

RESIDENZA PER ANZIANI VILLA ANGELA



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

*Gruppo La Villa
Dott.ssa Simona Palazzoli*

Sommario

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA.....	4
OBIETTIVI E FINALITÀ	4
CODICE ETICO.....	5
RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO	5
OBIETTIVI SPECIFICI DELLA R.S.A.....	5
DIRITTI DELL’OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	6
SCELTA DELLA STRUTTURA.....	9
DESTINATARI DELL’ASSISTENZA E CURA.....	10
INGRESSO E VITA IN STRUTTURA.....	11
GIORNATA TIPO OSPITI - RSA VILLA ANGELA	12
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA	13
VISITE ALL’ OSPITE	14
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA	14
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE	18
CARATTERISTICHE STRUTTURALI	19
MODALITÀ DI INGRESSO	20
ASPETTI ECONOMICI.....	20
RETTE GIORNALIERE	20
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI	23
SODDISFAZIONE DELL’UTENTE.....	23
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	23
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO E CONDIZIONI ECONOMICHE...	25
SINTESI DELLE CONDIZIONI.....	25
CONCLUSIONI	26

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del A.03 Contratto di ammissione il garante ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi obbligatoria per le strutture pubbliche è auspicata dalla amministrazione ASL anche per gli operatori privati ed è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie 311/98
- D.G.R. 402/'04 Azioni per la riqualificazione del processo assistenziale a favore delle persone anziane non autosufficienti in attuazione del P.S.R. 2002/2004 di cui alla delib. C.R.T n. 60/2002 e rideterminazione della quota capitaria sanitaria nelle R.S.A.
- L.R.41/'05 Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale
- D.P.G.R. N.29/r/2010 Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82
- L.R. N.82/2009 (e relativo Regolamento d'Attuazione) Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato.

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'intento di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili.

L'attività della Società si integra nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.

La Società a conferma della propria volontà di fornire un servizio sempre più qualificato ha conseguito per le proprie strutture la certificazione di qualità UNI-EN-ISO 9001.

Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture.

L'organigramma di struttura esposto nelle bacheche centrali consente una corretta informazione sulle attività e sulle funzioni principali.

Obiettivi e Finalità



Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario di La Villa è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

La missione aziendale di La Villa consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio e responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.



Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

Lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali;
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici);
- Rapporti con i familiari di riferimento;
- Rapporti con il medico di base.

Supporto all'anziano e ai familiari per situazioni di depressione, disagio

- Assistenza psicologica, disponibile su richiesta assistenza specialistica (servizio a pagamento) da parte di psicologi a favore degli ospiti e se necessario dei familiari
- Attività di stimolo per il mantenimento delle relazioni sociali
- Accompagnamento all'esterno per attività di socializzazione.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

È facilitato per l'utente il mantenimento dei rapporti con familiari e rappresentanti legali nonché con la rete amicale.

Durante riunioni periodiche con la Direzione vengono analizzate tutte le problematiche e i suggerimenti emersi nella vita della struttura. Comunque è disponibile in Direzione per chiunque ne voglia fare uso un modulo per le segnalazioni e per i suggerimenti.

La Struttura è disponibile ad accogliere personale volontario appartenente ad Associazioni riconosciute e promuove i rapporti con il volontariato presente sul territorio.

OBIETTIVI SPECIFICI DELLA R.S.A.

Nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione anziana non autosufficiente e ad adulti disabili, la R.S.A. offre i seguenti servizi:

- Ospitalità definitiva per anziani o adulti in situazioni di non autosufficienza stabilizzata;
- per disabilità di natura motoria;
- ospitalità per percorsi sanitario assistenziali per il recupero funzionale di pazienti in dimissioni ospedaliere (cure intermedie);
- ospitalità per gravi patologie di natura cognitivo-comportamentale e Alzheimer;
- ospitalità temporanea e ricoveri di sollievo.

DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

SCELTA DELLA STRUTTURA



Qualunque ospite sia in regime privato che convenzionato, cioè per il quale sia stato deliberato un contributo pubblico, ha la facoltà di scegliere, fra quelle convenzionate, la struttura che preferisce. Quanto sopra è sancito dall'art.26 della legge R.T. 72/97 che fissa come principio di accesso ai servizi convenzionati la piena libertà di scelta dell'ospite. Costituisce violazione della legge citata limitare tale libertà di scelta.

Contatti

La R.S.A. Villa Angela si trova in via Grottò 4, nella località di Bagnone (MS), a breve distanza dal centro del paese.

- **Indirizzo:** Via Grottò, 4 Bagnone (MS)
- **Telefono:** 0187 427542
- **Fax:** 0187 429690
- **E-mail:** rsa.villaangela@lavillaspa.it
- **Sito internet:** www.lavillaspa.it

È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Direzione Struttura.

Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni. Idonea cartellonistica posta all'ingresso principale e all'ingresso sul retro aiutano l'utente ad orientarsi all'interno della struttura, indicando il percorso per accedere ai nuclei abitativi, agli spazi comuni, all'infermeria, alla palestra, allo studio medico; inoltre adiacente alla porta d'ingresso è posto un quadretto che identifica il locale stesso: es. infermeria, direzione ecc..

Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

Finalità

- Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti e ad adulti disabili un ottimale percorso di vita tramite prestazioni terapeutiche a carattere residenziale di recupero, mantenimento funzionale delle abilità e contenimento del decadimento, stimolare la socializzazione.
- Assicurare la libertà dell'etica personale.
- Offrire un concreto sostegno psico-socio-assistenziale alle famiglie.

Destinatari dell'assistenza e Cura

Anziani non autosufficienti e adulti con patologie invalidanti, esiti da deficit cognitivi, comportamentali ed esiti cronicizzati da polipatologie.



INGRESSO E VITA IN STRUTTURA

Il presupposto che muove l'organizzazione della vita dell'anziano nella nostra struttura è la comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del suo benessere e della conservazione delle sue abilità residue.

All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, viene fissata una visita iniziale del medico di base al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, in base alle esigenze e caratteristiche psico-fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato.

In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione di Struttura si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate.

La coordinatrice si occupa della prima fase di accoglienza; accompagna l'ospite a visitare la struttura e lo presenta a tutti i componenti della R.S.A.

L'organizzazione prevede entro i 30 giorni di soggiorno dell'ospite una valutazione approfondita, da parte dell'équipe che predispone il Piano di Assistenza Individuale, della sua capacità di adattamento e delle reazioni connesse al suo inserimento in struttura. Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto al personale interessato e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

L'ospite, al momento del suo ingresso, deve essere munito di un corredo guardaroba appropriato come da elenco consegnato alla conservazione del posto o alla richiesta di ingresso.

GIORNATA TIPO OSPITI - RSA VILLA ANGELA

Dalle ore 6,30 alle 8,45	L'ospite viene alzato, viene effettuata la cura e l'igiene della persona.
Dalle ore 8,45 alle 9,15	Colazione, l'ospite con particolari difficoltà o allettato viene aiutato nell'alimentazione, assunzione della terapia.
Dalle ore 9,15 alle 11,30	Attività di riabilitazione e socializzazione.
Dalle ore 11,30 alle 12,00	Preparazione al pranzo.
Dalle ore 12,00 alle 13,00	Pranzo, l'ospite con particolari difficoltà o allettato viene aiutato nell'alimentazione, assunzione della terapia.
Dalle ore 13,00 alle 17,30	Attività pomeridiane differenziate, su indicazione medica o su richiesta personale l'ospite può riposare. Spuntino pomeridiano.
Dalle ore 17,30 alle 18,00	Preparazione alla cena.
Dalle ore 18,00 alle 19,30	Cena, l'ospite con particolari difficoltà o allettato viene aiutato nell'alimentazione, assunzione della terapia.
Dalle ore 19,30 alle 21,00	L'ospite viene accompagnato in camera, igiene personale, preparazione al riposo notturno, assunzione della terapia serale.
Dalle ore 21,00 alle 06,30	Riposo notturno, controllo e cambi secondo necessità e secondo programma, mobilizzazione a letto secondo il piano, posizionamento.

La Giornata Tipo è esposta nella bacheca centrale presso la Direzione Struttura.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

Le strutture e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti. La R.S.A. è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra pazienti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE PER CIASCUN OSPITE E PROGETTI TERAPEUTICI

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta da medico, infermieri, fisioterapista, coordinatrici, e animatrice, un piano di assistenza individuale nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate.

Il piano è periodicamente verificato e aggiornato in base alle condizioni dell'ospite. Il medico di medicina generale verifica e approva il piano.

Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'anziano stesso, con i familiari autorizzati, con il rappresentante legale e con i servizi sociali territoriali. Le attività sono programmate e svolte per la tutela e la promozione del benessere psicofisico e relazionale dell'ospite.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

E' fatto assoluto divieto alle figure non appartenenti al personale in forza presso le nostre strutture di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario sull'ospite senza formale autorizzazione da parte della direzione struttura e sanitaria dell'ospite.

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di gestione, valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle RSA.

VISITE ALL' OSPITE

Le visite dei parenti sono consentite tutti i giorni salvo deroghe previste dalla Direzione

- dalle 9,00 alle ore 20,00

Per permanere oltre le 20.00 è necessario autorizzazione dalla Direzione struttura.

La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì

- dalle 9,00 alle ore 13,30
- dalle 14,30 alle ore 18,00

La Direzione è disponibile previa appuntamento per rispondere alle domande degli ospiti o dei garanti.

SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ingresso i seguenti servizi:

ALLOGGIO

La struttura è articolata in nuclei dotati di tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione degli ospiti camere doppie o singole con bagno.

VITTO

Il servizio ristorazione è svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Il menù è articolato su 4 settimane e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.L. competente.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.45 - 09.15 | Pranzo 12.00 - 13.00 | Cena 18.00 - 19.30

A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati. Gli utenti hanno la possibilità di avere un caffè, tè o uno spuntino fra i pasti.

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti.

ASSISTENZA SOCIALE

La Direzione struttura mette a disposizione, in collegamento e collaborazione con le unità operative distrettuali e con gli assistenti sociali del territorio, tutta l'assistenza necessaria per lo svolgimento delle pratiche socio sanitarie, per l'inserimento e la dimissione degli ospiti della struttura.

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA E ATTIVITÀ MOTORIA

Il servizio di fisioterapia tramite piani individualizzati mira al recupero e al mantenimento delle abilità funzionali e motorie residue degli ospiti. La struttura è dotata di una palestra fisioterapica a disposizione degli ospiti che ne possono fare uso in base alle loro necessità con l'ausilio dei fisioterapisti negli orari di apertura.

ATTIVITÀ RICREATIVA DI ANIMAZIONE E RIEDUCAZIONE

L'attività di animazione viene progettata in funzione dei bisogni degli ospiti cercando di utilizzare al meglio le inclinazioni di ognuno, rispettando le singole personalità e non insistendo oltre misura sulla partecipazione.

Sono organizzate, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, feste e gite all'esterno della struttura, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, che collaborano con l'animatrice presente in struttura.

Le attività sono programmate, il calendario predisposto è visibile per tutti.

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza, dell'assistenza e della cura e dell'igiene della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni da piano di lavoro strettamente assistenziali sono definite dalle coordinatrici.

PARRUCCHIERE, BARBIERE E PODOLOGO PEDICURE

Servizi a pagamento forniti da personale specializzato a richiesta. I prezzi sono indicati nel listino dei servizi extra.

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia e stireria è compreso nella retta di degenza per tutti gli ospiti convenzionati, per gli ospiti privati è su richiesta e a pagamento come da listino dei servizi extra; i capi vengono identificati mediante marcatura e restituiti nelle camere a cura del personale. Si prega di limitare i capi delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti di lavaggio. Per tali capi è previsto un servizio esterno a pagamento.

TELEFONO

Ogni ospite può richiedere alla Direzione di struttura di contattare familiari e amici con la supervisione degli operatori assistenziali.

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono stati consegnati in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia oggetti di valore che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante).

La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione.

La Direzione di Struttura può richiedere che gli oggetti di valore consegnati sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente.

La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- a forza maggiore;
- al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.

È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

SONO INOLTRE DISPONIBILI PER GLI OSPITI DELLA STRUTTURA I SEGUENTI SERVIZI:

ASSISTENZA MEDICA E SPECIALISTICA

L'assistenza medica di base è fornita dai medici curanti a carico del S.S.N.
È il medico di medicina generale che decide le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura.
È inoltre disponibile a pagamento l'assistenza da parte di medici specialisti per gli ospiti che ne fanno richiesta.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La cappella è a disposizione degli ospiti che lo desiderano ed ogni 15 giorni ad orari fissati è tenuta la Santa Messa.

SERVIZIO EDICOLA

Un servizio di consegna giornaliero garantisce, agli ospiti che ne fanno richiesta, di ricevere i quotidiani e le riviste prescelte. I dettagli dei costi sono indicati nel listino dei servizi extra allegato alla presente Carta dei Servizi.

SERVIZI EXTRA

In allegato alla presente il dettaglio dei servizi extra. La normativa regionale specifica quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili a pagamento.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti dell'R.S.A. Villa Angela è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA (Unione Nazionale enti di Assistenza e Beneficenza), i parametri di personale applicati sono quelli di cui alla Delibera del Consiglio Regionale della Toscana n° 402/2004. L'elenco del personale in servizio è disponibile per la consultazione presso la direzione della struttura. Sono previsti e programmati corsi specifici, per le varie figure professionali presenti che permettano di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle prestazioni assistenziali e terapeutiche fornite.

RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

Nell'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, La Villa ha voluto "ridisegnare/contraddistinguere" le divise indossate da tutto il personale dipendente, attribuendo un colore per i diversi operatori interni, e ponendo sul taschino della casacca il Badge con il nome e la qualifica dell'operatore.

Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	CASACCA POLO	PANTALONE
Coordinatrice Infermieristica	Completo Casacca Pantalone	BLU	BIANCO
Infermiere Professionale	Completo Casacca Pantalone	AZZURRA CON	BIANCO
Assistenti alla persona	Completo Casacca Pantalone	BIANCA CON	BIANCO
Servizi Generali	Completo Casacca Pantalone	BEIGE	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo Pantalone	BLU	BIANCO
Animatrice	Completo Polo Pantalone	ROSSA	BIANCO
Cucina	Completo Polo Pantalone	BIANCA	BIANCO

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Piano Terra

- Uffici Direzione e Reception
- Sala pranzo
- 2 sale Polivalenti
- Cucina
- Palestra fisioterapica
- Camera ardente
- Spogliatoi
- Ambulatorio medico
- Cappella



Nucleo Cielo

- 10 camere doppie con bagni a norma
- Bagno assistito
- Cucina di nucleo
- Sala da pranzo
- 1 magazzino

Primo Piano - Nucleo Sole

- 10 camere doppie con bagni a norma
- Cucina di nucleo
- Sala da pranzo
- Ambulatorio Infermieristico
- 1 Bagni assistito

Secondo Piano - Nucleo Mare

- 10 camere doppie con bagni a norma
- Bagno assistito
- Cucina di nucleo
- Sala da pranzo

Spazio esterno

- Area giardino con spazi e percorsi attrezzati
- Zona parcheggio



Caratteristiche delle camere

Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente. Ogni ospite ha a disposizione letto, armadio, una poltroncina e un comodino. È disponibile uno scrittoio in ogni camera. La personalizzazione degli vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

MODALITÀ DI INGRESSO

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni.

All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti vengono richieste una serie di notizie onde individuare il nucleo adatto in cui alloggiarlo. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente l'inserimento in lista di attesa. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni al rappresentante legale dell'ospite stesso.

Dovranno essere fornite ai familiari autorizzati in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite.

La Direzione Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'ospite e rimane a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari.

ASPETTI ECONOMICI

I servizi sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità. Salvo diversa previsione in convenzione (per i regimi convenzionati) la quota giornaliera viene imputata all'ospite indipendentemente dall'orario di presenza effettivo in struttura.

La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

La permanenza presso la struttura può essere in regime privato o in regime accreditato.

RETTE GIORNALIERE

Le rette cambiano a seconda della tipologia di assistenza fornita, in base alla presenza o meno di contributo regionale ed in base alla complessità assistenziale dell'ospite.

- La retta per gli ospiti in regime accreditato, al netto del contributo sanitario erogato dal SSR, è pari a € 46,50 (il contributo sanitario per la Regione Toscana è pari € 52,32) ed include tutti i servizi di assistenza ed alberghieri; nella retta sono inoltre inclusi i pannoloni e la lavanderia
- La retta per gli ospiti non autosufficienti in regime privato è di € 98,82 al giorno e comprende tutti i servizi di assistenza ed alberghieri; sono esclusi eventuali supplementi di cui al listino dei servizi extra in allegato.

Sono invece da considerarsi servizi extra a pagamento per gli ospiti sia in regime convenzionato che in regime privato i servizi di:

- Trasporto ambulanze (solo quelle non riconosciute dal SSN)
- Supplemento Singola € 5,00 al giorno

La Struttura è disponibile al rilascio agli ospiti della dichiarazione prevista dalle normative vigenti, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

Regime accreditato

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti non autosufficienti o disabili per i quali la ASL competente abbia rilasciato l'impegno al pagamento della quota sanitaria (impegnativa sanitaria).

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti anziani parzialmente autosufficienti, non autosufficienti e o ospiti disabili che ne facciano richiesta.

La retta giornaliera applicata è al netto del contributo sanitario regionale con l'aggiunta del bollo previsto dalla normativa vigente in materia, al netto dell'eventuale contributo sociale riconosciuto all'ospite.

La retta così calcolata non comprende i servizi extra e supplementi erogati a richiesta del contraente, che verranno calcolati e addebitati a giornata di permanenza in struttura o in base alla quantità.

La retta giornaliera applicata è così composta da:

- **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dalla ASL alla struttura convenzionata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico della ASL sono fissati tramite apposita delibera.
- **Contributo Sociale:** contributo giornaliero versato dal Comune di residenza dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite e del suo nucleo familiare allargato e formalizzato in un'impegnativa deliberata dall'ente.
- **Quota utente a carico dell'ospite:** è la quota giornaliera dovuta dall'ospite o dal contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.
- **Supplementi:** I supplementi sono definiti come un importo aggiuntivo alla quota utente, per usufruire di un determinato servizio; tali servizi vengono addebitati a giornata di permanenza.
- **Servizi Extra:** sono i servizi non compresi nella quota utente per gli ospiti in regime convenzionato e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a quantità. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

I Contributi sociali sono aggiornati periodicamente con delibera adottata dagli enti preposti. L'ospite è tenuto a corrispondere tali importi aggiornati nei termini riportati nella delibera che fissa la decorrenza degli stessi che può avere anche effetto retroattivo.

Regime privato

La retta giornaliera a carico dell'ospite è determinata dalla struttura; gli eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti e/o contraenti, tramite raccomandata A/R o a mani.

- **Supplementi:** I supplementi sono definiti come un importo aggiuntivo alla quota utente, per usufruire di un determinato servizio; tali servizi vengono addebitati a giornata di permanenza.
- **Servizi Extra:** sono i servizi non compresi nella retta giornaliera per gli ospiti in regime convenzionato e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a quantità. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

Cauzione

All'ingresso in struttura viene richiesto di versare una cauzione infruttifera pari a euro 500,00 per le lungodegenze superiori ai 90 giorni e di euro 250,00 per i soggiorni inferiori ai 90 giorni. La cauzione verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione, mediante bonifico bancario o assegno intestati all'ospite.

Modalità di pagamento

- **Quota Utente accreditato:** fatturazione mensile con pagamento anticipato entro il giorno 5 del mese in corso rispetto all'erogazione del servizio.
- **Retta Giornaliera Privato:** fatturazione mensile con pagamento anticipato entro il giorno 5 del mese in corso rispetto all'erogazione del servizio.
- **Quota Sanitaria:** fatturazione mensile posticipata con pagamento a 60 giorni.
- **Contributo Sociale:** fatturazione mensile posticipata con pagamento a 60 giorni.

Conservazione del posto

Gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto per complessivi 30 giorni durante l'anno nei seguenti casi:

- ricovero in ospedale o casa di cura;
- soggiorni climatici;
- rientro in famiglia;

In caso di rientri in famiglia, congedi familiari e di soggiorno, per gli ospiti in regime accreditato la quota utente è ridotta del 50%. Tale quota viene ridotta in ordine di priorità: sulla quota dell'ospite, su quella dei familiari o su quella a carico degli Enti invianti. Per assenze facoltative superiori a 30 giorni la struttura può concedere una proroga e la quota utente o la retta giornaliera è dovuta per intero. In caso di ricovero in ospedale, per gli ospiti in regime accreditato la quota utente è ridotta del 20%. L'importo dovuto per i periodi di assenza in caso di regime privato è del 90% della retta.

Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni. In caso di mancato preavviso l'ospite o il Contraente deve corrispondere al Gestore a titolo di penale un importo pari alla "quota utente" o alla retta giornaliera (se accreditato o privato) per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di quindici giorni presso la Direzione è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare.

Richiesta Della Cartella Clinica

Dopo la dimissione, il Rappresentante Legale, i familiari autorizzati possono richiedere copia della cartella clinica di ricovero. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa (D. Lgs. 196/2003). La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione tutti i giorni feriali dalle ore 9 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle 18,00 presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento del servizio extra.

Regolamento di struttura

In allegato alla presente il Regolamento di struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

L'organizzazione, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle proprie strutture.

Tutte le procedure ed i protocolli vengono distribuite al personale preposto e sono a disposizione di ospiti, familiari e/o curatori o tutori legali dell'ospite stesso al fine di garantire una comunicazione efficace e sinergica.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni. Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti.

Attraverso tale analisi, La Villa può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità. Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in direzione, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Direzione si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi.

L'ospite, il rappresentante legale o il contraente, può presentare un reclamo o dei suggerimenti, richiedendo l'apposito modulo segnalazione (Segnalazioni e reclami), a sua disposizione presso la Direzione (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato alla pagina successiva).

B.18 SEGNALAZIONI E RECLAMI		
SEGNALAZIONE N° _____ UNITÀ OPERATIVA _____		
SEGNALAZIONE DI	MANUTENZIONI <input type="checkbox"/>	APPROVVIGIONAMENTI <input type="checkbox"/>
OSPITI/CONTRAENTI <input type="checkbox"/>	DIPENDENTI <input type="checkbox"/>	NON CONFORMITÀ <input type="checkbox"/>
SIG./RA _____ TEL _____		
OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE		
DATA ___/___/___:		FIRMA DEL SEGNALATORE: _____

AZIONI INTRAPRESE: ___/___/___

CONCLUSIONE DEL ___/___/___	CONCLUSO
RESPONSABILE UNITÀ OPERATIVA: _____	
RICEVUTO RISPOSTA IL SEGNALATORE: _____ DATA ___/___/___	

INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO E CONDIZIONI ECONOMICHE

Documenti Da Fornire All'ingresso

Relativi all'Ospite:

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Tessera Sanitaria ed esenzioni
- Eventuali relazioni e documentazioni sanitarie
- Eventuale impegnativa economica da parte del Comune
- Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento
- Copia Certificato di Residenza
- IBAN conto corrente ospite, email

Relativi al Contraente:

- Codice fiscale
- Carta di Identità
- Eventuale nomina del Tribunale per AdS, Tutore, Curatore

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. La retta per gli ospiti in regime convenzionato al netto del contributo sanitario (contributo sanitario di € 52,32 per la Regione Toscana) erogato dal SSR è pari a € 46,50 ed include tutti i servizi di assistenza ed alberghieri; nella retta sono inoltre inclusi i pannoloni e la lavanderia.
2. La retta per gli ospiti non autosufficienti in regime privato è di € 98,82 al giorno e comprende tutti i servizi di assistenza ed alberghieri; sono esclusi eventuali supplementi di cui al listino dei servizi extra in allegato.
3. Al momento dell'ingresso è previsto, in sede di stipula del contratto di ingresso, il versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari a € 500,00 per le degenze superiori a 90 giorni, € 250,00 per le degenze inferiori a 90 giorni.
4. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese in corso.
5. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione.
6. Assenze temporanee per ospiti privati: (ospedalizzazioni, rientri in famiglia, soggiorni climatici, ecc.): sono tenuti a pagare il 90% della retta giornaliera.

7. Assenze temporanee per ospiti accreditati: in caso di rientri in famiglia, congedi familiari e di soggiorno, la quota utente è ridotta del 50%. Tale quota viene ridotta in ordine di priorità: sulla quota dell'ospite, su quella dei familiari o su quella a carico degli Enti invianti. In caso di ricovero in ospedale, la quota utente è ridotta del 20%. Per assenze facoltative superiori a 30 giorni la struttura può concedere una proroga e la quota utente o la retta giornaliera è dovuta per intero. In caso di ricovero in ospedale, per gli ospiti in regime accreditato la quota utente è ridotta del 20%.
8. Giorno di ingresso e di uscita/dimissione: L'ospite o il contraente è sempre tenuto a pagare per intero a prescindere dall'orario di entrata e/o permanenza in struttura.
9. Decessi: L'ospite o il contraente è sempre tenuto a pagare per intero il giorno di dimissione o di decesso.

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.

La Villa S.p.A. Direzione Generale	
<i>Amministratore Delegato</i>	Ing. Carlo Iuculano
<i>Direttore Generale</i>	Dott.ssa Simona Palazzoli

R.S.A. Villa Angela	
<i>Direttore di Area</i>	Gabriella Filippi
<i>Assistenti di Area</i>	Lina Marconi Patrizia Arimondi
<i>Responsabile di Struttura e Facilitatore per la Qualità</i>	Lucia Verni

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RD	AD
Emissione OB	27.03.2004	F.to Chiara Iuculano	F.to Carlo Iuculano
Revisione OD	01.01.2006	F.to Chiara Iuculano	F.to Carlo Iuculano
Revisione 1	08.08.2008	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo Iuculano
Revisione 2	26.06.2009	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 3	18.02.2010	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 4	01.02.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 5	08.06.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 6	28.03.2012	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
	DATA	DG	AD
Revisione 7	07.01.2013	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 8	11.12.2013	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 9	12.12.2013	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 10	01.02.2014	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 11	01.09.2015	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 12	01.03.2016	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 13	02.02.2017	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano

Per presa visione ricevuta ed accettazione _____ il ____/____/____

L'Ospite / il Contraente/ Il legale rappresentante dell'ospite _____