persona anziana in una struttura residenziale è sempre un passaggio molto delicato e difficile riteniamo necessario non solo assicurare agli Utenti tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali di cui hanno bisogno, ma ancor più impegnarci, tutti i giorni, per creare un clima, all'interno della Residenza, attento alla Dignità, alla Riservatezza, ai Bisogni Psicologici e Relazionali di ogni singola Persona.

Rimanendo a completa disposizione per fornire ulteriori informazioni, per accogliere suggerimenti e richieste, al fine di costruire, Insieme, servizi di Assistenza e Cura sempre più rispondenti alle esigenze dei nostri Anziani, Le auguriamo una buona lettura.

Cordiali saluti.

La Direzione

# Villa Dragonetti RSA

---

## INDICE

PRESENTAZIONE_ _ _ _ _	3
PLANIMETRIA_ _ _ _ _	5
MISSION_ _ _ _ _	6
OBIETTIVI_ _ _ _ _	7
STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RISORSE UMANE_ _ _ _ _	8
SERVIZI EROGATI_ _ _ _ _	10
PIANO ATTIVITÀ_ _ _ _ _	16
MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI_ _ _ _ _	18
RETTA_ _ _ _ _	20
COME RAGGIUNGERCI E CONTATTI_ _ _ _ _	22
RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DI SERVIZI E PRESTAZIONI_ _ _ _ _	23



FEBRUARY



# PRESENTAZIONE

## LA STORIA DELLA CONGREGAZIONE SUORE PICCOLE OPERAIE DEL SACRO CUORE

La Congregazione è nata a Trani l'8 dicembre 1935 dai sentimenti di cura e assistenza per il prossimo di padre Erminio Rondini, barnabita, e di madre Anna M. Ventura. Sorta con il fine specifico della cristianizzazione dell'alta moda femminile, sposò subito la ancor più nobile causa dell'assistenza fisica e spirituale della terza età, dell'infanzia e della gioventù in condizioni di difficoltà nell'ambito dell'istruzione, dell'educazione e della professione.

Il programma di vita della congregazione è riassunto nel suo motto:

**“In qualunque opera servirò il cuore di Gesù”.**

Come esortavano padre Rondini e madre Anna confermiamo:

**“Servire il Signore in qualsiasi opera immolando noi stesse per amore delle anime”.**





## LA STORIA DI VILLA DRAGONETTI

Inserita nel verde di un ampio giardino privato, in località “Capirro” nella stupenda città di Trani, “Villa Dragonetti” fu realizzata per volontà del Notaio Dott. Emanuele Dragonetti, animo di grande sensibilità, che con generoso gesto, unitamente alla amabile consorte, volle affidare alle cure delle Suore Piccole Operaie del Sacro Cuore l’opera da lui voluta per la cura e assistenza alle persone nella loro età più delicata.

La RSA Villa Dragonetti (RSA di mantenimento per anziani non autosufficienti secondo il R.R. n. 4/2019) ha una capienza di n. 76 posti letto in regime di accreditamento istituzionale con il Sistema Sanitario della Regione Puglia.

### VILLA DRAGONETTI OGGI

La Struttura è costituita da due reparti con capienza rispettivamente di trentasei e quaranta posti letto.

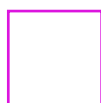
Le camere sono doppie, ognuna dotata di servizi igienici e di balcone privato con vista su giardino.

Ogni stanza è climatizzata, dotata di dispositivo per la chiamata d'emergenza e dispone di tv.

I due reparti, seppur ubicati in due edifici distinti forniscono i medesimi servizi e sono come di seguito denominati:

- **Reparto CASA A**
- **Reparto CASA B**

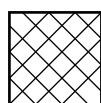
# PLANIMETRIA



CASA B



CASA A



AREA STRUTTURA  
SOTTOPOSTA AD  
AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO





## MISSION

Fornire agli anziani che si trovano in una condizione di disagio fisico psichico e sociale, servizi di aiuto e assistenza, sostegno e cura, al fine di produrre una migliore condizione esistenziale.

### PRINCIPI

I principi di riferimento della RSA Villa Dragonetti sono:

- Eguaglianza
- Continuità
- Imparzialità
- Trasparenza
- Efficienza ed efficacia
- Diritto e scelta
- Rispetto dell'anziano

### VALORI

La RSA Villa Dragonetti è retta e disciplinata secondo i canoni della mutualità, dell'accoglienza e del rispetto della diversità e si propone come soggetto attivo per promuovere e contribuire, attraverso il proprio lavoro, al miglioramento delle realtà sociali, a rischio di emarginazione ed esclusione salvaguardando la dimensione culturale, sociale, familiare della persona.

### LE STRATEGIE D'INTERVENTO SONO MIRATE A SODDISFARE:

- **Bisogni primari:**  
cura della persona, igiene personale e ambientale, vitto e alloggio;
- **Bisogni relazionali:**  
mantenimento dei rapporti familiari e sociali;
- **Bisogni occupazionali:**  
attività di animazione, laboratori creativi, supporto psicologico che integrano il concetto di salute a quello di benessere, inteso come stare bene con sé stessi e con gli altri, anche in presenza di deficit e limitazioni.





## OBIETTIVI

### OBIETTIVO GENERALE

Il lavoro all'interno della RSA è incentrato sull'assistenza rivolta agli anziani residenti in struttura garantendone il benessere, in ottica bio-psico-sociale, attraverso interventi quanto più personalizzati.

### OBIETTIVI SPECIFICI

Gli obiettivi principali della RSA Villa Dragonetti possono essere così riassunti:

- garantire assistenza all'anziano attraverso figure professionali sanitarie e sociosanitarie specializzate;
- garantire un luogo accogliente, riservato e familiare;
- promuovere mantenimento delle relazioni tra anziani residenti e familiari;
- promuovere il mantenimento delle autonomie residue dell'anziano;
- umanizzazione degli spazi e dell'approccio alla cura;
- valutare in maniera globale le problematiche dell'anziano facendo rete con i servizi territoriali;
- improntare il proprio sistema di gestione alla cultura del miglioramento continuo della qualità attraverso la promozione di iniziative di innovazione e formazione delle risorse umane.



## STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RISORSE UMANE

All'interno della RSA è presente un'équipe multidisciplinare composta da diverse figure professionali al fine di garantire ai Residenti un'assistenza il più possibile completa e personalizzata.

SERVIZIO ASSISTENZIALE-SANITARIO	SERVIZIO AMMINISTRATIVO	SERVIZIO GENERALI
1 Responsabile Sanitario 1 Coordinatore di Struttura 1 Assistente sociale 1 Vice Coordinatore di Struttura 8 Infermieri 25 Operatori Socio Sanitari 2 Fisioterapisti 2 Educatori 1 Psicologa 1 Nutrizionista	2 Impiegati amministrativi c/o front office	1 Manutentore 5 Addetti alla pulizia 1 Guardarobiere

La valutazione multidisciplinare e multiprofessionale dell'équipe operativa interna permette l'identificazione dei problemi/bisogni di ciascun anziano e viene, così, redatto il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato).

Il coordinamento dell'équipe è svolto dal Responsabile Sanitario. Quest'ultimo ha il compito di verificare l'efficacia degli interventi o eventualmente revisionarli per ottimizzare il tipo di assistenza messa in atto per ciascun residente della Struttura.



# CALENDARIO DEI COMPLEANNI



## SERVIZI EROGATI

La RSA Villa Dragonetti offre assistenza residenziale a lungo termine a persone anziane, con età superiore ai sessantaquattro anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

### SERVIZI SANITARI, ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI

#### SERVIZIO MEDICO:

La RSA Villa Dragonetti dispone della presenza di un Responsabile Sanitario, medico specialista, impegnato prevalentemente in compiti di coordinamento di tutte le attività socio-sanitarie.

Il Responsabile Sanitario collabora con i medici di medicina generale che espletano il servizio di assistenza medica ai propri assistiti, residenti della struttura.

Il Responsabile Sanitario riceve su appuntamento.

#### SERVIZIO INFERMIERISTICO:

L'attività infermieristica è presente 24 ore giornaliere ed è garantita da personale abilitato allo svolgimento della professione. Si occupa di vigilare sulle condizioni psicofisiche degli utenti allertando i medici di medicina generale e/o il Responsabile Sanitario in caso di necessità e svolgendo attività di assistenza infermieristica.

#### SERVIZIO FISIOTERAPICO:

Il Servizio di fisioterapia è garantito dal lunedì al venerdì dai fisioterapisti specializzati, così da stimolare e mantenere la funzionalità motoria dell'anziano laddove previsto nel PAI.

## SERVIZI ASSISTENZIALI E DI CURA DELLA PERSONA

Ad ogni residente della struttura è garantito il soddisfacimento dei bisogni assistenziali di vita quotidiana, ovvero igiene personale, vestizione, aiuto nell'alimentarsi e mobilitazione. Il servizio, garantito dagli OSS, costituisce il pilastro dell'attività socioassistenziale della struttura. L'attività di assistenza è garantita 24h/24 e segue un piano di lavoro dettagliato che tiene conto dei bisogni di ciascun anziano.

È inoltre garantito il servizio di parrucchiere e barbiere presso la struttura dal personale OSS.

## SERVIZIO SOCIALE

Il servizio di assistenza sociale svolge la funzione di segretariato sociale che si connota come:

- spazio di "ricevimento del pubblico" con l'obiettivo di fornire informazioni sul servizio offerto dall'ente e dal territorio, sulla procedura d'accoglienza, su pratiche di convenzione, ecc. (U.R.P);
- gestire domande di ingresso con raccolta di documenti amministrativi, sanitari ed informazioni utili per l'accesso in struttura, svolgendo una attenta analisi del caso finalizzata alla raccolta di informazioni su problematiche socioeconomiche fungendo così da rete con enti e servizi esterni;
- offrire consulenza e spazio di ascolto ad anziani e parenti, per favorire l'inserimento e la buona permanenza nella struttura.

Il servizio di assistenza sociale è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e il mercoledì dalle 15:00 alle 19:00

## SERVIZIO PSICOLOGICO

Il servizio psicologico è attivo già nelle prime fasi di accoglienza e di ingresso al fine di supportare l'anziano e la famiglia nel percorso d'inserimento.

La psicologa valuta i bisogni funzionali dell'anziano, programma incontri periodici con la famiglia al fine di favorire una continuità relazionale ed emotiva con l'anziano, organizza e supervisiona l'attività educativa per facilitare l'integrazione col gruppo e il mantenimento delle funzioni cognitive residue.

Il servizio psicologico è presente dal lunedì al venerdì e/o su appuntamento.

## SERVIZIO NUTRIZIONALE

Il servizio nutrizionale garantisce sin dal primo ingresso dell'anziano un'attenta valutazione dello stato nutrizionale al fine di prevenire un eventuale stato di malnutrizione e/o laddove sia presente una condizione dismetabolica.

Inoltre, viene garantita una attenta valutazione della qualità nutrizionale dei pasti.

## SERVIZIO EDUCATIVO - ANIMATIVO

Il Servizio Educativo garantisce attività ludico-ricreative programmate settimanalmente dal lunedì al sabato al fine di stimolare creatività, condivisione, integrazione relazionale e stimolazione prassico cognitiva. Vengono organizzati progetti di socializzazione come, ad esempio, feste di compleanno e feste a tema con l'obiettivo di far sentire l'anziano parte di una grande famiglia.

## CONSULENZE SPECIALISTICHE

Su richiesta del medico di medicina generale vengono garantite visite mediche specialistiche domiciliari a carico del SSN laddove possibile. In caso di visite presso ambulatori ASL il trasporto è da ritenersi a totale carico dell'utente.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio religioso è garantito da un Sacerdote che officia la Santa Messa, presso la Cappella presente in ciascun plesso.

## SERVIZI ALBERGHIERI

### SERVIZIO PULIZIA

Il servizio è svolto regolarmente due volte al giorno da personale interno alla struttura che garantisce una corretta igiene degli ambienti.

### SERVIZIO TECNICO E DI MANUTENZIONE

La struttura garantisce un servizio di manutenzione interno al fine di risolvere con effetto immediato le problematiche tecniche del quotidiano.

### SERVIZIO LAVANDERIA

La struttura si avvale di un servizio lavanderia esterno compreso nella retta mensile.

## SERVIZIO MENSA

I pasti della RSA Villa Dragonetti sono preparati da un'azienda di ristorazione esterna e trasportati presso la struttura per essere porzionati e serviti.

Il menù giornaliero e settimanale è regolarmente esposto e ben leggibile, negli appositi spazi previsti per ogni reparto.

I menù adottati sono supervisionati dalla Nutrizionista e validati dal SIAN della ASL territorialmente competente, tenendo conto dei fabbisogni nutrizionali ed energetici della terza età.

È prevista la scelta di piatti differenti, sia a pranzo che a cena, con variazione settimanale dei piatti offerti, con particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari.

## I PASTI VENGONO SERVITI NEI SEGUENTI ORARI:



COLAZIONE

dalle ore 8:30 alle ore 9:00



PRANZO

dalle ore 12:00 alle ore 13:00



MERENDA

dalle ore 15:30 alle ore 16:00



CENA

dalle ore 18:00 alle ore 19:00









## SERVIZI EXTRA

### TUTELA E SICUREZZA: PREVENZIONE E CONTROLLO DELLE INFEZIONI DI COMUNITÀ

In relazione alle situazioni di pericolo venutesi a creare con la diffusione del COVID-19 e più in generale per il contrasto alla diffusione di malattie infettive tra soggetti fragili, la RSA Villa Dragonetti adotta protocolli e procedure sanitarie di prevenzione in linea con le vigenti normative.

Nel caso in cui le condizioni di sviluppo epidemiologico a livello territoriale consentano accessi da parte di familiari/visitatori/volontari, è possibile operare, in orari e spazi definiti, secondo procedure di sicurezza in conformità alle vigenti normative.

#### L'ORGANIZZAZIONE È MIRATA A GARANTIRE:

- tempestiva e continua formazione degli operatori sanitari sulle nuove procedure di prevenzione e controllo delle infezioni;
- accesso alle vaccinazioni per residenti e personale come stabilito dalle competenti autorità sanitarie;
- procedure di triage e di screening periodico di residenti e operatori;
- fornitura dei DPI necessari al personale in servizio;
- procedure per l'isolamento dei casi di positività sospetti e confermati.

A seconda dello sviluppo epidemiologico, su disposizione della competente autorità sanitaria, è possibile che l'accesso alla struttura da parte di familiari/visitatori/volontari sia inibito, ed in tal caso è sempre garantito il servizio di continuità al sostegno e supporto affettivo agli anziani attraverso videochiamate o altre forme di collegamento da remoto.

Maggiori dettagli, opuscoli e materiale informativo, vengono forniti all'atto dell'accesso in struttura.

## SERVIZIO FARMACIA

La struttura può provvedere direttamente all'approvvigionamento di farmaci prescritti dal medico di medicina generale su ricetta nominativa.

I costi relativi ai farmaci non erogati gratuitamente dal servizio sanitario (ad esempio farmaci di fascia C) ed i ticket dovuti per farmaci e prestazioni sanitarie, saranno addebitate agli utenti che provvederanno al pagamento dei suddetti presso la farmacia partner.

## DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Al piano terra della RSA sono installati distributori di acqua, bevande calde e fredde, nonché vivande a costi contenuti.

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il servizio gestisce gli aspetti burocratici dal momento del ricovero in struttura (documentazione di entrata, contratto, etc.) e poi per tutta la permanenza.

**Orario: dal lunedì al venerdì 8:30 - 18:00**

## SERVIZIO FRONT-OFFICE

Il servizio di front-office è attivo e presidiato, tutti i giorni, dalle ore 8:30 alle ore 18:00. Costituisce il primo contatto con la Struttura.

Al centralino è possibile ritirare modulistiche, avere indicazioni sugli spazi della struttura e prendere visione della Carta dei servizi e di tutte le iniziative in programmazione nella struttura.

**È POSSIBILE CONTATTARE IL FRONT-OFFICE AL N. 0883-1953250 PER:**

- effettuare colloqui informativi;
- prenotare incontri con gli anziani residenti;
- programmare colloqui con la Direzione e l'equipe sanitaria.

## GESTIONE RECLAMI

Obiettivo della Direzione è quello di rendere il soggiorno dei residenti il più sereno e confortevole possibile; perciò, riteniamo fondamentale conoscere l'opinione dell'Anziano e dei suoi familiari sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni.

L'Utente e i suoi Familiari possono utilizzare per tali comunicazioni il Modulo per Segnalazioni e Suggestimenti disponibile presso il Front Office e sul sito web ([www.villadragonettitrani.it](http://www.villadragonettitrani.it)).

La RSA Villa Dragonetti è sempre felice di accogliere visitatori che potranno richiedere un appuntamento per informazioni.



## PIANO ATTIVITÀ



Si prevede l'inizio dalle attività di igiene tra le ore **7:00 - 8:00**, e successivamente è servita la colazione. Nel frattempo, vengono riordinate le camere di ogni anziano.



Dalle ore **9:15 alle ore 11:30** gli anziani vengono accompagnati alle attività previste sia individuali che di gruppo, quali fisioterapia, terapia occupazionale, attività ludico-ricreative, laboratorio della memoria, etc. Gli anziani che lo desiderano possono essere accompagnati alla SS. Messa che si celebra quotidianamente presso la Cappella interna alla struttura.



Dalle ore **12:00 alle ore 13:00** è distribuito il pranzo negli appositi luoghi (sala da pranzo o in camera per chi è impossibilitato a spostarsi).



Dalle ore **13:15 alle ore 14:45** è prevista la possibilità del riposo pomeridiano.



Dalle ore **15:30 alle ore 16:00** viene effettuato, per chi lo desidera, un leggero spuntino a base di frutta, yogurt, tè, biscotti.



Dalle **16:00 alle ore 17:30** si prosegue nelle varie attività strutturate; in tale fascia oraria è possibile far visita agli anziani. Nel frattempo, il personale di reparto provvede nuovamente alla pulizia ed al riassetto delle camere, provvedendo anche al controllo ed al cambio della biancheria intima e dell'abbigliamento personale.



Dalle ore **18:00 alle ore 19:00**, è distribuita la cena, con le stesse modalità del pranzo.



Dalle **19:15 alle ore 20:30** gli anziani sono liberi di occupare gli spazi comuni (soggiorno, bar, sala polifunzionale) per le varie attività ricreative (visione film, gioco delle carte, televisione ed altre attività) oppure se lo desiderano possono ritirarsi nelle loro camere.





## MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

La RSA Villa Dragonetti è una struttura accreditata con il Sistema Sanitario Regionale, per cui al fine di ottenere accoglienza occorre presentare la richiesta di ricovero presso il distretto socio sanitario della ASL di competenza.

### MODALITÀ DI ACCESSO AI RICOVERI CONVENZIONATI ASL

#### Fase 1 - Richiesta di informazioni e colloqui conoscitivi

È possibile programmare un colloquio conoscitivo contattando il servizio Front Office:

**Tel: 0883-1953250**

**Email: villadragonetti@piccoleoperaie.it**

per ottenere informazioni di carattere generale ed una prima valutazione rispetto all'idoneità della struttura in riferimento al bisogno manifestato.

Qualora il bisogno espresso risulti in linea con il servizio offerto dalla struttura, l'U.R.P. orienterà l'utente alle successive procedure di carattere burocratico e organizzativo per l'inserimento.

#### Fase 2 - richiesta all'Unità Valutativa Multidimensionale del Distretto Socio Sanitario

Per l'inserimento in regime di accreditamento è necessaria preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI, su prescrizione-proposta:

- MMG;
- Medico dell'Unità Operativa ospedaliera per acuti che dimette il paziente;
- Medico dell'Unità Operativa di riabilitazione cod. 28, cod. 75, cod. 56 e dell'Unità Operativa di lungodegenza cod. 60.

Una volta ricevuta l'autorizzazione all'ingresso, l'utente e gli eventuali caregiver vengono informati telefonicamente dall'U.R.P. in merito alla disponibilità dei posti.

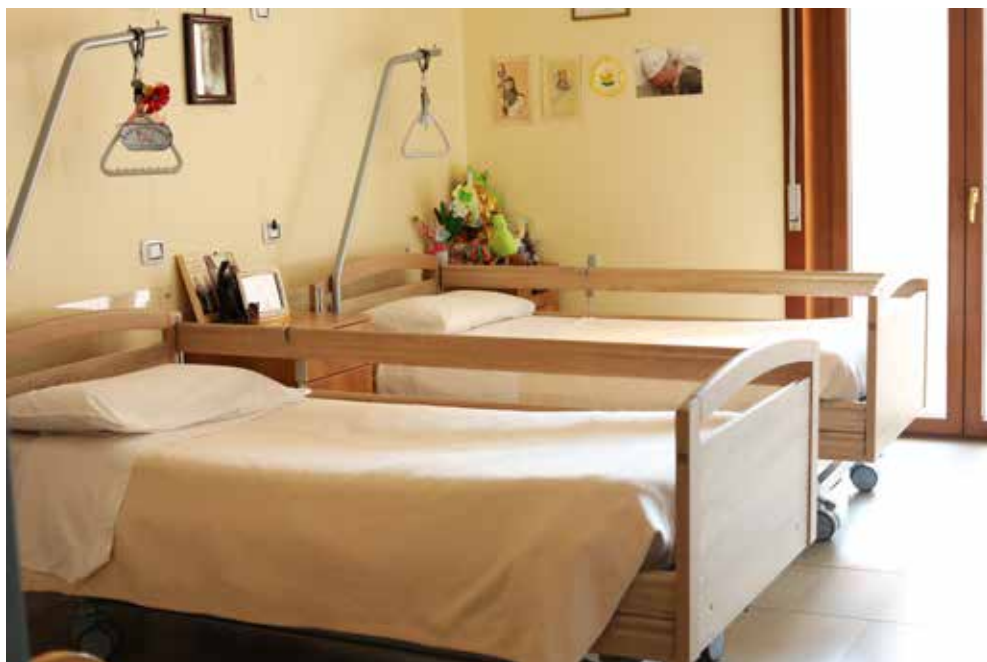
Nel caso in cui non fossero più interessati, i soggetti in lista per il posto in regime di convenzione devono rilasciare apposita dichiarazione di rinuncia al posto presso il Distretto Socio-Sanitario competente.

### Fase 3 - Ingresso in struttura

Al momento dell'ingresso presso la RSA Villa Dragonetti è necessario produrre le seguenti documentazioni:

- **informazione sanitaria:**  
(cartellino di dimissioni ricoveri recenti, analisi recenti effettuate, lista dei farmaci che l'anziano assume ed eventuali allergie)
- libretto sanitario;
- documento di identità;
- codice fiscale/tessera sanitaria;
- verbale di invalidità;
- eventuale documentazione di nomina di figure giuridiche.

Al termine della procedura di accettazione, lo staff assistenziale provvede alla stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).







## RETТА

La retta giornaliera ammonta ad € 100,33 così ripartita:

Quota sociale € 50,17, pari al 50% della retta, a carico dell'utente/famiglia.

Quota sanitaria € 50,17, pari al 50% della retta, a carico dell'ASL.

In condizioni di documentata impossibilità alla spesa, previa istanza presentata dal diretto interessato ai servizi sociali, l'ente comunale preposto interviene alla copertura totale o parziale della quota a carico dell'utente.

L'utente assente per ricovero ospedaliero per i primi venti giorni è tenuto al normale pagamento della quota sociale alla retta, dal ventunesimo giorno, invece, si riterrà dimesso salvo diversa valutazione della ASL.

L'utente assente per motivi personali non riconducibili a motivazioni sanitarie dovrà corrispondere, oltre alla quota sociale, un'indennità pari al 100% della quota sanitaria spettante alla RSA in ragione dei costi fissi per il mantenimento posto. La struttura si riserva di dimettere l'utente in caso di allontanamento dalla struttura non preventivamente concordato.

### CAUZIONE

L'ingresso nella Struttura è subordinato al versamento di una cauzione.

L'ammontare della cauzione è deliberato dalla Direzione all'inizio di ogni anno ed ha validità per l'anno successivo.

### RIMBORSI

In caso di decesso, la restituzione della cauzione ed il rimborso della retta pagata anticipatamente, al netto della trattenuta prevista da contratto pari ad € 150,00, avverrà a favore del soggetto coobbligato firmatario del contratto, dietro presentazione di richiesta scritta.

In caso di dimissioni volontarie è previsto un preavviso di 3gg che, laddove non dovesse essere rispettato, comporterà la decurtazione dalla cauzione versata dei giorni di mancato preavviso.



## PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA

- Progetti assistenziali individualizzati strutturati a seguito delle valutazioni multidimensionali dell'Anziano;
- Assistenza medica;
- Assistenza infermieristica continuativa nelle 24 ore;
- Servizio fisioterapico;
- Sostegno psicologico;
- Servizio sociale;
- Assistenza nutrizionale;
- Igiene e cura della persona;
- Assistenza alberghiera e alle attività della vita quotidiana;
- Alloggio;
- Riabilitazione psico-fisica;
- Laboratori educativi, animativi e di socializzazione;
- Assistenza religiosa;
- Attività e iniziative finalizzate alla promozione e al mantenimento dei rapporti tra gli anziani residenti e l'ambiente familiare/sociale;
- Servizio lavanderia.

## PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA:

- Servizio parrucchiere/barbiere;
- Manicure e pedicure (previo appuntamento);
- Gite programmate;
- Servizi di trasporto per eventuali visite, esami, etc. verso l'esterno della struttura;
- Visite specialistiche;
- Farmaci di fascia C.

## GESTIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura, in ossequio del GDPR (Regolamento Ue 2016/679), garantisce il pieno rispetto dei diritti e delle libertà nel trattamento dei dati personali sensibili e si impegna a garantire piena e totale tutela della privacy; così come garantisce i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione con cui intrattiene rapporti.

L'Anziano conserva il diritto che nessuna informazione sul suo stato di salute possa essere riferito a chiunque senza proprio consenso.

Tutto il personale è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli anziani e gli utenti in generale; al momento della domanda di accesso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali (L. 675/96 e ss.mm.ii.) limitatamente alle esigenze funzionali della Casa.



## COME RAGGIUNGERCI

Via Andrea Gusmai, 13 76125 Trani (Bt)

Tel. 0883-1953250

Email: [villadragonetti@piccoleoperaie.it](mailto:villadragonetti@piccoleoperaie.it)

[www.villadragonetti.it](http://www.villadragonetti.it)

Pec: [villadragonetti@pec.it](mailto:villadragonetti@pec.it)





## RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DI SERVIZI E PRESTAZIONI

È costante impegno della Congregazione Suore Piccole Operaie del Sacro Cuore perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti agli Anziani della nostra Residenza Sanitaria Assistenziale.

L'allegato questionario ci permetterà di conoscere il Vostro giudizio circa i servizi offerti e ci aiuterà nell'individuare i miglioramenti necessari alla nostra struttura.

Vi saremo quindi grati se vorrete compilare il questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che ritenete adeguato e consegnarlo al personale del Front-Office; in alternativa, potrete compilare il questionario online all'indirizzo [www.villadragonettitrani.it](http://www.villadragonettitrani.it)

**LA DIREZIONE**



# RSA Villa Dragonetti



Via Andrea Gusmai, 13 76125 Trani (Bt)  
Tel. 0883-1953250

Email: [villadragonetti@piccoleoperaie.it](mailto:villadragonetti@piccoleoperaie.it)  
[www.villadragonetti.it](http://www.villadragonetti.it)

Pec: [villadragonetti@pec.it](mailto:villadragonetti@pec.it)