RSA FOSCOLO

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

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 6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 11
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA 12
MODALITÀ DI INGRESSO 13
INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE 13
PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA 14
RSA FOSCOLO - GIORNATA TIPO OSPITI 16
VISITE ALL'OSPITE 17
ACCESSO DEI VISITATORI 17
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA 18
SERVIZI E ATTIVITA' OFFERTI DALLA STRUTTURA 19
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE 26
ASPETTI ECONOMICI 27
REGOLAMENTO DI STRUTTURA 30
MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA 30
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI 30
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA 30
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI 31
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA 32
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO 37
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.
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 e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ATS 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;
- DGR 7435/2001 Regione Lombardia: Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitario Assistenziali per Anziani.
- DGR 1185/2013 Regione Lombardia: Determinazioni in ordine della gestione del servizio sociosanitario.
- DGR 2569/2014 Regione Lombardia: Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitaria e linee operative per le attività di vigilanza e controllo.

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, 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;
- Rapporti con Distretti ATS Territoriali;
- Rapporti con servizi sociali del territorio.

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.
Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

Finalità della Struttura

- Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti e ad adulti disabili un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico - fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento
- Offrire un concreto sostegno psico - socio - assistenziale alle famiglie
- Offrire a pazienti in stato vegetativo o affetti da patologie neurologiche complesse una presa in carico specialistica e mirata
- Offrire a ospiti affetti da patologia di Alzheimer l'attenzione come individui a sé con i propri bisogni e le proprie abitudini.

Destinatari dell'assistenza e cura

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento ed in regime di accreditamento Regionale, la struttura si impegna ad offrire:

- Patologie neurologiche complesse
- Ospitalità definitiva per anziani o adulti in situazioni di non autosufficienza stabilizzata;
- Ospitalità per soggetti con gravi disabilità e compromissione motoria;
- Ospitalità temporanea;
- Ospitalità di pazienti con patologie neurologiche degenerative;
- Ospitalità di pazienti in stato vegetativo.
- Ospitalità per soggetti con compromissione cognitiva medio – grave e/o affetti da morbo di Alzheimer

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 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.

Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi della RSA Foscolo è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle 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 RSA Foscolo 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 Lombardia.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La RSA Foscolo attiva dal 1995 è situata in una zona residenziale molto tranquilla e silenziosa. È circondata da un ampio giardino con parcheggio adiacente. Si sviluppa su tre piani ed ha 68 posti letto accreditati e contrattualizzati con Ats Insubria di cui 24 posti letto sono dedicati agli ospiti in stato vegetativo permanente e 24 posti letto in attesa del riconoscimento da parte degli Enti competenti di un nucleo dedicato ad ospiti affetti da patologia di Alzheimer; i restanti 20 posti accolgono pazienti con patologie complesse.
Questa RSA, viste le particolari prestazioni erogate, è definita Residenza Sanitaria Assistenziale "atipica". Il personale infatti risponde a bisogni di cura, assistenza e riabilitazione di pazienti portatori di:

- Quadri subacuti di malattia (soprattutto nelle fasi post-ospedaliere)
- Esiti invalidanti di patologie acute (ictus cerebri, fratture)
- Malattie croniche e degenerative (Sclerosi Multipla, Sclerosi Laterale Amiotrofica, Corea di Huntington)
- Stato Vegetativo permanente o a minima responsività
- Compromissione cognitiva medio – grave e/o affetti da morbo di Alzheimer.

La capacità di affrontare situazioni a carattere fortemente sanitario consente di ospitare anche persone in fase terminale di malattia che abbiano bisogno di terapia del dolore e di supporto nel mantenimento di una buona qualità della vita.

CONTATTI	Indirizzo: Via San Lorenzo, 10 Guanzate (CO). Telefono: 031 35282211 Fax: 031 35282212 E-mail: rsa.foscolo@gruppolavilla.it Sito internet: www.lavillaspa.it Facebook: Rsa Foscolo – Gruppo La Villa Centro Assistenza Clienti: Numero Verde 800688736 E-mail: assistenzaclienti@gruppolavilla.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:

La struttura è raggiungibile tramite AUTOSTRADA A9 COMO - CHIASSO uscita LOMAZZO NORD.

Alla rotonda prendere la terza uscita direzione Guanzate.
Seguire la cartellonistica "RSA FOSCOLO" per ca. 2km.

Con mezzi pubblici:

- **Treno Regionale:** TRENORD - Linea COMO – SARONNO – MILANO, Fermata Stazione LOMAZZO. Proseguire con taxi per Guanzate o tramite Autobus.
- **Autobus:** Stazione Autobus COMO LAGO - P.zza G. MATTEOTTI.

Accessibilità:

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica interna ed esterna.

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, attraverso l'inserimento in lista di attesa, di comprendere quali siano i servizi adeguati all'ospite anche da un punto di vista economico. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni agli enti preposti e al rappresentante legale dell'ospite stesso se nominato.
In caso contrario, i familiari dovranno attivarsi presso le opportune sedi per intraprendere il percorso di nomina di un legale rappresentante del proprio caro. La Direzione di Struttura è a disposizione per aiutare i familiari nella predisposizione dell'istanza secondo la normativa vigente. 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. Il Responsabile di Struttura agevola la comunicazione con i familiari autorizzati o rappresentanti legali, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE

Ingresso, accoglienza e presa in carico

Nel momento in cui viene inoltrata la domanda di ingresso, è richiesta la compilazione di un questionario clinico anamnestico da parte del medico curante, al fine di poter conoscere le condizioni di salute del paziente. In questa sede Saranno richieste anche informazioni di natura amministrativa.
Tale questionario viene valutato dal medico e dalla Direzione Struttura con lo scopo di determinare l'idoneità della struttura ad accogliere l'ospite e a rispondere ai suoi specifici bisogni di cura e assistenza.
I momenti dell'accoglienza e della presa in carico vengono gestiti dal personale della struttura attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli.
In fase d'ingresso l'ospite viene accolto dalla Direzione Struttura, dall'infermiere e dall'assistente di reparto. Al momento dell'accoglienza vengono raccolte tutte le informazioni utili per una globale conoscenza dell'ospite al fine di garantire un inserimento il più agevole e gradevole possibile.
Viene programmata una visita iniziale del medico di struttura al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, e, in base alle esigenze e caratteristiche psico - fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato. Il medico compila la cartella clinica e attiva il successivo intervento dei medici specialisti al fine di consentire una più precisa diagnosi differenziale all'ingresso e la successiva formulazione di un progetto di intervento individualizzato.
Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l'ospite a visitare la struttura e lo presentano alle figure professionali di riferimento. Si informano inoltre sia l'ospite che i famigliari autorizzati relativamente a tutto ciò che concerne l'organizzazione del reparto: gli orari dei pasti, delle attività e delle terapie; i ruoli delle diverse figure professionali, gli orari più idonei per le visite.
La presa in carico di un nuovo utente prevede sempre un periodo di valutazione grazie al quale potrà essere predisposto un adeguato progetto assistenziale globale, formulato dall'intera equipe e che preveda interventi di carattere medico-specialistico, psicologico, relazionale, riabilitativo e assistenziale; tali interventi vengono comunicati e condivisi con i familiari degli ospiti.

Durante le prime settimane di soggiorno l'equipe predispone formale Piano di Assistenza Individuale, tenendo in considerazione anche la capacità di adattamento e le reazioni connesse all' 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.

Dimissioni

Le dimissioni dell'ospite vengono concordate con il Medico e la Direzione Struttura che si preoccupano di fornire alla famiglia tutte le indicazioni necessarie per una corretta assistenza al rientro a casa.
Al momento della dimissione il Medico redige una relazione nella quale viene segnalata la terapia farmacologia in atto, gli esami effettuati e il decorso del ricovero. In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto ai familiari autorizzati e/o al legale rappresentante e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.
La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal comune o da ATS così come previsto dalla normativa vigente.

PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA

Progetto anziani

La Struttura propone un ventaglio di servizi che, nel rispetto delle peculiarità dell'anziano, unisce agli aspetti sanitari e assistenziali un'accoglienza residenziale di livello. Essa consente all'ospite e ai suoi familiari una vita gradevole dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale: il supporto nelle attività quotidiane, l'attenzione alle capacità residue apprezzabili nell'individuo, la valorizzazione del tempo, sono affiancate a interventi sanitari tempestivi, allorché nuove o pregresse situazioni di malattia si presentino o si riacutizzino. Oltre alle persone anziane portatrici di veri e propri bisogni di cura e assistenza (che di frequente effettuano la scelta lungo-degenziale), l'offerta dei servizi si estende anche a coloro che - parzialmente autosufficienti - preferiscano risiedere in ambiente confortevole e protetto, oppure a quanti desiderino effettuare soggiorni a tempo (ricoveri temporanei).

Progetto stati vegetativi

Dal 1999, in risposta alle crescenti esigenze del territorio, questa struttura ha attivato un progetto sperimentale per l'accoglienza di pazienti in Stato Vegetativo.
Nel corso del tempo, alla sperimentalità ha fatto seguito una competenza sempre più consolidata, concretizzatasi in veri e propri protocolli di lavoro, ed in seguito alla DGR 4598 del 2012 sono stati riconosciuti due nuclei interamente dedicati a pazienti in Stato Vegetativo.
Dopo la fase acuta, la rianimazione e il ricovero in ospedale, la persona con disturbo della coscienza svolge un periodo riabilitativo, variabile dai 3 ai 9 mesi, presso centri specializzati, al termine del quale è previsto o il rientro al domicilio o, quando le fragili condizioni della persona non lo permettono, l'inserimento presso strutture qualificate nella cura e nell'assistenza di tali pazienti, come la RSA Foscolo.

Progetto gravi cerebrolesioni e malattie neurologiche degenerative

Un intero reparto della struttura è dedicato e preparato per assistere persone affette da malattie neurologiche degenerative (SLA; Sclerosi Multipla; Corea di Huntington; Distrofia Muscolare; ecc.) e persone con gravi cerebrolesioni acquisite.
Impegno, attenzione e competenza hanno punte di massima intensità allorché il paziente ricoverato non possiede autonomia respiratoria (ventilazione artificiale), presenta un quadro clinico generale instabile e mutevole che necessita di osservazione clinica e adeguamenti terapeutici continui.

Nucleo Protetto Alzheimer

Il Nucleo Alzheimer, ha come obiettivo la presa in carico in modo peculiare delle persone affette da demenza e da gravi decadimenti cognitivi, proponendo servizi che uniscono aspetti sanitari, psicoeducativi e assistenziali ad un'accoglienza familiare.
L'assistenza varia a seconda dello stato di salute e di autonomia dei pazienti, ma sottende la stessa filosofia d'approccio che prevede:

- **Il lavoro per progetti:** modalità operativa che consente all'organizzazione di occuparsi di obiettivi di salute e di benessere partendo dall'analisi dei bisogni e delle potenzialità di ogni singola persona, avendo cura di monitorare gli interventi e di verificare i risultati raggiunti.
- **La valutazione multidimensionale:** viene sottolineata l'importanza della visione totale dell'individuo eludendo il rischio che la visione parcellare tolga compiutezza e valore alla persona. Le dimensioni riguardano la salute fisica, psicologica e sociale, nonché il livello di autonomia, al fine di personalizzare gli interventi assistenziali.
- **Il lavoro d'équipe:** modalità operativa generale che si realizza attraverso le riunioni d'équipe, i programmi di intervento personalizzato e l'integrazione delle diverse attività e professioni.

L'allestimento e l'arredamento del nucleo ricordano molto la casa e favoriscono la massima libertà di movimento degli ospiti. Al fine di indirizzare l'Ospite nel suo percorso senza creargli dubbi e incertezze è stato attivato un progetto consistente nella realizzazione di ambienti colorati che facilitano l'orientamento dell'anziano. All'esterno del nucleo è presente una grande terrazza allestita e organizzata in modo che sia facilmente fruibile dagli utenti presenti nel reparto.

RSA FOSCOLO - GIORNATA TIPO OSPITI

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

7,00	L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici etc.); viene effettuato trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato in ambito PAI; l'ospite non allettato, a minima responsività o con malattie degenerative viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.
9,45	Attività di animazione (riabilitazione cognitiva, gruppo cognitivo, trattamenti individuali); fisioterapia individuale in palestra o al piano, ginnastica di gruppo psicomotoria; bagno assistito come da programma settimanale; controllo presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza.
12,00	Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia.
13,00	Attività pomeridiane differenziate, musicoterapia, regolazione sensoriale individuale. Per ragioni sanitarie e/o su necessità individuale dell'ospite riposo pomeridiano a letto differenziato lungo tutto l'arco del pomeriggio; monitoraggio presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza.
15,00	Fisioterapia; attività di animazione (Laboratori di cucina, laboratorio creativo, cineforum ed uscite sul territorio programmate come da programmi individuali e stagionali).
17,30	Igiene personale; l'ospite viene accompagnato in sala pranzo; Preparazione cena.
18,00	Cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia.
19,30	L'ospite viene accompagnato nelle camere; igiene personale; preparazione al riposo notturno; assunzione terapia.
21,00	Riposo; effettuazione controllo e cambi secondo necessità e secondo il programma redatto; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.

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

VISITE ALL'OSPITE

L'orario di visita è consentito tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, mentre necessita di autorizzazione della Direzione o del Medico di Struttura dalle ore 20.00 alle ore 8.00;
Si invitano i Signori Visitatori a non accedere ai nuclei durante l'orario di igiene e durante l'orario dei pasti, salvo contraria disposizione del Medico di Struttura.
In caso di pandemia, 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 all'infermiere o alla Direzione.
- 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.

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 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.

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.

PROGETTO INDIVIDUALE E PIANO ASSISTENZIALE

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta da: Medico, Infermiere, Psicologa, Fisioterapista, Coord. assistenziale, Educatore/Animatore, un Progetto Individuale (PI) nel quale vengono definiti i bisogni, le aree di intervento, gli obiettivi, gli indicatori e le tempistiche di verifica.
Successivamente vengono pianificati gli interventi specifici attraverso la redazione del Piano Individualizzato di Assistenza (PAI), che viene regolarmente aggiornato ogni 6 mesi e al variare delle condizioni dell'ospite.
Tale documento viene condiviso con l'assistito, il suo legale rappresentante, il familiare autorizzato o il Caregiver.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

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. A Familiari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il Caregiver che desiderasse agire degli interventi sul suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione di Struttura e Sanitaria della RSA. La Direzione di Struttura, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite stesso.

SERVIZI E ATTIVITA' OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni sanitarie e assistenziali sono:

- erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei 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

La Struttura dispone di un Direttore Sanitario e di Medici di Struttura per la presa in carico dell'Ospite. Il medico è presente in struttura secondo gli orari esposti al pubblico. Nei giorni festivi e durante le notti è presente un servizio di reperibilità.

Il medico di struttura è a disposizione per i colloqui con i familiari autorizzati previo appuntamento.

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).

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato. 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 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.

Nello svolgimento delle attività, l'OSS non si limita alla sola esecuzione pratica delle attività, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in uso ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti.

TERAPIA DI RIABILITAZIONE

In Struttura l'attività fisioterapica viene svolta secondo progetti individualizzati, calibrati in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'ospite e alle sue risorse ancora spendibili. L'attività fisioterapica viene pensata in equipe multidisciplinare; la raccolta sistematica dei dati e la verifica periodica degli obiettivi e del loro raggiungimento consentono un monitoraggio continuo dei progressi compiuti. La riabilitazione funzionale, strettamente ortopedica, viene condotta in palestra - attraverso trattamenti individuali o in piccoli gruppi - dai fisioterapisti, supervisionati dal medico fisiatra. Alla riabilitazione fisica si aggiunge anche quella di tipo cognitivo, necessaria allorché eventi patologici acuti di natura neurologica e/o traumatica abbiano alterato nella persona le funzioni del pensiero, della volontà, del linguaggio e del controllo emotivo. La gamma di azioni professionali finalizzate al massimo recupero possibile, si estende dall'intervento psicologico (nelle forme del Sostegno o della Psicoterapia vera e propria), alla Musicoterapia, fino ad arrivare alle attività di tipo creativo e occupazionale.

ATTIVITÀ RICREATIVA E DI ANIMAZIONE

L'attività di animazione e occupazionale è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri ospiti. Sono organizzati, 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, in sinergia con l'attività di animazione presente in struttura.

Servizi alberghieri

ALLOGGIO

Distribuita su tre livelli, la struttura dispone di camere doppie, tutte finemente arredate, ampi spazi comuni e sale polivalenti.
È prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione di Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena e viene svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante la mattina ed il pomeriggio.
Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dalla Residenza e approvate dal competente Servizio dell'A.S.L., è strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.L. competente.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.00 - 09.00	Pranzo 11.45 - 13.00	Cena 18.00 – 19.30

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).

Qualora non siano presenti restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede alcune scelte liberamente effettuabili dall'ospite. A titolo esemplificativo, di seguito si illustra l'offerta invernale e quella estiva.

MENÙ INVERNALE	PRANZO		CENA	
LUNEDÌ	Pasta alla tirolese	Risotto ai carciofi	Passato di verdura	Minestra di legumi
	Stinco di maiale al forno	Hamburger alla piastra	Frittata alle verdure	Salumi misti
	Cavolfiori	Frutta di stagione Frullato di frutta	Spinaci	Frutta di stagione Frutta cotta
MARTEDÌ	Paglia e fieno alla paesana	Risotto zola e zucca	Minestra di riso	Tortino di patate e prosciutto
	Petto di pollo ai ferri	Cotechino	Crema d' asparagi	Ricotta
	Lenticchie	Frutta di stagione Frullato di frutta	Zucchine	Frutta di stagione Frutta cotta
MERCOLEDÌ	Pasta con il pomodoro	Zola	Crema di funghi	Crescenza
	Riso in bianco	Polenta	Minestra d' orzo	Fagiolini
	Stracotto di manzo ai funghi	Frutta di stagione Frullato di frutta	Prosciutto cotto	Frutta di stagione Frutta cotta
GIOVEDÌ	Farfalle pancetta e zafferano	Scaloppina al limone	Riso e sedano	Philadelphia
	Risotto alla parmigiana	Piselli	Semolino	Erbette
	Coscia di pollo al forno	Frutta di stagione Frullato di frutta	Bresaola e grana	Frutta di stagione Frutta cotta
VENERDÌ	Pasta e fagioli con le cozze	Pizza	Passato di verdura	Minestra di lenticchie
	Risotto porri e patate	Fagiolini	Sgombro in bellavista	Patate e prezzemolo
	Filetto di pesce alle olive	Frutta di stagione Frullato di frutta	Misto di formaggi	Frutta di stagione Frutta cotta
SABATO	Gnocchetti sardi alla salsiccia	Risotto zola e speck	Zuppa di cipolle	Coppa
	Bollito con salsa verde	Carote al burro	Minestra con pasta	Coste all' olio
	Patate lesse	Frutta di stagione Frullato di frutta	Mix di verdura	Frutta di stagione Frutta cotta
DOMENICA	Gnocchi alla romana	Punta di vitello jambonato	Tortellini in brodo	Crema di piselli
	Risotto ai gamberetti	Rollè di tacchino	Prosciutto crudo	Provolone
	Patate arrosto	Frutta di stagione/Dessert	Zucchine	Frutta di stagione Frutta cotta

MENÙ ESTIVO	PRANZO		CENA	
LUNEDÌ	Pasta all'amatriciana	Risotto ai 4 formaggi	Crema di pomodoro con riso	Passato di verdura
	Petti di pollo ai ferri	Cordon blue	Prosciutto all' Hawaiana	Misto di formaggi
	Spinaci di magro	Frutta di stagione Frullato di frutta	Fagiolini	Frutta di stagione Frutta cotta
MARTEDÌ	Pasta alla crema di peperoni, olive e tonno	Risotto alla milanese	Minestrone di pasta	Passato di verdura
	Prosciutto di Praga alla griglia	Scaloppina ai funghi	Frittata al prosciutto	Certosino
	Patate al prezzemolo	Frutta di stagione Frullato di frutta	Carote	Frutta di stagione Frutta cotta
MERCOLEDÌ	Pasta alla boscaiola	Riso al pomodoro	Stracciatella di verdura	Crema di patate e zucchine
	Vitello tonnato	Coscia di pollo al forno	Affettati misti	Italico
	Melanzane trifolate	Frutta di stagione Frullato di frutta	Mix di verdura	Frutta di stagione Frutta cotta
GIOVEDÌ	Gnocchi al pesto	Insalata di riso	Riso e prezzemolo	Passato di verdura
	Hamburger ai ferri	Bocconcini allo zafferano e patate	Brie	Bresaola con grana
	Zucchine	Frutta di stagione Frullato di frutta	Erbette	Frutta di stagione Frutta cotta
VENERDÌ	Pasta tonno e piselli	Risotto alla marinara	Minestra d' orzo	Crema di funghi
	Cotoletta di pesce	Pizza	Caprino con olio e pepe	Speck
	Carote	Frutta di stagione Frullato di frutta	Cavolfiore	Frutta di stagione Frutta cotta
SABATO	Pasta zucchine e speck	Risotto alla salsiccia	Zuppa di verdura	Riso con spinaci
	Fesa di Tacchino al forno	Piselli al prosciutto	Mozzarella e pomodoro	Coste al burro
	Pomodori	Frutta di stagione Frullato di frutta	Spinaci al burro	Frutta di stagione Frutta cotta
DOMENICA	Timballo di pasta ai funghi	Risotto al radicchio	Zuppa di cipolle	Passato di verdura
	Roast beef	Arrosto di vitello jambonato	Crescenza	Prosciutto crudo e melone
	Patate al forno	Frutta di stagione /Dessert	Fagiolini	Frutta di stagione Frutta cotta

A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati.

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.

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia e stireria della biancheria intima è compreso nella retta di degenza per tutti gli ospiti, su richiesta e a pagamento come da Listino dei Servizi Extra per gli indumenti personali. I capi vengono identificati mediante marcatura prima dell'ingresso in struttura 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. La residenza non risponde della biancheria non marcata.

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

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:

a) al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;

b) a 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 RELIGIOSA

Gli Ospiti che desiderano ricevere assistenza religiosa cattolica o di diverse religioni, possono rivolgersi alla Direzione Struttura per il contatto con i Ministri dei culti.

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.

PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE

Servizi forniti da personale specializzato a richiesta. I prezzi sono indicati nel Listino dei Servizi Extra.

SERVIZIO DI OSTEOPATIA

La Residenza mette a disposizione un servizio di Osteopatia per il benessere degli Ospiti I prezzi sono indicati nel Listino dei Servizi Extra.

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.

SERVIZI EXTRA

Il contratto di ingresso e le informazioni integrative di seguito allegate specificano quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili esclusivamente a pagamento. Presso la Direzione di struttura è possibile richiedere il listino dei servizi extra

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti della R.S.A. Foscolo è applicato il CCNL COOPERATIVE SOCIALI.
Il personale partecipa a un continuo aggiornamento professionale, sono previsti corsi specifici, per le varie figure professionali presenti, fondamentali e punto di forza, in quanto permettono di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività.

Riconoscibilità delle diverse figure professionali

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca la propria fotografia e il cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. 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 | CAMICE	CASACCA | POLO | CAMICE	PANTALONE
Coordinatrice Infermieristica	Completo Casacca | Pantalone	CASACCA BLU	BIANCO
Infermiere Professionale	Completo Casacca | Pantalone	CASACCA AZZURRA	BIANCO
Medici	Camice	CAMICE BIANCO	//
Psicologa	Camice	CAMICE BIANCO	//
Coordinatrice Assistenziale	Completo Casacca | Pantalone	CAMICE LILLA	BIANCO
OSS	Completo Casacca | Pantalone	BIANCA	BIANCO
OSA/Servizi Generali	Completo Polo | Pantalone	CASACCA BIANCA CON BORDINO AZZURRO	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo | Pantalone	POLO BLU	BIANCO
Animatrice	Completo Polo | Pantalone	POLO ROSSA	BIANCO

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La residenza si sviluppa su tre piani, ognuno dei quali suddiviso in due ali che dispongono di camere doppie spaziose e funzionali, arredate con semplicità ed eleganza.
L'organizzazione degli spazi è la seguente:

PIANO TERRA	PIANO PRIMO	PIANO SECONDO
• Uffici amministrativi • Locale di accoglienza • Locale occupazionale • Ambulatorio Medico • Infermeria • n. 10 camere doppie	• n. 12 camere doppie • Soggiorni • Sale da pranzo • Infermeria • Locale per attività • occupazionali • Locale di culto • Ampio terrazzo	• n. 12 camere doppie • Soggiorno • Sala da pranzo • Infermeria • Area attività • occupazionali

SPAZIO ESTERNO	PIANO INTERRATO
• Area giardino con spazi • e percorsi attrezzati • Zona parcheggio	• Palestra • Lavanderia • Spogliatoi del personale • Camera ardente • Magazzini • Locali tecnici

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. Gli arredi, ausili e le attrezzature hanno caratteristiche e sono collocati in modo tale da garantire un ambiente familiare.

È garantita la presenza di arredi ed attrezzature idonei alla tipologia di utenti, assicurandone la disponibilità a tutti gli utenti che ne presentano la necessità (materassi e cuscini antidecubito, letti articolati e regolabili in altezza). Le camere sono dotate di apparecchiature fisse per la somministrazione dell'ossigeno.

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 retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura. Anche in caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà imputata al cliente indipendentemente dall'orario. La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti. La permanenza presso la struttura è in regime accreditato.

Regime accreditato

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti auto/semi/non autosufficienti che ne facciano richiesta.
La retta è composta da:

- **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dalla ATS alla struttura accreditata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico della ATS sono fissati tramite apposita delibera.
- **Retta Giornaliera a carico dell'ospite (ad esclusione degli ospiti in Stato Vegetativo o malattie del motoneurone):** è la quota giornaliera dovuta dall'ospite/contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva. Eventuali aggiornamenti definiti dal gestore dovranno essere comunicati dallo stesso a tutti gli ospiti o contraenti con le modalità previste dal contratto di ingresso.
- **Contributo sociale:** contributo giornaliero versato dal Comune di provenienza 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.
- **Servizi Non Compresi:** sono i servizi non compresi in convenzione e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a giornata di permanenza in struttura o in base alla quantità usufruita. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente con un preavviso di trenta giorni rispetto alla variazione del prezzo.

Rette giornaliere in vigore

- Ospiti affetti da SLA o Malattia del Motoneurone (rif. DGR 10160/2009) e i pazienti in Stato Vegetativo (rif. DGR 6220/2007) sono esenti dal pagamento della retta.
- Ospiti ad alto carico assistenziale è di € 120,00.

Reparto Protetto

- Ospiti con compromissione cognitiva medio – grave e/o affetti da morbo di Alzheimer:
  - Oltre un mese di degenza € 99,00
  - Fino a un mese di degenza € 121,00

Cauzione

All'ingresso in struttura viene richiesto di versare una cauzione fruttifera, cauzione fruttifera, pari a € 1.300,00 (euro milletrecento/00), che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione, comprensiva degli interessi legali maturati, mediante bonifico bancario sulle coordinate intestate o co-intestate all'ospite e rilasciate in sede contrattuale. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).

La cauzione non è prevista per ospiti in Stato Vegetativo e malattie del Motoneurone.

Servizi inclusi nella retta

- Il medico è presente in struttura dal lunedì al venerdì secondo gli orari esposti al pubblico. Il sabato, i giorni festivi e durante le notti è presente un servizio di reperibilità;
- Assistenza infermieristico-professionale 24h in Struttura;
- Servizi assistenziali specializzati 24h in Struttura;
- Servizi fisioterapici e riabilitativi;
- Servizi socio-culturali e di animazione;
- Servizi alberghieri, comprensivi di lavaggio e rammendo della biancheria intima;
- Visita del Fisiatra e dello Psicologo;
- Medico di Struttura;
- Medici specialisti: Anestesista cambio cannule tracheostomiche, Pneumologo e Nutrizionista/Dietologo.

Servizi esclusi dalla retta

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza i seguenti servizi:

- servizio lavanderia (esclusa biancheria intima) - vedi listino servizi extra;
- parrucchiere - vedi listino servizi extra;
- trattamento podologico completo - vedi listino servizi extra;
- trasporto in autoambulanza in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche; - vedi listino servizi extra;
- copia documentazione sanitaria - vedi listino servizi extra;
- servizio di Radiologia ed ecografia domiciliare - vedi listino servizi extra;
- servizio di osteopatia - vedi listino servizi extra

Modalità di pagamento

Retta Giornaliera Ospite: fatturazione mensile ad inizio del mese e pagamento come da contratto sottoscritto.

Conservazione del posto

Gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:

- Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 15 giorni
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare.
- Per i periodi di assenza dalla struttura superiori alle 24 ore è prevista una riduzione della retta di euro 26/giorno.

Superati i suddetti 15 giorni, il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso.

Gestione lista d'attesa

L'inserimento nella lista d'attesa avviene in seguito ad una valutazione del Responsabile Sanitario e/o del Medico di Struttura in accordo con la Direzione di Struttura.
Tale valutazione definisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

- complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo sanitario o socio-assistenziale;
- idoneità dell'Ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- data di iscrizione nella lista d'attesa.

L'eventuale lista d'attesa viene formalizzata e costantemente aggiornata attraverso la pubblicazione sul sito di ATS - Regione Lombardia.

Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di almeno 15 giorni. Presso la Direzione Struttura è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare. Nel caso in cui non venisse rispettato tale periodo di preavviso, verrà trattenuta la quota privato giornaliera più la maggiorazione prevista da contratto.
In caso di mancato preavviso, l'ospite o il Contraente deve corrispondere al Gestore a titolo di penale, un importo pari alla "retta giornaliera" maggiorata del 30% per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di quindici giorni.

Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, La Villa S.r.l. rilascia agli Ospiti la dichiarazione prevista dalla DGR 26316 del 21/03/1997, attestante la composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura, che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, viene consegnato e accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA

L'Ospite o, in sua vece, gli aventi diritto possono inoltrare richiesta di copia della Documentazione socio-sanitaria attraverso apposita modulistica fornita dalla Direzione di struttura.
Si specifica che salvi i casi previsti dalla Legge, copia della Documentazione socio-sanitaria può essere richiesta e rilasciata solo in seguito alla conclusione del ricovero.

È possibile invece richiedere in qualunque momento eventuale relazione riassuntiva di tutta o parte della Documentazione socio-sanitaria. La documentazione verrà rilasciata entro massimo 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

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.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità di base 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.
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 distribuiti 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.

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'équipe;
- 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 équipe;
- 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 Srl 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.

Difensore Civico

L'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono richiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale, nei casi in cui venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità inerente il servizio ricevuto.

Si informa inoltre che è possibile rivolgersi ai seguenti uffici dell'ATS: Ufficio Relazioni con il pubblico e Ufficio di Pubblica Tutela.

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
12.3 Orari sonno/veglia	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

FACSIMILE

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				
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

FACSIMILE

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 al 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.

Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Eventuale nomina del Tribunale per ADS; Tutore; Curatore
- Indirizzo e-mail

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. All'ingresso in struttura viene richiesto di versare una cauzione fruttifera, cauzione fruttifera, pari a € 1.300,00 (milletrecento/00), che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione, comprensiva degli interessi legali maturati, mediante bonifico bancario sulle coordinate intestate o co-intestate all'ospite e rilasciate in sede contrattuale. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).
   Non è prevista alcuna cauzione per ospiti in Stato Vegetativo o malattie del Motoneurone.
2. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro i 5 giorni del mese in corso. Non è prevista alcuna retta per ospiti in Stato Vegetativo e malattie del Motoneurone;
3. La retta di ospitalità non comprende le spese personali;
4. Il periodo minimo di degenza è di 15 giorni, che dovranno essere comunque corrisposti. È possibile prorogare la degenza, fino ad un massimo di 2 volte, dopodiché il contratto andrà rinnovato a tempo indeterminato;
5. In caso di assenza per ricoveri e/o periodi di rientro in famiglia, il posto viene conservato per 15gg. dopodiché il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso;
6. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione; in caso di mancato preavviso il contraente è tenuto a corrispondere una penale pari alla retta giornaliera maggiorata del 30% per 15 giorni;
7. Per assenze superiori alle 24 h contrattualmente è prevista una riduzione di retta di euro 26,00/giorno;
8. La retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura;
9. In caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà imputata al cliente indipendentemente dall'orario.
10. La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS.

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	01.12.2023	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli

Per presa visione ricevuta ed accettazione_____il____/____/____

L'Ospite / il Contraente/ Il legale rappresentante dell'ospite_____