CRA PENSIONATO SAN GIUSEPPE

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 vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; in struttura troverà pertanto a sua disposizione una postazione con notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni o attraverso cui suggerire tutto quanto riterrà opportuno. Un questionario le verrà inviato annualmente, per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.

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

SOMMARIO 2
PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI 3
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA 4
OBIETTIVI E FINALITÀ 4
DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA 7
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI 10
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 12
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA 13
MODALITÀ DI INGRESSO 14
INGRESSO E VITA IN STRUTTURA 14
VISITE ALL'OSPITE 15
ACCESSO DEI VISITATORI 15
ASSISTENZA PRIVATA 15
GIORNATA TIPO OSPITI - PENSIONATO S. GIUSEPPE 16
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA 17
SERVIZI E ATTIVITÁ OFFERTI DALLA STRUTTURA 18
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE 24
CARATTERISTICHE STRUTTURALI 25
ASPETTI ECONOMICI 27
RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA 29
REGOLAMENTO DI STRUTTURA 29
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI 29
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA 29
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI 30
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA 31
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO 36
SINTESI DELLE CONDIZIONI 37
CONCLUSIONI 38

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 Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura e online sulla pagina web della 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 ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della CRA Pensionato San Giuseppe, il cui principale obiettivo è quello di:

- far conoscere a ospiti e familiari i propri diritti,
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla Struttura
- definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei Servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la Comunità intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.
La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.
La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, 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.

A livello Regionale:

- DGR 564 del 2000 – Direttiva Regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle Strutture Residenziali e Semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della legge regionale n° 34 del 12/10/1998;
- DGR 514 del 20/04/2009 s.m.i. – primo provvedimento della giunta regionale attuativo dell'articolo 23 della legge regionale 4 del 2008 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari;
- DGR 2110 del 2009 – approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi sociosanitari per anziani valevole per l'accreditamento transitorio;
- Piano per la non autosufficienza e indirizzi per l'avvio dell'accreditamento in ambito distrettuale – Distretto di Reggio Emilia -.

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 è integrata nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.

Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture. A luglio 2008 è nata una partnership con il prestigioso gruppo francese "Maisons de Famille Sas", sostenuto dalla grande famiglia imprenditoriale "Associazione delle Famiglie Mulliez" (AFM), uno dei principali operatori a livello europeo nel settore.

L'organigramma, costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di ospiti e parenti e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

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 autorizzati;
- Rapporti con il medico di base.

Obiettivi specifici della Casa Residenza Anziani

Nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione anziana non autosufficiente e ad adulti disabili, con riferimento alle normative vigenti la struttura si impegna ad offrire i seguenti servizi:

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

Rapporti con le famiglie e con il territorio

La Direzione Struttura facilita per l'utente il mantenimento dei rapporti con familiari autorizzati e rappresentanti legali nonché con la rete amicale. Il Responsabile di struttura agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa. La Direzione ha costituito un Comitato di Partecipazione dei parenti. Tale comitato svolge funzioni di verifica dell'applicazione di quanto previsto dalla presente carta dei servizi e discute con riunioni periodiche lo stato generale delle attività in corso. Durante riunioni periodiche con la Direzione vengono analizzate tutte le problematiche e i suggerimenti emersi nella vita della struttura. La Direzione Struttura è disponibile ad accogliere personale volontario singolo e/o appartenente ad Associazioni riconosciute e promuove i rapporti con il volontariato presente sul territorio.

Rispetto del comfort e delle abitudini di vita

Il personale e la Direzione della struttura sono a disposizione per agevolare il soddisfacimento dei bisogni ambientali di natura pratica o psicologica di ogni singolo ospite purché compatibili con le esigenze dei compagni di stanza, del servizio e delle regole della buona convivenza della comunità.
A titolo di esempio siamo a disposizione per:

- Personalizzare la camera con piccoli oggetti di arredamento;
- Far praticare piccoli hobby o passatempi;
- Incontrare amici e parenti;
- Rispondere alle aspirazioni e richieste personali degli ospiti o dei parenti.

Finalità

- Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti e ad adulti disabili un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e/o il mantenimento delle capacità psico – fisiche, facilitando la socializzazione, garantendo la miglior qualità di vita possibile.
- Assicurare la libertà dell'etica personale.

Destinatari dell'assistenza e cura

La struttura dispone di 137 posti letto, di cui 70 accreditati dalla Regione Emilia-Romagna, ed è organizzata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura geriatrica e di accoglienza di persone anziane che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno (o combinazioni di esse):

- Ospiti con elevato livello di non autosufficienza, con compromissione clinica e terapie multiple e complesse;
- Ospiti con patologie cronico-degenerative (Nucleo Alzheimer dedicato);
- Ospiti con compromissione motoria e/o cognitiva lieve, medio e grave;
- Ospiti che necessitano di cure riabilitative post-ospedaliere o ricoveri di sollievo.

Impostazione dei percorsi assistenziali

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) nella CRA Pensionato San Giuseppe come dichiarato negli obiettivi di La Villa Care attribuisce una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

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 promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute. Il suo intervento si prefigge di ridurre le differenziazioni evidenti nell'attuale stratificazione sociale della salute, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile.
Questo comprende: un saldo radicamento in un ambiente accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita, la possibilità di compiere scelte adeguate per quanto concerne la propria salute.

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 e dal 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.

Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi della CRA Pensionato San Giuseppe è cortesemente richiesto compatibilmente con le condizioni psicofisiche di:

- Avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della CRA Pensionato San Giuseppe si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

UGUAGLIANZA	Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli ospiti della Residenza, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
IMPARZIALITÀ	Ad ogni ospite della Residenza, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
UMANITÀ	Nella struttura l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
DIRITTO DI SCELTA	Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'ospite non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.
CONTINUITÀ	I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.
TERRITORIALITÀ	La Residenza si proporrà agli anziani come vera e propria "casa", cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata. Saranno incentivati i rapporti e le relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del loro passato.
QUALITÀ DELLA VITA	Obiettivo della Residenza sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.

PARTECIPAZIONE	La persona anziana e i familiari autorizzati potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo saranno un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami. Nella Residenza, inoltre, si favorirà la presenza e l'attività delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.
SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE	Nella Residenza si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	I servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere).
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI	È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Emilia Romagna.

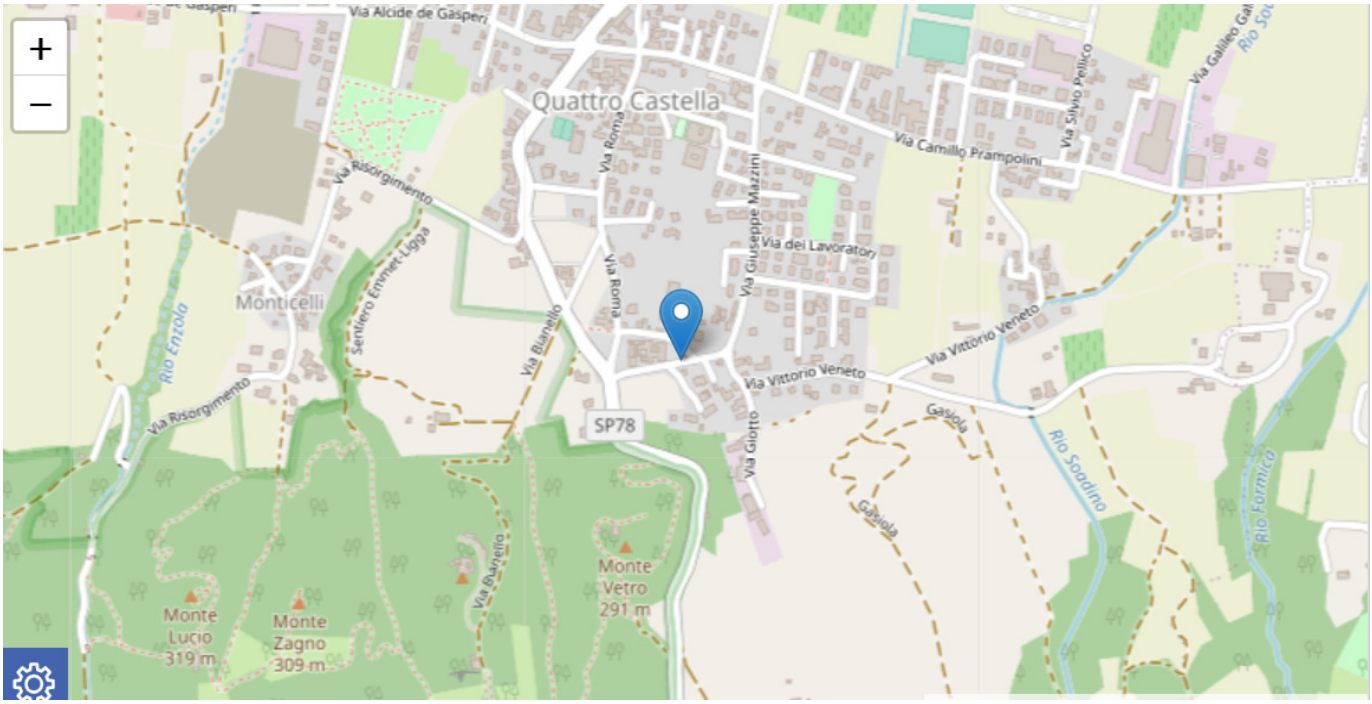
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

CRA Pensionato San Giuseppe si trova nella cittadina di Quattro Castella, sulle colline della provincia di Reggio Emilia. Sita nel cuore della zona Matildica, gode della vicinanza suggestiva dei castelli di Bianello, Canossa e Rossena. Svolge la sua attività dal 1971 quando venne fondata dal parroco Don Domenico Gherardini.

La struttura si compone di un edificio dislocato su 3 piani ed è circondato da un ampio spazio verde, protetto e accessibile agli Ospiti. Internamente è suddivisa in quattro nuclei, di cui uno specializzato nella gestione degli Ospiti con demenza. Ciascuno dei nuclei è composto di camere singole e doppie con bagno, tutte arredate in maniera molto semplice ed accogliente; dispone inoltre di sale da pranzo e sale comuni dove vengono svolte le attività ricreative e le feste. Al piano terra si trovano la reception, gli uffici amministrativi e della Responsabile di struttura, l'ambulatorio medico, l'ufficio del coordinatore infermieristico, una sala polivalente, la cappella e la cucina.

CONTATTI	Indirizzo: Via Don Domenico Gherardini, 4 42020 Quattro Castella (RE) Telefono: 0522 887207 Fax: 0522 887248 E-mail: cra.pensionatosangiuseppe@gruppolavilla.it Sito internet: www.lavillaspa.it Facebook: CRA Pensionato San Giuseppe – Gruppo La Villa Centro Assistenza Clienti N. Verde 800688736 E-mail: assistenzaclienti@ruppolavilla.it	La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì o dalle 9,00 alle 13,30 o dalle 14,30 alle 18,00 È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Direzione di Struttura.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



In auto

- Per chi proviene da A1 uscita casello di Reggio Emilia →prendere la SS722 in Direzione Ospedale Santa Maria Nuova, proseguire su SP63 in direzione Rivalta, poi su SP23 per Roncolo fino al paese di Quattro Castella.
- Per chi proviene da Parma → prendere SP513R in direzione Montecchio Emilia, proseguire su SP53 in direzione Bibbiano e seguire le indicazioni per Quattro Castella.
- Per chi proviene da A1 uscita casello Terre di Canossa → prendere SP111 in direzione Calerno, continuare su SP53 in direzione Bibbiano quindi seguire le indicazioni per Quattro Castella.

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. Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari autorizzati, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.
Sono inoltre disponibili locali comuni, ad uso polivalente, da destinare a soggiorno, attività occupazionali, esercizio di culto.
Collegati agli spazi comuni sono presenti servizi igienici, anche attrezzati per la non autosufficienza.

MODALITÀ DI INGRESSO

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per fornire tutte le informazioni richieste. All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura, al proprio legale rappresentante o contraente vengono richieste una serie di notizie allo scopo di individuare il nucleo adatto in cui accoglierlo. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non vincolante 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 a fornire le dovute informazioni al rappresentante legale dell'ospite stesso. Dovranno essere fornite 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.
All'ingresso dell'Ospite in struttura, all'ospite medesimo, se capace di intendere e di volere, o al rappresentante legale viene richiesta l'autorizzazione per il trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dalla normativa vigente e dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. Le informazioni sanitarie relative all' Ospite verranno rilasciate dal medico di struttura all'Ospite stesso o al suo rappresentante legale e ai familiari autorizzati.

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 e del medico di struttura al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, in base alle esigenze e alle caratteristiche psico-fisiche dell'ospite. 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. Lo spostamento verrà comunque comunicato anticipatamente ai familiari autorizzati e/o al legale rappresentante.
La R.A.A. (Responsabile Attività Assistenziali) per ogni nucleo si occupa della prima fase di accoglienza dell'ospite e della sua famiglia: nei primi giorni accompagna l'ospite a visitare la struttura e lo presenta a tutti gli altri ospiti della struttura.
L'ospite, al momento del suo ingresso, deve essere munito di un corredo-guardaroba appropriato, come da indicazioni fornite dalla Direzione della struttura nella fase di richiesta di informazioni e comunque rispettando le abitudini di vita dell'ospite stesso.
L'organizzazione, in caso di ricovero dell'ospite in regime privato, prevede una valutazione iniziale per definire, in base al suo grado di autonomia, l'importo della retta: questa valutazione sarà rivista periodicamente. Entro i primi venti giorni di soggiorno l'equipe predispone il Piano di Assistenza Individualizzato, una volta trascorso il primo periodo di inserimento e di adattamento alla vita 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 necessità previste dal PAI si garantisce la disponibilità di altri arredi, presidi, ausili e attrezzature elettromedicali necessarie al soddisfacimento dei bisogni anche sanitari degli utenti.
Nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, in caso di dimissione le informazioni sono fornite soltanto al personale autorizzato e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

VISITE ALL'OSPITE

Le visite di familiari e amici dei nostri ospiti sono consentite tutti i giorni, nel rispetto dell'esecuzione delle attività sanitarie e assistenziali. La permanenza in struttura di familiari e amici durante l'orario notturno (dalle 21.00 alle 8.00) deve essere comunicata alla Direzione Struttura la quale provvederà ad informare il personale di reparto, previa autorizzazione.
In caso di situazioni pandemiche di rischio aumentato di isolamento, l'accesso alla struttura e gli orari delle visite potranno subire delle variazioni a cura della Direzione. Si raccomanda quindi di far sempre riferimento al Regolamento di struttura dove sono dettagliati gli orari specifici in vigore.

ACCESSO DEI VISITATORI

La struttura, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.
La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della Residenza:

- partecipando a tutti i momenti di festa
- pranzando o cenando con i propri cari (facendone richiesta alla Reception un giorno prima o il venerdì per la domenica)
- incontrando periodicamente: la direzione di struttura, il responsabile infermieristico e, a seguito di richiesta rivolta alla Reception, le altre figure professionali.

Si raccomanda ai Sig.ri visitatori di rispettare la privacy dei nostri Ospiti durante la somministrazione dei pasti, durante il riposo pomeridiano e notturno e durante le attività sull'Ospite da parte del nostro staff di assistenza alla persona). Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni nei seguenti spazi:

- Nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia, l'igiene degli ospiti e le attività sanitarie; in ogni caso si richiede di non affollare le camere, nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;
- Per assolvere agli obblighi di legge, i familiari autorizzati ed eventuali assistenze non devono avvicinarsi ai carrelli porta vivande ma attendere che i cibi siano distribuiti. Essendo il momento della somministrazione del pasto molto importante e delicato è opportuno che i familiari autorizzati non discutano le diete personali degli ospiti in quel contesto ma chiedano spiegazioni alla Referente O.S.S., o all'infermiere o al Direttore.
- L'accesso ai cucinotti di nucleo è tassativamente vietato a tutte le persone estranee ai servizi di struttura. Al fine di tutelare la salute degli ospiti (pericolo di tossinfezioni alimentari) è vietato portare cibi dall'esterno senza autorizzazione della Direzione.

ASSISTENZA PRIVATA

La struttura fornisce Servizi in grado di rispondere ai bisogni dei propri utenti. Qualora l'ospite o i familiari autorizzati ritenessero opportuno, in particolari situazioni, chiedere la collaborazione di assistenti esterni, la proposta dovrà essere sottoposta alla Direzione che definirà limiti e modalità delle prestazioni. La Direzione potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere la propria valutazione in quanto tale collaborazione deve integrarsi con le attività della struttura e non costituire intralcio. In caso di valutazione negativa, l'ospite o il familiare dovrà interrompere tale forma di collaborazione. Ad ogni buon conto la struttura è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato per l'attività in questione, nel qual caso incombe sul datore di lavoro (cioè l'ospite od il familiare) l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale. In particolare, su detto argomento si rimanda e si fa riferimento al regolamento di struttura.

GIORNATA TIPO OSPITI - PENSIONATO S. GIUSEPPE

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

7,00	L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici ecc.); viene effettuato l'eventuale trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato in ambito PAI; l'ospite viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.
8,15	Viene servita la colazione garantendo l'assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione. Gli ospiti vengono trasferiti nei locali comuni.
9,30	Vengono proposte: • attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, attività ludico-ricreative, attività artistiche); • fisioterapia individuale in palestra o in reparto; • bagno assistito come da programma settimanale; • somministrazione bevande come da piano di idratazione; • controllo presidi urinari per incontinenza; • rieducazione dell'incontinenza; • servizio di podologo e parrucchiere secondo programma o su richiesta; • celebrazione SS. Messa una volta a settimana.
11,30	Avviene la preparazione e la distribuzione del pranzo, garantendo l'assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e la rieducazione funzionale all'alimentazione; contestualmente avviene la somministrazione terapia da parte del personale infermieristico.
13,00	È previsto, per chi ne ha necessità, un momento di riposo pomeridiano a letto della durata di un'ora circa; l'ospite viene poi accompagnato per le attività previste per il pomeriggio. Avviene il monitoraggio presidi urinari per incontinenza e si perseguono eventuali obiettivi di rieducazione alla continenza.
15,00	Vengono proposte: • Attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, attività ludico-ricreative, attività artistica); • Merenda e somministrazione bevande come da piano di idratazione; Vengono soddisfatti i bisogni e le richieste degli ospiti.
17,30	L'ospite viene accompagnato in sala pranzo. Si predispone l'ambiente per la cena.
18,30	Avviene la distribuzione della cena, garantendo l'assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e la rieducazione funzionale all'alimentazione; contestualmente avviene la somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico.
19,30	L'ospite viene accompagnato nella camera e viene eseguita l'igiene personale; si predispone l'ambiente al riposo notturno e viene somministrata l'eventuale terapia.
21,00	Durante le ore di riposo notturno, si garantiscono controlli periodici, cambi e igiene secondo necessità e secondo il piano di lavoro, mobilizzazioni a letto secondo il piano posizionamenti previsto.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

La struttura 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 struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale, collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Le camere degli ospiti vengono assegnate tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta dal medico, dalla coordinatrice infermieristica (per gli ospiti del Nucleo Diamante), dall'infermiere, dall'operatore socio sanitario di riferimento (OSS tutor), dal fisioterapista e dall'animatrice, un piano di assistenza individualizzato nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate.
Il piano è periodicamente verificato e aggiornato in base alle condizioni dell'ospite. Il medico di struttura 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.

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'organizzazione dei processi di assistenza e le modalità di svolgimento del servizio sono assicurate da vere e proprie equipe multidisciplinari composte dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dall'animatrice e dagli assistenti tutelari; tali processi di assistenza vengono tradotti in specifiche procedure del sistema qualità e protocolli operativi. Sulla base delle procedure tutte le figure professionali identificano, attraverso appositi strumenti di valutazione, i bisogni primari e secondari di assistenza specifica dell'ospite e formulano i relativi programmi (ad es. di mobilizzazione e di assistenza specifici) in condivisione con i medici curanti e con tutte le risorse coinvolte nel processo di assistenza; tali programmi vengono recepiti nei Piani di assistenza individualizzati.
Ogni figura professionale, in base alle proprie competenze specifiche (vedi funzionigramma), viene incaricata dell'attuazione dei programmi strutturati.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

Alle figure non appartenenti al personale in forza presso le nostre strutture è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario sull'ospite senza formale autorizzazione da parte della direzione struttura e/o dall'equipe sanitaria.
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 nella Casa Residenza Anziani. È garantita la diffusione e la comunicazione delle procedure agli operatori, agli ospiti, ai familiari autorizzati, ai caregiver autorizzati e ai rappresentanti legali.

SERVIZI E ATTIVITÁ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono:

- Erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi;
- Svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

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

Servizi socio sanitari

ASSISTENZA MEDICA E SPECIALISTICA

È prevista assistenza medica da parte di medici di medicina generale e di medici geriatri.
È il medico che stabilisce le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura. I medici sono a disposizione degli ospiti e dei familiari autorizzati negli orari fissati; per eventuali appuntamenti è necessario rivolgersi al personale infermieristico.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento.
Viene garantita da infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale, e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica).

ATTIVITÀ FISIOTERAPICA E ATTIVITÀ MOTORIA

Il servizio di fisioterapia è attivo dal lunedì al sabato e, tramite piani individualizzati, mira al recupero e al miglioramento delle capacità funzionali 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 E DI ANIMAZIONE

L'attività di animazione e occupazionale è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri ospiti e dopo l'analisi della loro storia di vita. La presenza delle figure professionali dedicate a queste attività è prevista dal lunedì alla domenica.
Sono organizzate, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, che collaborano con le figure addette alle attività ricreative e di animazione presenti in struttura.
Vengono proposte anche attività alternative a quelle tradizionali (ad es. Pet-Therapy, Clownterapia, uscite e gite in giornata presso luoghi di interesse e località balneari, Ortoterapia, Doll-Therapy ecc.).

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 e dell'assistenza della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni strettamente assistenziali sono definite dalle RAA (Responsabili Attività Assistenziali) nei piani di lavoro. L'abbigliamento degli ospiti viene curato in relazione al cambio di stagione. L'ente gestore assicura gli arredi, le attrezzature, i presidi e gli ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali, in particolare per il riposo, l'igiene, l'alimentazione, l'idratazione e la mobilizzazione, assicurandosi di quanto è necessario con riferimento al PAI.

ALLOGGIO

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

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.

VITTO

Il servizio ristorazione è svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Il menù è articolato in 4 settimane, differenziato in base alla stagione (estiva/invernale), approvato dal SIAN di Reggio Emilia e strutturato secondo le necessità dietetiche approvate dal dietologo e/o medico di struttura.
Il fabbisogno alimentare e le diete degli ospiti sono variate in relazione alla disponibilità stagionale degli alimenti, garantendo la possibilità di somministrare diete personalizzate in relazione alle eventuali specifiche esigenze dietetiche degli ospiti.
Qualora non siano presenti restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede alcune scelte liberamente effettuabili dall'ospite o dal suo rappresentante legale.
L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.15 - 09.30	Pranzo 12.00 - 13.30	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.
In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni. A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati. La somministrazione dei pasti comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente.
In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento può essere confezionato e omogeneizzato per consentire un'adeguata nutrizione. Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points).

LAVANDERIA, STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia e stireria è disponibile e compreso nella retta. I capi vengono identificati mediante marcatura effettuata dal personale della struttura attraverso l'utilizzo di una etichettatrice industriale con termopressa. Gli indumenti devono essere consegnati alla Direzione prima dell'ingresso in struttura per poter essere opportunamente etichettati. Successivamente verranno posizionati nell'armadio dell'Ospite da parte del personale di reparto. Si invita ad evitare i capi delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti durante le procedure di lavaggio.
Il cambio della biancheria piana dei letti degli ospiti viene effettuata tenendo conto delle necessità di ogni singolo individuo.

Sono inoltre disponibili per gli ospiti della struttura o seguenti servizi:

PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE

Servizi forniti da personale specializzato a richiesta; tali servizi sono gratuiti per gli ospiti in regime di convenzione.

SERVIZIO EDICOLA

Un servizio di consegna giornaliero garantisce agli ospiti, che ne fanno richiesta, di ricevere a pagamento i quotidiani e le riviste prescelte. Gli stessi verranno fatturati come indicato nel listino dei servizi extra.

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente degli effetti personali lasciatele in custodia oppure degli oggetti di valore che ha rifiutato di ricevere mentre aveva l'obbligo di accettarli (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 di 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 siano contenuti 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:

a) al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
b) a cause di forza maggiore;
c) 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.

ASSISTENZA SOCIALE E PSICOLOGICA

La Direzione della 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. È inoltre a disposizione, su richiesta, l'assistenza specialistica da parte di psicologi per ospiti e familiari.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La cappella è a disposizione degli ospiti che lo desiderano e settimanalmente, a orari prestabiliti, è tenuta la Santa Messa. Per gli ospiti appartenenti ad altre professioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.

CORRISPONDENZA

L'ospite può ricevere la propria corrispondenza all'indirizzo della Struttura; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo, avvertendo del ritiro l'ospite stesso, il rappresentante legale o il familiare autorizzato.
È cura dell'ospite e/o del contraente/garante/familiare autorizzato verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

SERVIZIO DI TRASPORTI PER GLI OSPITI

Per quanto riguarda il trasporto degli ospiti, la struttura dispone di una convenzione con la Croce Rossa di Quattro Castella.

- i trasporti di utenti in regime di convenzione sono a carico della struttura.
- I trasporti degli utenti in regime di libero mercato sono a carico dell'ospite stesso e verranno fatturati come da listino dei servizi extra.
- Tutti i trasporti attivati in emergenza con chiamata al 118 sono gratuiti in entrambi i casi.

Si ritiene opportuno specificare che la Struttura non fornisce servizi di accompagnamento per visite specialistiche e che pertanto è necessaria la disponibilità di familiari e parenti in caso di accertamenti sanitari prescritti dal medico ed organizzati dalla Struttura stessa presso Ospedali e ambulatori distrettuali, e anche nel caso di invii al Pronto soccorso in situazione di emergenza sanitaria.

TELEFONO

Ogni ospite ha la possibilità di effettuare telefonate tramite il telefono cordless presente in reparto e a disposizione delle RAA e/o del personale OSS del reparto. Il personale è a disposizione per assistere gli ospiti per effettuare le chiamate. Familiari e amici possono contattare gli ospiti chiamando il numero della struttura e seguendo la voce guida che permette il collegamento diretto ai telefoni mobili di piano.

SERVIZI EXTRA

In allegato alla presente il dettaglio dei servizi extra. Il contratto di ingresso e la convenzione (in caso di regime convenzionato) specificano quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili a pagamento.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti del Pensionato San Giuseppe è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA (Unione Nazionale Istituzioni e Iniziative di assistenza sociale) e i parametri di personale applicati sono quelli di cui alla Delibera del Consiglio Regionale dell'Emilia Romagna n° 564/2000 e n° 514/2009 s.m.i. La presenza del personale è programmata inoltre in base alle esigenze socio-sanitarie e assistenziali degli ospiti presenti in struttura. Il personale partecipa a un continuo aggiornamento professionale, che permette di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una maggiore qualità del servizio.

Riconoscibilità delle diverse figure professionali

Nell'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, La Villa ha voluto contraddistinguere le divise indossate da tutto il personale dipendente, attribuendo un colore per i diversi operatori interni, e ponendo sul taschino della casacca il cartellino identificativo 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.

Il personale viene dotato quotidianamente dei Dispositivi di Protezione Individuale necessari

Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	CASACCA | POLO	PANTALONE
Infermieri Professionali	Completo Casacca/polo | Pantalone	AZZURRA CON BORDINO BLU	BIANCO
Coordinatrice Infermieristica	Completo Casacca/polo | Pantalone	BLUETTE	BIANCO
Responsabili Attività Assistenziali (RAA)	Completo Casacca | Pantalone	GLICINE	BIANCO
Addetti all'assistenza e Operatori Socio-Sanitari	Completo Casacca/polo | Pantalone	BIANCA CON BORDINO BLU	BIANCO
Addette ai Servizi Generali	Completo Polo | Pantalone	BIANCA	BIANCO
Fisioterapisti	Completo Polo | Pantalone	BLU	BIANCO
Animatrici	Completo Polo | Pantalone	ROSSA	BIANCO
Addette alla Ristorazione	Completo Polo | Pantalone	BIANCA	BIANCO
Manutentori	Completo Polo | Pantalone	GRIGIA	GRIGIO DA LAVORO
Medici	Camice bianco		

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che la caratterizzano. I locali destinati alla erogazione di servizi e prestazioni non obbligatorie, sono a norma con le disposizioni vigenti.
I locali lavanderia, guardaroba, cucina, dispensa e uffici sono adeguati alle modalità organizzative adottate per il servizio.

Sono presenti un locale per il deposito della biancheria sporca e un locale per il deposito della biancheria pulita, articolati per piano.

Sono disponibili più aree verdi accessibili e fruibili dagli ospiti.

Tutti i locali destinati ad attività o vita collettiva (soggiorni e sale da pranzo), sia generali che di nucleo, sono adeguati alla capacità ricettiva massima prevista per la struttura.

In sintesi l'organizzazione degli spazi è la seguente:

PIANO SEMINTERRATO	NUCLEO AMBRA
• lavanderia e stireria • magazzini e depositi • palestra fisioterapica • camera mortuaria (esterna) • sala parrucchiera, barbiere • spogliatoi del personale dipendente e volontario • celle frigorifere • locali tecnici	• N. 7 camere doppie • N. 2 camere singole • Locali di servizio per il personale • Locali di deposito • Bagno assistito. • Sala da pranzo/soggiorno. • Ambulatorio infermieristico
PIANO TERRA	**NUCLEO ZAFFIRO**
• Reception • N. 2 uffici di Direzione • Cucina con sala da pranzo adiacente • N. 2 sale polivalenti • Distributori di snack e bevande • Cappella • Ambulatorio medico • Ufficio della coordinatrice infermieristica • Locale deposito farmaci • Servizio igienico riservato ai visitatori	• N. 4 camere singole • N. 18 camere doppie • Locale di servizio per il personale • Locale di deposito • Bagno assistito • Sala da pranzo

NUCLEO AMBRA	NUCLEO DIAMANTE
• N. 11 camere doppie • Locale di Servizio per il personale • Locali di deposito 	• N. 3 camere singole con bagno • N. 2 camere doppie con bagno • Bagno assistito • Sala da pranzo dotata di cucinetta di reparto • Soggiorno • Deposito farmaci • Locale di deposito • Guardiola sala operatori
PRIMO PIANO - NUCLEO SMERALDO	**SPAZIO ESTERNO**
• N. 14 camere singole • N. 15 camere doppie • Bagno assistito • N. 2 saloni con sala da pranzo • Locali di deposito • Locale di servizio per il personale • Sala tv e sala lettura • Archivio con la documentazione relativa agli ospiti	• Aree giardino con spazi attrezzati • Zona parcheggio

Caratteristiche delle camere

Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente e dotate di presa TV.

In tutti i servizi igienici e in tutti i Posti letto sono disponibili campanelli di chiamata di allarme. È presente un impianto di illuminazione notturna nelle camere.

Arredi, ausili e attrezzature hanno caratteristiche e dislocazione tali da garantire un ambiente familiare e idonei alla tipologia di utenti, assicurandone la disponibilità a tutti gli utenti che ne presentano la necessità (materassi e cuscini antidecubito, ecc.).

Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti

ASPETTI ECONOMICI

La permanenza presso la struttura può essere in regime privato o in regime accreditato-convenzionato. Per l'ingresso in regime accreditato-convenzionato è necessario rivolgersi ai servizi sociali del distretto di appartenenza. La struttura ha attiva una convenzione con il distretto di Reggio Emilia che le consente di accogliere in regime convenzionato solo cittadini residenti a Quattro Castella, Albinea e Vezzano sul Crostolo.
Per l'ingresso in regime privato è possibile l'accesso diretto contattando la Direzione Struttura.
I servizi sono addebitati a giornata di degenza e si ritengono comprese la giornata di ingresso e la giornata di dimissione. 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.

RETTE GIORNALIERE		
Ospiti autosufficienti		€ 81,00
Ospiti parzialmente autosufficienti		€ 92,00
Ospiti non autosufficienti o in fase di riabilitazione		€ 102,00
Ospiti ad alta complessità sanitaria - assistenziale		€ 110,00
Maggiorazione camera singola		€ 12,60
Ospiti non autosufficienti convenzionati definitivi		€ 54,15
Ospiti non autosufficienti convenzionati temporanei:	PRIMI 30 GIORNI	€ 30,60
	SUCCESSIVI 60 GIORNI	€ 54,15
Ospiti inseriti in Nucleo Speciale Demenze (Nucleo Diamante)		€ 54,15

REGIME ACCREDITATO-CONVENZIONATO

Sono accolti in regime accreditato-convenzionato gli ospiti non autosufficienti o disabili per i quali la ASL competente abbia rilasciato l'impegnativa sanitaria nominativa.

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 contrente, che verranno calcolati e addebitati a giornata di permanenza in struttura o in base alla quantità.
La retta giornaliera applicata è così composta:

- Quota Sanitaria: contributo 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.

- 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 mail.
- 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

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, con raccomandata a mano o con altro mezzo ritenuto idoneo. Il Contraente avrà diritto di recedere dal presente contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire al Gestore entro 15 giorni dall'avvenuta informativa, in difetto la variazione si riterrà accettata.

Servizi Non Compresi nella retta si suddividono in:

- 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 privato 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 o per mail.

Cauzione

Al momento dell'ingresso in Struttura, all'ospite (sia in regime privato che convenzionato) viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 1300,00 (euro milletrecento/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato all'Ospite, previa detrazione di eventuali sospesi. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).

Modalità di pagamento

- Quota Utente accreditato-convenzionato: fatturazione mensile con pagamento posticipato entro il giorno 5 del mese successivo all'erogazione dei servizi.
- 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 privati hanno diritto alla conservazione dei posti letto per un periodo non superiore a 15 giorni. A partire dal quarto giorno di assenza, all'ospite verrà effettuato uno sconto giornaliero di euro 15,49 sulla retta giornaliera.

In caso di regime accreditato-convenzionato la retta per i periodi di assenza verrà remunerata da parte dell'ospite/contraente con una riduzione disciplinata nel contratto di servizio.

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" (se accreditato-convenzionato) o alla retta giornaliera (se 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.

Detrazione fiscale

La Struttura, nei tempi previsti dalle normative vigenti, è disponibile su richiesta, a rilasciare al cliente (esclusivamente all'intestatario della fattura e quindi all'ospite stesso) una certificazione per i pagamenti effettuati nell'anno di riferimento che potrà essere utilizzabile da coloro che presentano dichiarazione reddituale ed intendono portare in detrazione la parte pagata considerabile come sanitaria.

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 e dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679.
La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle 18,00 presso gli uffici amministrativi 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

Il Regolamento di struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, consegnato durante il colloquio per la raccolta dei dati sociali, viene accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

Fumo

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;

- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza";
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;
- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei regolamenti CE 852/04 e 853/04.

Rispetto della privacy

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio.

Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari autorizzati.
Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

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 programmatorio che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

Oltre alle visite ispettive degli Enti competenti, la struttura si avvale di figure aziendali preposte al controllo che hanno il compito di vigilare sulla corrispondenza tra il funzionamento della struttura ed i contenuti del presente documento.
La Direzione struttura tiene aggiornato apposito modulo dove vengono registrati gli eventi critici del periodo: lesioni da decubito, lesioni procurate, infezioni urinarie, cadute, decessi. A fine mese la Direzione struttura convoca una riunione con il l'equipe multiprofessionale, dove vengono discusse nuove strategie al fine di evitare o prevenire l'evento critico.
Nell'ottica della qualità e della trasparenza la struttura è dotata di un sistema di protocolli e procedure sia per l'area assistenziale e sanitaria, sia per l'area amministrativa. Le procedure e i protocolli sono revisionati e aggiornati con cadenze temporali definite.
La struttura persegue una politica per la qualità che tende ad integrare efficienza organizzativa ed eccellenza delle prestazioni socio sanitarie con la qualità della vita degli ospiti. Per ottenere questo obiettivo sono implementati strumenti di controllo organizzativo e gestionale complementari, e strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utente.

Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;

- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di equipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Soddisfazione dell'utente e dell'operatore

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.

La compilazione del questionario ha periodicità annuale. L'Ufficio Assistenza Clienti inoltra alla Direzione di struttura l'avviso da appendere in bacheca, completo di link e bqrcode di accesso al questionario, costruito su software Surveys interno. L'Ufficio Marketing pubblica sulla home page del sito web il banner di accesso al questionario; è compito della Direzione di struttura diramare la comunicazione ad Ospiti e Familiari via mail e sollecitarne la compilazione nell'ottica di ottenere la più alta adesione possibile. La rilevazione avviene dal 1 al 30 novembre; Il termine ultimo per la compilazione dei questionari è il 30 novembre. La reportistica, a cura del Centro Assistenza Clienti, viene resa disponibile entro il 30 gennaio dell'anno successivo (un fac-simile del suddetto modulo con le informazioni sul servizio erogato è riportato nella pagina successiva).

La Direzione struttura ad inizio anno convoca ospiti e parenti in una riunione, dove vengono condivisi e partecipati i risultati dell'indagine e comunica le iniziative che la Struttura intende intraprendere per migliorare gli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

La Villa S.p.A. ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Punto di ascolto

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e operatori una postazione denominata #laVillaTiAscolta dotata di notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni degli utenti. Attraverso il software "Ticket" si potrà segnalare eventuali problematiche riscontrate e condividere le proprie opinioni sui servizi resi dalla struttura. Lo scopo è quello di creare uno spazio virtuale dove incanalare suggerimenti, comunicazioni ed eventuali reclami che possano essere rapidamente presi in carico dalla Direzione di Struttura. Per il primo utilizzo è necessario registrarsi presso la Direzione struttura.

Questionario di soddisfazione dell'Utente/Familiare

NOME DELLA STRUTTURA..... **DATA DI COMPILAZIONE** _____/_____/_____/

INFORMAZIONI SULL'UTENTE

ETÀ DELL'OSPITE Anni ..... **SESSO** ☐ maschio ☐ femmina

VIVE NELLA RESIDENZA: ☐ da meno di 6 mesi ☐ da 6 mesi a 2 anni ☐ da più di 2 anni ☐ da più di 4 anni

INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	☐ Ospite	☐ Coniuge	☐ Figlio/Figlia	☐ Nipote	☐ Altro

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:

FACSIMILE

2.1 Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.2 Orari di apertura al pubblico degli uffici

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. È soddisfatto degli ambienti comuni della residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità)

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. È soddisfatto della camera personale (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità)

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:

6.1 Cura dedicata all'igiene personale

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6.2 Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. È soddisfatto del servizio di ristorazione?	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Rispetto a quanto sopra, se la valutazione è inferiore al 7, può indicarci nello specifico su quali servizi possiamo migliorare?	Qualità dei pasti: ☐ Quantità dei pasti: ☐ Varietà menù: ☐ Diete speciali: ☐ Servizio al tavolo: ☐
9. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:	
9.1 Quantità dei pasti	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9.2 Qualità dei pasti	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9.3 Varietà nel menù	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9.4 Diete speciali (possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9.5 Servizio al tavolo	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. È soddisfatto del servizio di lavanderia?	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. È soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza?	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:	
12.1 Orari apertura alle visite	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12.2 Orari pasti	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

FACSIMILE

12.3 Orari sonno/veglia	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
14.1 Personale Ausiliario/Assistenziale	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.2 Infermieri	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.3 Personale Medico	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.4 Fisioterapisti	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.5 Animatori	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. L'equipe ha condiviso con lei il suo percorso di cura e assistenza (PAI: piano Assistenziale Individuale)?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. È soddisfatto delle attività di animazione?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	Serena						Malinconica				

FACSIMILE

21. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto:

21.1 Del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21.2 Del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21.3 Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	Sì							No			
22. È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	Sì							No			
23. È soddisfatto del servizio offerto dalla struttura nel suo complesso?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sezione commenti										

FACSIMILE

25. RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.

INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO

Documenti Da Fornire All'accettazione

Relativi all'Ospite:

- Domanda di ingresso oppure lettera di impegno dell'Ente che si assume in parte o totalmente l'onere di spesa
- Certificazione dello stato di famiglia
- Copia del libretto sanitario ed eventuale esenzione ticket
- Tessera sanitaria magnetica
- Certificato medico attestante l'esenzione da malattie infettive
- Relazione del medico curante (patologie e terapia):
    - DA PRESENTARE ALMENO 2 GIORNI PRECEDENTI L'INGRESSO.
- Lettera di dimissione, in caso di provenienza dall'Ospedale o da altra Struttura sanitaria
- Copia verbale accertamento d'invalidità o accompagnamento rilasciato dalla Commissione AUSL
- Copia di un documento di identità
- IBAN conto corrente ospite, email.

Relativi al Contraente:

- Copia di un documento di identità
- Copia del codice fiscale
- Eventuale nomina del Tribunale per Amministratore di Sostegno, Tutore, Curatore

SINTESI DELLE CONDIZIONI

a) Al momento dell'ingresso in Struttura, all'ospite (sia in regime privato che convenzionato) viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 1300,00 (euro milletrecento/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato all'Ospite, previa detrazione di eventuali sospesi. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).

b) È condizione necessaria per l'ingresso dell'Ospite in struttura presentare alla Direzione almeno due giorni prima dell'ingresso:
   - il certificato del Medico Curante attestante l'esenzione da patologie infettive;
   - una relazione del Medico Curante riguardante patologie e terapie (con relativa posologia).

c) La numerazione degli indumenti personali è obbligatoria ed eseguita dal personale della struttura attraverso un'etichettatrice industriale. È necessario portare in struttura il corredo degli indumenti qualche giorno prima dell'ingresso.

d) La retta mensile dovrà essere corrisposta secondo le condizioni contrattuali:
   a. Per gli Ospiti in regime accreditato-convenzionato la retta deve essere corrisposta entro il 5 del mese successivo.
   b. Per gli Ospiti in regime privato la retta deve essere corrisposta in via anticipata entro il 5 del mese corrente.
   c. La retta di ospitalità non comprende le spese personali (consumazioni presso i distributori di snack e bevande, sigarette, ecc.) per le quali si provvede al versamento di un minimo deposito in contanti presso la Direzione della Struttura.

e) Il periodo minimo di degenza è di 30 giorni, che dovranno essere comunque saldati.

f) Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione. 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 privato) per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di quindici giorni.

g) Gli ospiti hanno diritto alla conservazione dei posti letto per un periodo non superiore a 15 giorni. In caso di regime accreditato-convenzionato la retta per i periodi di assenza verrà remunerata da parte dell'ospite/contraente con una riduzione disciplinata dal contratto di servizio. In caso di regime privato, a partire dal quarto giorno di assenza, all'ospite verrà effettuato uno sconto giornaliero di euro 15,49 sulla retta giornaliera.

h) Per gli ospiti in regime privato sono escluse dalla retta di ospitalità le spese a carattere personale (es. parrucchiera, barbiere, pedicure, trasporti in ambulanza, ecc.).

i) Giorno di ingresso: l'ospite o il contraente è sempre tenuto a pagare per intero a prescindere dall'orario di entrata e/o permanenza in struttura.

j) Giorno di dimissione (anche in caso di decesso): 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 ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione di Struttura.
Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

La Direzione Struttura

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RQ	DG
Revisione 1	01.01.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 2	01.02.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli

Per presa visione ricevuta ed accettazione_____il____/____/

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