# CARTA DEI SERVIZI ED ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

*RSA Don Minozzi – Roberto Darmon*
*Marano di Napoli (NA) – Via Soffritto n. 35*

**Ente Gestore:** Il Picchio Consorzio di Cooperative Sociali Cattoliche / ATI Assistenzialmente
**Sede Operativa:** Via Soffritto n. 35, Marano di Napoli (NA) – Collina dei Camaldoli
**Ambito Territoriale & ASL:** ASL Napoli 2 Nord – Ambito Territoriale Sociale N15
**Titolo Autorizzativo:** Decreto Sindacale n. 64/18, Voltura Rep. n. 3/2026
**Edizione & Revisione: Rev 00 Anno 2026**

## Capitolo 1 – Benvenuto, Mission e Principi dell'Accoglienza

Vi diamo il benvenuto nella RSA Don Minozzi – Roberto Darmon. Sappiamo bene che la scelta di affidare un proprio caro o di intraprendere un percorso residenziale rappresenta un momento delicato, ricco di emozioni e di domande. La nostra casa nasce con un obiettivo preciso: accogliervi non come 'utenti' di una struttura, ma come persone uniche, con la propria storia, i propri affetti e le proprie abitudini.

**Il nostro impegno quotidiano: Unire l'eccellenza e la competenza socio-sanitaria al calore umano, garantendo sicurezza, rispetto della dignità e una reale continuità di vita.**

### 1.1 La Nostra Mission

La struttura opera con l'obiettivo di offrire un'assistenza qualificata e multidisciplinare per adulti e anziani non autosufficienti, garantendo un approccio globale alla salute. La nostra azione è mirata a:

- **Promuovere il benessere globale:** Stabilizzare e ritardare la progressione delle patologie croniche, valorizzando le capacità residue di ciascun ospite, in un ottica di miglioramento globale della qualità della vita con interventi personalizzati.
- **Umanizzare le cure:** Garantire che ogni gesto assistenziale sia improntato all'empatia, all'ascolto attivo e al rispetto della dignità personale.
- **Custodire i legami familiari:** Mantenere e rafforzare le relazioni di parentela e di amicizia, favorendo I rapport con la comunità locale e coinvolgendo i famigliari nel piano di cura.
- **Garantire** un’elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un’assistenza qualificata e multidisciplinare attraverso un piano di formazione continua del personale.
- **Assicurare** un ambiente sicuro e confortevole, applicando tutti I sistemi di analisi e di monitoraggio dei rischi e sviluppando una cultura della sicurezza e del miglioramento continuo della qualità.

### 1.2 I Principi Guida del Servizio

- **Eguaglianza e Rispetto:** Ogni ospite ha diritto a prestazioni adeguate e personalizzate, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni socio-economiche.
- **Imparzialità e Accoglienza:** I comportamenti del personale sono guidati da criteri di obiettività, giustizia, rispetto ed empatia nell'ascolto delle esigenze individuali.
- **Continuità Assistenziale:** I servizi e la cura sono garantiti in modo regolare, continuativo e senza interruzioni per tutti giorni dell'anno, durante la giornata ma sopratutto nelle ore notturne.
- **Partecipazione e Trasparenza:** L'ospite e la sua famiglia sono parte attiva nella definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) e nella valutazione del gradimento del servizio.

## Capitolo 2 – La Nostra Casa sulle Colline dei Camaldoli

Il Dr. Mario Darmon, padre di Roberto Darmon, giovane laureando in medicina, scomparso a 27 anni, a causa della tubercolosi, negli anni 50 avviò la costruzione di un sanatorio in ricordo del figlio e scelse la zona verde e collinare dei Camaldoli.

La RSA Don Minozzi – Roberto Darmon nasce dalla visione illuminata di Don Antonio Giura, fondatore del progetto iniziale promosso dall'Opera Nazionale per il Mezzogiorno d'Italia, ed è oggi portata avanti con dedizione da Don Savino e Don Cesare.

La Struttura oggi eroga un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) a favore di persone adulte con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, con diverso grado di non autosufficienza, non assistibili a domicilio o in forme alternative alla degenza ospedaliera, che necessitano di trattamenti terapeutici, riabilitativi e socioriabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue

La gestione operativa e sanitaria è affidata alla sinergia tra il Consorzio Il Picchio e l'ATI Assistenzialmente, realtà consolidate nel panorama della sanità socio-assistenziale.

### 2.1 Gli Spazi e l'Ambiente

Situata a Marano di Napoli (NA) in Via Soffritto n. 35, sulla salubre collina dei Camaldoli, la struttura gode di un clima piacevole e di ampi spazi verdi riservati agli ospiti e ai loro visitatori. È facilmente raggiungibile con i trasporti pubblici (vedere paragrafo 8.4).

La struttura è realizzata su ampia area di mq 7000 , inserita in ampi spazi di verde privato riservati agli utenti ed ai loro familiari. Inoltre i visitatori godranno di un parcheggio interno.

All'ingresso della struttura è presente una grande e confortevole Hall, con portineria, dove gli ospiti possono intrattenrsi con I visitatori con servizio distribuzione snak, bevande calde o refrigerate.

Dalla Hall si può accedere alla Chiesa ed allo spazio dedicato all'accoglienza ed al servizio sociale. Sempre dalla Hall si accede agli spazi comuni sia interni che esterni della struttura.

Agli ambulatori medici ed alle palestre riabilitative, con accesso limitato alla sola utenza, si accede sempre attraverso la Hall principale o tramite percorso diretto.

Dalla Hall è possible raggiungere il primo piano dove sono situati gli uffici amministrativi e di direzione.

Dall'area ambulatoriale si accede al primo piano (anche tramite ascensore) dove sono situate le camera del modulo A, con una capacità di 20 posti letto,

Il reparto B, a cui si accede tramite un ampio corridoio che costituisce un prolungmento della Hall è articolato su due piani, piano terra e primo piano dove sono collocate gli altri due moduli residenziali.

Tutti e tre I moduli residenziali sono dotati di camere da un posto, due a tre posti letto, per un totale di 20 posti letto per modulo, ogni camera è dotata di bagno interno attrezzato per la disabilità. In ogni camera è garantita la privacy del singolo ospite nonché l'accesso ed il movimento delle carrozzine. Tutte le camere sono dotate di impianto di chiamata, Tv, riscaldamento e climatizzazione. In ogni modulo è presente una Infermeria, un locale per la preparazione/somministrazione dei pasti ed una sala luminosa e confortevole destinate a mensa /sala TV/e spazio collettivo,

Al piano seminterrato è situata la morgue con la sala del commiato e la stanza per tanatoprassi ed i servizi destinati ai dolente.

## 2.2 Destinatari

Sono accolte persone adulte con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, non assistibili a domicilio o in forme alternative alla degenza piena, che necessitano di un medio livello di assistenza sanitaria, con attività di riabilitazione a bassa complessità ed intensità, di mantenimento delle abilità funzionali residue, a fronte di un alto o di un moderato impegno assistenziale e tutelare. Le persone arruolabili in RSA presentano contemporaneamente i seguenti criteri:

- condizioni funzionali compromesse tali da determinare la completa o parziale non autosufficienza;
- condizioni sanitarie caratterizzate da comorbosità tali da non richiedere cure intensive ospedaliere;
- condizioni socio-ambientali che non consentono la permanenza al domicilio neanche con il supporto dei servizi domiciliari e semiresidenziali;
- condizioni cliniche che non consentono il trasferimento quotidiano dal proprio domicilio verso una struttura semiresidenziale senza pregiudizio per lo stato di salute, o l'accoglienza in strutture residenziali a carattere sociale;
- necessità di un medio livello di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello di assistenza tutelare di diversa intensità.

**RICOVERI TEMPORANEI**

All'interno della RSA sono garantiti anche ricoveri temporanei che rispondono ad un bisogno temporaneo o programmato di assistenza per un massimo di 30 giorni. Ai ricoveri temporanei accedono: α) disabili non autosufficienti, normalmente assistiti in ambito familiare ed eventualmente inseriti nel circuito delle cure domiciliari, per esigenze anche di mero sollievo delle famiglie stesse dal carico di cura e assistenza. In questo caso sono definiti ricoveri di sollievo e possono ripetersi per un massimo di tre volte in un anno per lo stesso paziente; b) soggetti dimessi dalle UUOO ospedaliere, anche di case di cura, non immediatamente assistibili a domicilio e che necessitano di assistenza e riabilitazione, per i quali a causa delle condizioni di

salute non è possibile nell'immediato elaborare un progetto riabilitativo. L'inserimento in RSA successivamente ad un ricovero ospedaliero, per un periodo di norma non superiore a 30 giorni e nell'ambito di programmi di dimissione ospedaliera, va inteso come garanzia di continuità assistenziale e gestito come percorso di dimissione protetta; durante il ricovero a termine in RSA l'obiettivo è accompagnare il recupero funzionale e predisporre le condizioni anche logistico-organizzative per il reinserimento a domicilio.

**LUOGO DI PROVENIENZA**

Compatibilmente con la disponibilità e distribuzione dei posti sul territorio regionale, le strutture residenziali, a parità di gravità ed urgenza e tenendo conto della libera scelta del cittadino e delle migliori possibilità di salvaguardare le sue relazioni sociali, ospitano nell'ordine:

- persone residenti nello stesso comune o circoscrizione,

- persone residenti nel distretto e ambito territoriale in cui è ubicata la struttura;

- persone residenti altri ambiti o distretti dell'A.S.L. di appartenenza;

- persone residenti in A.S.L. diverse.

### 2.3 Guida Pratica all'Ingresso: 'Cosa Portare con Sé'

Per facilitare i primi giorni e far sentire l'ospite subito 'a casa', consigliamo di preparare un corredo personale semplice e confortevole:

- **Corredo Personale:** Abbigliamento comodo e lavabile (tute, maglieria in cotone, pigiami/camicie da notte), ciabatte antiscivolo e giacca per le uscite nel giardino.
- **Effetti Personali e Ricordi:** Incoraggiamo l'ospite a portare fotografie di famiglia, un quadro caro o piccoli oggetti personali per decorare la propria stanza.
- **Documenti Utili:** Carta d'identità, tessera sanitaria, eventuale verbale di invalidità/Legge 104 e documentazione clinica recente.

## Capitolo 3 – L'Équipe Multidisciplinare: Chi Incontrerai

Attorno ad ogni ospite opera un'équipe di professionisti qualificati che lavorano in stretta sinergia per garantire cure sanitarie, assistenza tutelare e benessere psicologico:

| Ruolo Professionale | Principali Compiti e Funzioni nell'Accoglienza |
|---|---|
| **Direttore Sanitario** | Validazione della presenza nei turni del personale sanitario ed assistenziale<br>Organizzazione di incontri periodici dell'equipe di cura e supervisione della formazione del personale sanitario e di assistenza<br>Collaborazione con il Coordinatore Attività Sociali ed Educative<br>Raccordo con i Medici di Medicina Generale e con i Medici Specialisti<br>Rapporti con l'Azienda Sanitaria, con i Distretti e con i Comuni<br>Tenuta e aggiornamento della documentazione sanitaria degli ospiti<br>Gestione dei farmaci e di ogni altro materiale sanitario<br>Adozione, controllo e vigilanza delle norme igienico sanitarie e |

| | |
|---|---|
| | di sicurezza<br>Predisposizione e attuazione di misure di prevenzione nei confronti della comunità e dei singoli ospiti<br>Approvvigionamento dei farmaci forniti direttamente dall'Azienda Sanitaria e vigilanza sul loro utilizzo |
| **Coordinatore di Struttura** | E' responsabile dell'organizzazione della struttura, con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività, di raccordo e integrazione con i servizi territoriali.<br>Al Responsabile della struttura, supportato dal referente qualità, sono affidati i compiti amministrativi e burocratici necessari per il buon funzionamento della struttura. E' loro compito verificare il mantenimento degli standards di qualità previsti. Tale figura, affiancata dall'ufficio di segreteria/amministrazione, verifica le presenze del personale, calcola le rette, predispone la formazione del personale. |
| **Coordinatore Attività Sociali ed Educative & Assistente Sociale & Educatori** | E' un Assistente Sociale responsabile con I suoi collaboratori dell'accoglienza, supporto psico-sociale, mantenimento dei contatti con il territorio e gestione delle attività educative e sociali. Ha compiti di Segretariato Sociale |
| **Responsabile Infermieristico & Infermieri** | E' un infermiere che cura l'ammissione e la degenza dell'ospite, facilita i rapporti interpersonali e mantiene la relazione e la collaborazione con i familiari. Si occupa della burocrazia attinente al campo socio-sanitario (prenotazione visite e trasporti, richieste di ausili protesici e di farmaci, etc.). Ha compiti di indirizzo e di organizzazione della documentazione, delle attività, di raccordo ed integrazione tra gli operatori, i servizi, ospedalieri e territoriali ed i Medici di Medicina Generale. Con I suoi collaboratori garantisce la somministrazione terapie, le medicazioni, il monitoraggio parametri vitali e le prenotazione visite specialistiche. |
| **Operatori Socio-Sanitari (OSS)** | Assistenza diretta h24 per igiene personale, mobilitazione, nutrizione, cura del comfort e benessere quotidiano. |
| **Fisioterapisti & Terapisti Occupazionali** | Programmi di riabilitazione neuromotoria e mantenimento delle abilità funzionali residue nelle palestre dedicate. |
| **Animatori di Comunità** | Organizzazione di laboratori ricreativi, feste, eventi culturali e momenti di socializzazione festosa. |

L'assistenza medica è garantita dal Servizio Sanitario regionale (Distretto Sanitario di appartenenza) tramite il medico di medicina generale(MMG), gli specialisti medici ambulatoriali del Distretto, la continuità assistenziale nei giorni festivi e nelle ore notturne e il servizio del 118 per le emergenze.

# Capitolo 4 – Come Accedere ai Servizi (Percorso Regione Campania)

In conformità con la normativa sociosanitaria della Regione Campania (DGRC n. 324/2012 e s.m.i.) e in stretta collaborazione con l'ASL Napoli 2 Nord e l'Ambito Territoriale N15 (Marano di Napoli), l'accesso alla RSA avviene attraverso percorsi chiari e trasparenti.

## 4.1 Acceso tramite Posti Convenzionati col Servizio Sanitario

- **1. Presentazione della Domanda al PUA:** La richiesta di ingresso è presentata al Punto Unico di Accesso (P.U.A.) del Distretto Sanitario dell'ASL dal cittadino, da un familiare o componente della rete informale (es.Vicinato), dal tutore giuridico, dal MMG o dai Servizi Sociali dell'Ambito Territoriale. La richiesta deve essere effettuata attraverso la specifica modulistica, prevista dal Regolamento di Accesso condiviso tra l'A.S.L. e l'Ambito Territoriale
- **2. Scheda S.Va.M.Di. & Valutazione UVI:** Il Medico di Medicina Generale (MMG) o lo specialista redige la scheda S.Va.M.Di. (Scheda di Valutazione Multidimensionale Disabili/Anziani). Il PUA attiva l'Unità di Valutazione Integrata (U.V.I.) del Distretto.
- **3. Proposta di Ammissione & Inserimento:** L'UVI formula la Proposta di Ammissione con l'individuazione del livello assistenziale (Modulo R3D/R2) e autorizza l'ingresso in lista d'attesa o la presa in carico diretta.

## 4.2 Accesso per Utenti Privati Non Convenzionati

Per i posti ad accesso privato diretto, la domanda si presenta direttamente presso la segreteria della RSA Don Minozzi via email (direzionesanitaria@rsadonminozzi.it) allegando una relazione medica aggiornata. La richiesta per l'accesso è effettuata da uno dei seguenti soggetti:

- dal singolo cittadino interessato;
- da un familiare, parente o componente della rete informale (es. vicinato)
- da un tutore giuridico;
- da Servizi sanitari (UO distrettuali etc; strutture residenziali)
- da altri servizi sociali dell'ambito territoriale
- dal MMG

La Commissione Interna della Struttura valuterà la compatibilità clinico-assistenziale dell'ospite prima di concordare il colloquio di accoglienza e la visita guidata.

## 4.3 Ricoveri Temporanei e di Sollievo

La struttura offre moduli di accoglienza temporanea (fino a 30 giorni, rinnovabili per un massimo di 3 volte all'anno) dedicati a:

- **Sollievo Familiare:** Per offrire un periodo di riposo alle famiglie che assistono anziani o disabili a domicilio.
- **Dimissioni Protette:** Per garantire la continuità assistenziale a pazienti dimessi da reparti ospedalieri che necessitano di un periodo di recupero funzionale prima del rientro a casa.

# Capitolo 5 – 'Una Giornata Insieme': Vita Quotidiana e Servizi

La vita in struttura è organizzata per garantire ritmi rassicuranti e al contempo flessibili, evitando la rigidità istituzionale e rispettando le abitudini individuali.

> **06:00 – 09:00 | Risveglio Dolce & Colazione:** Igiene personale guidata, vestizione e prima colazione secondo i gusti dell'ospite.
>
> **09:00 – 12:00 | Attività di Cura & Riavvicinamento:** Visite mediche, sedute di fisioterapia in palestra, laboratori educativi e uscite nel parco.
>
> **12:00 – 13:00 | Il Pranzo Insieme:** Pasti serviti nella sala mensa con attenzione alla convivialità e all'imboccamento assistito.
>
> **13:00 – 15:00 | Riposo Pomeridiano:** Momento di relax in camera o negli spazi comuni tranquilli.
>
> **15:00 – 18:00 | Merenda & Animazione:** Attività ricreative, feste di compleanno, musica, stimolazione cognitiva e visite dei familiari.
>
> **18:00 – 19:00 | La Cena:** Cena leggera e bilanciata, condivisa con gli amici di reparto.
>
> **19:00 – 21:00 | Relax Serale & Buonanotte:** Igiene serale, preparazione alla notte e riposo.

## 5.1 Ristorazione e Dieta Mediterranea

I pasti sono curati nel rispetto della tradizione gastronomica campana e della Dieta Mediterranea, con menù stagionali mensili approvati dal Servizio SIAN dell'ASL. Garantiamo menù personalizzati per patologie (diabete, ipertensione, coliti) e pasti omogeneizzati di alta qualità per ospiti con disturbi della deglutizione (disfagia).

## 5.2 Servizi Alberghieri, Religiosi e Cura della Persona

- **Pulizia & Sanificazione:** Igiene quotidiana delle camere e sanificazione costante degli spazi comuni affidata a personale specializzato.
- **Lavanderia & Guardaroba:** Lavaggio della biancheria piana compreso nella retta; servizio di guardaroba e lavaggio indumenti personali attivo in struttura.
- **Parrucchiere & Podologo:** Servizio di taglio e piega capelli mensile compreso nella retta; podologo curativo periodico su indicazione medica.
- **Assistenza Spirituale:** S. Messa settimanale celebrata nella Chiesa interna della struttura; piena libertà per i fedeli di altre confessioni religiose.

# Capitolo 6 – Il Progetto Individuale (PAI) e l'Alleanza con le Famiglie

Entro 15 giorni dall'ingresso, l'Équipe Multidisciplinare predispone il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), analizzando i bisogni sanitari, tutelari, cognitivi e relazionali dell'ospite. Il PAI definisce obiettivi trasparenti e misurabili ed è condiviso e sottoscritto con la persona e la sua famiglia.

### 6.1 Il Ruolo Attivo della Famiglia

Riteniamo la famiglia un partner fondamentale nel percorso di cura. Garantiamo orari di visita aperti e flessibili (tutte le mattine dalle 09:40 alle 11:30 e i pomeriggi di martedì, giovedì, sabato e domenica dalle 15:30 alle 17:30, o su appuntamento per esigenze lavorative). Organizziamo periodicamente feste, incontri di confronto e collegamenti in videochiamata.

## Capitolo 7 – Trasparenza Economica, Retta e Tutela Contrattuale

In conformità con il Requisito 31 dell'ALLEGATO A-66 e con le direttive della Regione Campania, la gestione amministrativa si fonda sulla massima trasparenza e sulla stipula del Contratto Tipo di Ospitalità.

### 7.1 Scomposizione della Retta e Scadenze

La retta giornaliera di soggiorno distingue chiaramente la quota sanitaria (a carico del Servizio Sanitario Regionale) dalla quota di compartecipazione alberghiera/sociale. Il pagamento della retta a carico dell'ospite avviene entro il giorno 10 di ogni mese tramite bonifico bancario.

### 7.2 Clausola di Ristoro per Assenze Temporanee

In caso di assenza programmata dell'ospite per ricovero ospedaliero o per rientro temporaneo in famiglia, la struttura garantisce la conservazione del posto letto per un massimo di 7 giorni consecutivi. Per le assenze superiori a 3 giorni consecutivi, viene riconosciuta una **Clausola di Ristoro (decurtazione sulla retta pari al 20% al giorno)** a scomputo dei costi alimentari e di consumo non usufruiti.

### 7.3 Recesso e Dimissioni

La famiglia o l'ospite possono recedere dal contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta al Coordinatore di Struttura con un preavviso di almeno 15 giorni solari.

L’Amministrazione potrebbe richiedere le dimissioni dell’ospite dalla Struttura qualora:

a) l’Ospite abbia una condotta incompatibile con le esigenze della vita comunitaria;

b) risulti moroso nel pagamento della retta di mantenimento.

In questi casi la richiesta è per iscritto ed è inviata dall’Amministrazione all’ASL

## Capitolo 8 – I Tuoi Diritti, la Qualità Garantita e l'Ascolto

### 8.1 Carta dei Diritti dell'Ospite

- **Diritto alla Dignità & Identità:** Essere chiamati sempre per nome e cognome, essere ascoltati con rispetto e trattati con la massima cortesia da tutto il personale munito di tesserino di riconoscimento.
- **Diritto alla Riservatezza & Privacy:** Tutela assoluta dei dati personali e sanitari ai sensi del GDPR Reg. UE 2016/679.

- **Diritto all'Informazione & Accesso agli Atti:** Diritto di accedere alla propria documentazione sanitaria (cartella personale, PAI) con rilascio di copia conforme entro il termine perentorio di 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

## 8.2 Standard di Qualità e Monitoraggio

| Area di Servizio | Indicatore di Qualità | Standard Garantito |
|---|---|---|
| Assistenza OSS & Tutelare | Presenza continuativa h24 / 7gg e supporto igiene | 100% rispetto dei PAI e min. 1 bagno assistito/settimana |
| Assistenza Infermieristica | Somministrazione terapie e monitoraggio parametri | Presenza quotidiana da normativa e controllo ogni 2 mesi |
| Ristorazione & Nutrizione | Gradimento dei pasti e rispetto diete speciali | Menu SIAN 100% conforme e gradimento >= 90% |
| Sicurezza & Emergenze | Verifica impianti antincendio e formazione dello staff | 100% conformità alle norme di sicurezza e prove periodiche |
| Gestione Reclami | Risposta scritta a segnalazioni e suggerimenti | Risposta garantita entro 15 giorni lavorativi |

## 8.3 Gestione dei Reclami, Suggerimenti e Casella Anonima

Accogliamo con favore qualsiasi segnalazione o suggerimento mirato al miglioramento continuo. I reclami possono essere presentati a mezzo lettera/email (direzionesanitaria@rsadonminozzi.it) o inserendo il modulo predisposto nella **Casella Postale dei Suggerimenti** situata all'esterno della struttura (utilizzabile anche in forma anonima). Garantiamo un riscontro scritto entro 15 giorni lavorativi.

## 8.4 Come raggiungere la struttura (controllare)

**Arrivare in auto (mezzi privati)**
Riferimento da impostare sul navigatore: Via Vicinale Soffritto, Marano di Napoli
Da Napoli centro

1. Immettersi sulla Tangenziale di Napoli (A56) direzione Pozzuoli.
2. Uscire a Camaldoli.
3. Proseguire per Marano di Napoli seguendo:
    - Via Camaldoli
    - Via San Rocco
4. Continuare fino a Via Castel Belvedere.
5. Svoltare su Via Vicinale Soffritto: la RSA è nelle immediate vicinanze.

Tempo medio: 20–30 minuti.
Parcheggio: strada ampia, possibilità di sosta lungo i lati o nel parcheggio privato.

---

**Arrivare con mezzi pubblici**

Lenea 1 - Metro Napoli -fermata Policlinico -Bus urbano 143,144,C44 e 163 (ANM).

Opzione 1 — Metro Linea 1 + Bus

1. Metro Linea 1 fino a Piscinola.
2. Da Piscinola prendere:
    - Bus C67 (ANM) → direzione Marano / San Rocco
3. Scendere in zona Castel Belvedere – San Rocco.
4. Camminare 10–15 minuti fino a Via Vicinale Soffritto.
5. Tempo totale: 45–70 minuti.

---

Opzione 2 — Bus diretto da Napoli

Da Piazza Dante / Museo / Via Toledo partono bus ANM verso Marano:

- C63 → Marano centro
- C67 → zona San Rocco / Castel Belvedere (più vicino)

Da Marano centro:

- Taxi locale (5–7 minuti)
- Oppure camminata di 20–25 minuti in salita.

---

**Taxi / NCC**

Soluzione più semplice se non si conosce la zona.

- Da Napoli centro: 20–25 €
- Da Piscinola: 10–15 €.

Qr code per Info e Posizione

## Contatti e Riferimenti Utili

- **Indirizzo:** RSA Don Minozzi – Via Soffritto n. 35, 80016 Marano di Napoli (NA)
- **Telefono Centralino:** 081.0093050
- **Email Direzione Sanitaria:** direzionesanitaria@rsadonminozzi.it
- **Sito Web Ufficiale:** www.rsadonminozzi.com

## AVVISI/INFORMAZIONI

In un’apposita bacheca e sul sito www.rsadonminozzi.com è possibile trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sulle iniziative e le attività della Struttura. Le informazioni di carattere personale sono date tramite colloqui individuali o comunicazioni scritte.

Si suggerisce di inserire una sezione o allegato dedicato con la sintesi delle condizioni contrattuali (decorrenza, impegni dell'ente e dell'ospite, clausole di recesso e preavviso).

## ALLEGATO 1 – MODELLO DI CONTRATTO DI OSPITALITÀ

### RSA DISABILI “ROBERTO DARMON” – CONTRATTO DI OSPITALITÀ

Tra la RSA Disabili “Roberto Darmon”, con sede in Via Soffritto snc – 80016 Marano di Napoli (NA), nella persona del legale rappresentante pro tempore o di suo delegato, di seguito denominata anche “Struttura”, e il/la Sig./Sig.ra _____, nato/a a _____ il _____, residente in _____, codice fiscale _____, in qualità di ospite / familiare referente / amministratore di sostegno / tutore / curatore dell’ospite Sig./Sig.ra _____, nato/a a _____ il _____, di seguito denominato/a anche “Contraente”, si conviene e si stipula quanto segue.

**Premesse**

Le premesse e la documentazione consegnata o richiamata nel presente contratto costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso. L’ammissione e la permanenza nella Struttura avvengono nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente in materia di autorizzazione, accreditamento, assistenza sociosanitaria residenziale, tutela della persona con disabilità, protezione dei dati personali e sicurezza, nonché del Regolamento di funzionamento interno e della Carta dei Servizi della Struttura, che il Contraente dichiara di aver ricevuto, letto e compreso.

**Art. 1 – Oggetto del contratto**

Con il presente contratto la Struttura si impegna ad accogliere l’ospite presso la RSA Disabili “Roberto Darmon” ed a garantire, in relazione al livello assistenziale autorizzato e accreditato, le prestazioni sanitarie, infermieristiche, riabilitative, tutelari, alberghiere, amministrative e sociali previste dalla normativa applicabile, dalla Carta dei Servizi, dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e dai protocolli organizzativi adottati. L’ospitalità può avvenire in regime convenzionato, con compartecipazione pubblica e/o privata, ovvero in regime privato, secondo quanto specificato nei successivi articoli e nella documentazione amministrativa allegata.

**Art. 2 – Condizioni di accoglienza e ammissione**

L’ammissione dell’ospite è subordinata alla disponibilità del posto, alla compatibilità clinico-assistenziale con il livello di intensità assistenziale erogato dalla Struttura, alla regolarità della documentazione sanitaria e amministrativa richiesta e, ove previsto, al provvedimento di accesso o di autorizzazione emanato dai servizi competenti. In caso di accesso tramite i canali sociosanitari territoriali della Regione Campania, l’inserimento avviene sulla base del percorso attivato tramite PUA e UVI e della valutazione multidimensionale del bisogno; in caso di accesso privato, l’ammissione è subordinata alla verifica di appropriatezza effettuata dalla Struttura. L’ospite viene accolto in ambiente protetto e seguito mediante osservazione iniziale, presa in carico multiprofessionale e definizione del PAI.

**Art. 3 – Documentazione richiesta**

Ai fini dell’ammissione, il Contraente si impegna a consegnare alla Struttura, prima dell’ingresso o nei tempi dalla stessa indicati, la documentazione sanitaria aggiornata, i documenti anagrafici e fiscali, la tessera sanitaria, l’eventuale verbale di invalidità civile o di riconoscimento della disabilità, la documentazione relativa alla nomina dell’amministratore di sostegno, tutore o curatore, i consensi informati e ogni ulteriore atto o certificazione richiesti in relazione alla tipologia di accesso. Il Contraente dichiara che la documentazione consegnata è veritiera, completa e aggiornata e si impegna a comunicare tempestivamente eventuali variazioni rilevanti.

**Art. 4 – Prestazioni comprese e prestazioni escluse**

Sono comprese, nei limiti del livello assistenziale erogato e secondo il regime di accesso dell’ospite, le prestazioni sanitarie, infermieristiche, riabilitative, tutelari, alberghiere, amministrative e sociali ordinariamente previste dalla Struttura, come descritte nella Carta dei Servizi. Restano escluse, salvo diversa indicazione scritta o specifica copertura pubblica, le prestazioni non comprese nel livello assistenziale ordinario, le visite specialistiche o gli accertamenti eseguiti esternamente non a carico del Servizio Sanitario, i trasporti non sanitari, gli acquisti personali, i beni di uso individuale non ricompresi nella dotazione ordinaria, i servizi estetici o di parrucchiere e ogni ulteriore spesa personale dell’ospite.

**Art. 5 – Quote economiche e regime di compartecipazione**

Le condizioni economiche applicabili sono definite in relazione al regime di accesso dell’ospite. In caso di inserimento in regime convenzionato o con compartecipazione pubblica, restano a carico dei soggetti competenti le quote previste dai provvedimenti regionali, aziendali o degli enti territoriali, mentre eventuali quote sociali, alberghiere o integrative a carico dell’utente o del Comune competente sono disciplinate secondo la normativa vigente e gli atti di presa in carico. In caso di inserimento in regime privato, il Contraente si obbliga al pagamento della retta indicata nel prospetto economico allegato o nella scheda economica sottoscritta contestualmente al presente contratto. Gli importi applicabili sono: quota giornaliera/mensile pari a € _____; eventuali oneri accessori o servizi aggiuntivi pari a € _____.

**Art. 6 – Modalità di pagamento**

Il pagamento delle somme eventualmente dovute dal Contraente deve essere effettuato entro il giorno _____ di ciascun mese / entro _____ giorni dall’emissione del documento

contabile, mediante bonifico bancario, addebito diretto, assegno non trasferibile o altra modalità tracciabile indicata dalla Struttura. In caso di ritardo nei pagamenti, la Struttura può sollecitare formalmente l'adempimento e, nei casi di persistente inadempimento, attivare le misure previste dalla normativa vigente e dal presente contratto, fatta salva la necessaria tutela dell'ospite e la gestione coordinata con i servizi competenti nei casi di accesso convenzionato.

**Art. 7 – Assenze temporanee, ricoveri ospedalieri e conservazione del posto**

Le assenze temporanee, i rientri in famiglia e i ricoveri ospedalieri dell'ospite devono essere tempestivamente comunicati e concordati con la Struttura, salvo i casi di urgenza. La conservazione del posto durante l'assenza o il ricovero è garantita secondo la normativa applicabile, i provvedimenti dell'ente inviante, gli accordi di compartecipazione eventualmente in essere e le condizioni economiche sottoscritte dal Contraente. Qualora l'assenza comporti il mantenimento del posto, la Struttura applica il regime economico previsto nel prospetto allegato o nella documentazione amministrativa specifica, fermo restando che eventuali riduzioni, sospensioni o rimodulazioni della quota sono determinate secondo il regime di accesso dell'ospite e le disposizioni regionali o contrattuali applicabili.

**Art. 8 – Obblighi della Struttura**

La Struttura si impegna a garantire l'accoglienza e la presa in carico dell'ospite nel rispetto della dignità della persona, della normativa vigente, dei requisiti autorizzativi e di accreditamento, della Carta dei Servizi, del Regolamento interno e del PAI. La Struttura assicura la presenza delle figure professionali previste, l'erogazione delle prestazioni comprese nel livello assistenziale autorizzato, la custodia e l'aggiornamento della documentazione sociosanitaria e amministrativa, la tutela della riservatezza, la sicurezza degli ambienti e la comunicazione con i familiari o con i soggetti legittimati secondo le regole vigenti.

**Art. 9 – Obblighi del Contraente e dell'ospite**

Il Contraente e l'ospite si impegnano a rispettare il Regolamento di funzionamento interno, gli orari, le procedure organizzative e le indicazioni del personale, a tenere comportamenti compatibili con la convivenza comunitaria e con la sicurezza, a fornire informazioni veritiere e aggiornate, a comunicare tempestivamente ogni variazione relativa alle condizioni sanitarie, amministrative o giuridiche dell'ospite e, ove dovuto, a corrispondere puntualmente le somme previste. Il Contraente si impegna inoltre a collaborare con la Struttura e con i servizi territoriali per quanto necessario alla continuità assistenziale, alla gestione delle assenze, ai rientri temporanei, ai ricoveri e alle dimissioni.

**Art. 10 – Beni personali e responsabilità**

L'ospite può disporre dei propri effetti personali nei limiti compatibili con la sicurezza, con il regolamento interno e con le condizioni individuali. La Struttura invita a non introdurre o detenere somme di denaro elevate, oggetti di valore o beni non necessari. La custodia di beni affidati formalmente alla Struttura avviene secondo le procedure interne e nei limiti di responsabilità previsti dalla legge. Restano a carico del Contraente e dell'ospite le responsabilità derivanti dall'omessa comunicazione di particolari esigenze o rischi connessi ai beni introdotti in Struttura.

**Art. 11 – Trattamento dei dati personali**

La Struttura tratta i dati personali e particolari dell'ospite e del Contraente nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, del D.Lgs. 196/2003 e della normativa vigente. Il Contraente dichiara di aver ricevuto l'informativa privacy e di aver espresso, ove necessario, i relativi consensi. Il trattamento dei dati è finalizzato alla gestione dell'ospitalità, all'erogazione delle prestazioni, agli adempimenti amministrativi, fiscali, organizzativi e di legge, nonché alla tutela della salute dell'ospite.

**Art. 12 – Decorrenza e durata**

Il presente contratto decorre dal _____ e resta efficace per tutta la durata della permanenza dell'ospite presso la Struttura, salvo dimissione, trasferimento, recesso, risoluzione o diversa disposizione dell'autorità o dei servizi competenti. Eventuali aggiornamenti delle condizioni economiche o organizzative applicabili sono comunicati con congruo preavviso, secondo la normativa vigente e le procedure adottate dalla Struttura.

**Art. 13 – Dimissioni, trasferimenti, recesso e risoluzione**

Le dimissioni dell'ospite possono avvenire per conclusione del progetto assistenziale, trasferimento ad altra struttura o altro setting assistenziale, rientro al domicilio, richiesta dell'ospite o del soggetto legittimato, sopravvenuta incompatibilità clinico-assistenziale con il livello di intensità della Struttura, disposizione dei servizi competenti o altre cause previste dalla normativa. Il Contraente può recedere dal contratto con preavviso scritto di almeno _____ giorni, fatti salvi i casi di urgenza o le diverse disposizioni dei servizi pubblici competenti. La Struttura può procedere alla risoluzione del contratto nei casi di grave e persistente inadempimento delle obbligazioni contrattuali, di comportamenti incompatibili con la sicurezza o la convivenza, ovvero di mancato pagamento delle somme dovute, previa formale contestazione e nel rispetto della tutela dell'ospite, attivando ove necessario il raccordo con i servizi territoriali competenti. In ogni caso, le dimissioni e i trasferimenti sono gestiti con modalità tali da garantire continuità assistenziale, consegna della documentazione prevista e passaggio delle informazioni utili.

**Art. 14 – Rinvio normativo e clausole finali**

Per quanto non espressamente previsto dal presente contratto si rinvia alla normativa nazionale e regionale vigente, agli atti autorizzativi e di accreditamento applicabili, alla Carta dei Servizi, al Regolamento di funzionamento interno, ai provvedimenti dei servizi competenti e alle procedure organizzative della Struttura. Eventuali nullità o inefficacie di singole clausole non comportano la nullità dell'intero contratto. Ogni modifica o integrazione del presente contratto deve risultare da atto scritto.

Letto, confermato e sottoscritto.

Luogo _____ Data _____

Per la Struttura _____

Il Contraente / Ospite / Amministratore di sostegno / Tutore _____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Contraente dichiara di approvare specificamente, previa lettura, le clausole relative a: condizioni economiche, modalità di pagamento, assenze e conservazione del posto, obblighi del Contraente, dimissioni, recesso, risoluzione e rinvio normativo.

Firma per specifica approvazione _____

## ALLEGATO 2 – MODULO RECLAMI E SEGNALAZIONI

**RSA DISABILI "ROBERTO DARMON" – MODULO RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Data: _____

Il/La sottoscritto/a _____, nato/a a _____ il _____, residente in _____, in qualità di:

- ospite
- familiare
- amministratore di sostegno / tutore / curatore
- altro: _____

Recapito telefonico: _____

Indirizzo e-mail: _____

**Oggetto del reclamo / segnalazione / suggerimento**

_____

_____

_____

**Data o periodo in cui si è verificato il fatto**

_____

**Persone o servizio interessato**

_____

**Eventuali richieste o proposte di miglioramento**

_____

_____

Firma del dichiarante _____

**Spazio riservato alla Struttura**

Reclamo/segnalazione ricevuto in data _____ da _____

Esito istruttoria: _____

Azioni adottate: _____

Data riscontro all'interessato _____

Firma del responsabile _____

## ALLEGATO 3 – MODULO CUSTOMER SATISFACTION

**RSA DISABILI "ROBERTO DARMON" – QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION**

Data di compilazione: _____

Compilato da:

- ospite
- familiare
- amministratore di sostegno / tutore
- altro: _____

Il questionario è anonimo salvo diversa volontà del compilante.

**Esprima un giudizio da 1 a 5** (1 = insufficiente; 5 = ottimo)

1. Accoglienza al momento dell'ingresso: 1 2 3 4 5

2. Chiarezza delle informazioni ricevute: 1 2 3 4 5

3. Cortesia e disponibilità del personale: 1 2 3 4 5

4. Qualità dell'assistenza sanitaria: 1 2 3 4 5

5. Qualità dell'assistenza riabilitativa: 1 2 3 4 5

6. Qualità dell'assistenza tutelare: 1 2 3 4 5

7. Pulizia e comfort degli ambienti: 1 2 3 4 5

8. Organizzazione delle visite e dei colloqui: 1 2 3 4 5

9. Coinvolgimento della famiglia / referenti: 1 2 3 4 5

10. Soddisfazione complessiva rispetto al servizio: 1 2 3 4 5

**Punti di forza rilevati**

_____

_____

**Aspetti da migliorare**

_____

_____

**Eventuali suggerimenti**

_____

_____

Firma (facoltativa) _____

## ALLEGATO 4 – MODULO DI AMMISSIONE

**RSA DISABILI "ROBERTO DARMON" – MODULO DI AMMISSIONE**

**Dati dell'ospite**

Cognome e nome: _____

Luogo e data di nascita: _____

Codice fiscale: _____

Residenza: _____

Tessera sanitaria n.: _____

**Dati del familiare / referente / amministratore di sostegno / tutore**

Cognome e nome: _____

Rapporto con l'ospite: _____

Recapito telefonico: _____

E-mail: _____

Indirizzo: _____

**Tipologia di richiesta**

- ammissione tramite PUA / UVI
- ammissione in regime privato

**Documentazione allegata**

- documento di identità
- tessera sanitaria
- documentazione sanitaria aggiornata
- verbale invalidità / disabilità
- nomina ADS / tutore / curatore (se presente)
- consenso informato e privacy
- altra documentazione: _____

**Motivo della richiesta di ammissione / bisogni assistenziali prevalenti**

_____

_____

**Medico curante / specialista di riferimento**

_____

**Eventuali allergie, terapie in corso, presidi o ausili utilizzati**

_____

_____

**Dichiarazioni**

Il/La sottoscritto/a dichiara che i dati forniti sono veritieri e completi e si impegna a comunicare ogni successiva variazione rilevante. Dichiara inoltre di aver preso visione della Carta dei Servizi, del Regolamento di funzionamento interno e delle informazioni preliminari relative all'ammissione.

Luogo _____ Data _____

Firma dell'ospite / familiare / ADS / tutore _____

**Spazio riservato alla Struttura**

Domanda ricevuta in data _____

Valutazione preliminare: _____

Esito: _____

Firma del responsabile _____