RESIDENZA PER ANZIANI VILLA ANGELA

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

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

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

Il sistema che Le presentiamo 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
GIORNATA TIPO OSPITI - RSA VILLA ANGELA 14
VISITE ALL' OSPITE 15
ACCESSO DEI VISITATORI 15
ASSISTENZA PRIVATA 15
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA 16
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA 17
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE 23
CARATTERISTICHE STRUTTURALI 24
ASPETTI ECONOMICI 25
REGOLAMENTO DI STRUTTURA 28
RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA 28
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI 28
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA 28
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI 29
PUNTO DI ASCOLTO 30
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO 35
SINTESI DELLE CONDIZIONI 36
CONCLUSIONI 37

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 d'ingresso il garante ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

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

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

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di pro cedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie 311/'98
- D.G.R. 402/'04 Azioni per la riqualificazione del processo assistenziale a favore delle persone anziane non autosufficienti in attuazione del P.S.R. 2002/2004 di cui alla delib. C.R.T n. 60/2002 e rideterminazione della quota capitaria sanitaria nelle R.S.A.
- L.R.41/'05 Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale
- D.P.G.R. N.29/r/2010 Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82
- L.R. N.82/2009 (e relativo Regolamento d'Attuazione) Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato.
- Delibera N. 995 DEL 11/10/2016. Approvazione schema di accordo contrattuale - rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni ad anziani non autosufficienti in attuazione della DGR 398/2015.
- DGR N. 398 DEL 7/04/2015. Percorso di attuazione del principio della libera scelta ai sensi dell'art. 2 comma 4 L.R. 82/2009.
- Delibera N. 949 DEL 27/08/2018. Modifiche al DPGR 9 gennaio 2018, n. 2/R (Regolamento di attuazione dell'art. 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale"). Approvazione definitiva.

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

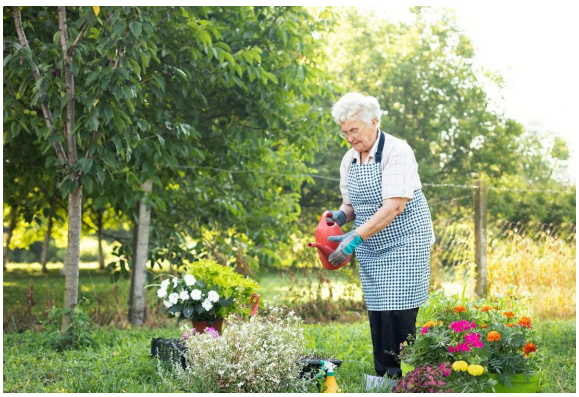
Obiettivi Aziendali

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 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.

Rapporti con le famiglie e con il territorio

È facilitato per l'utente il mantenimento dei rapporti con familiari e rappresentanti legali nonché con la rete amicale. Durante riunioni periodiche con la Direzione vengono analizzate tutte le problematiche e i suggerimenti emersi nella vita della struttura. Comunque è disponibile in Direzione per chiunque ne voglia fare uso un modulo per le segnalazioni e per i suggerimenti. La Struttura è disponibile ad accogliere personale volontario appartenente ad Associazioni riconosciute e promuove i rapporti con il volontariato presente sul territorio.

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.

Obiettivi specifici della R.S.A. e destinatari dell'assistenza e cura

La struttura promuove un approccio finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico - fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento, attraverso attività di stimolo per il mantenimento delle relazioni sociali e attività di socializzazione all'esterno. Si avvale di una équipe multidisciplinare che fornisce in maniera continuativa cure e prestazioni sanitarie, attività assistenziali, riabilitative e di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana degli Ospiti. Inoltre la struttura assicura agli ospiti la libertà dell'etica personale e offre un concreto sostegno psico - socio - assistenziale alle famiglie.
La struttura dispone di 60 posti letto, di cui 50 accreditati dalla Regione Toscana rivolti a non autosufficienti e 10 autorizzati per autosufficienti. È organizzata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura e di accoglienza degli anziani che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno:

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

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

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.
Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.
Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.
La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.
Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali.
Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.
Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).
La 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 Villa Angela è cortesemente richiesto, compatibilmente alle 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.

Scelta della struttura

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

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della RSA Villa Angela 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 Toscana.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

RSA Villa Angela si trova nel cuore della Lunigiana, incorniciata dalle Alpi Apuane a pochi Km dai caselli autostradali di Aulla e Pontremoli. Situata vicino al centro di Bagnone, piccolo e grazioso paese medievale, si pone come una preziosa risorsa per rispondere alle esigenze di assistenza degli anziani all'interno di un contesto protetto dal sapore caldo ed accogliente. La RSA è distribuita su due piani e si compone di 3 nuclei destinati a diverse tipologie di utenza. Le camere, doppie e singole, sono tutte ben arredate e funzionali. Sono inoltre presenti palestra per le attività di fisioterapia, luminose sale da pranzo ed ampi spazi polivalenti dedicati alle attività ricreative, all'accoglienza dei familiari, allo svolgimento delle celebrazioni religiose e all'organizzazione di feste ed eventi. Il servizio ristorazione è aperto anche a parenti ed amici degli ospiti per far ritrovare loro un clima familiare. L'integrazione con il territorio, tra gli ospiti ed il personale, nonché i familiari, è un punto cardine del servizio offerto. Esternamente la struttura dispone di un ampio giardino dove gli ospiti possono concedersi passeggiate e momenti di relax all'aria aperta in un contesto sicuro e protetto.

CONTATTI

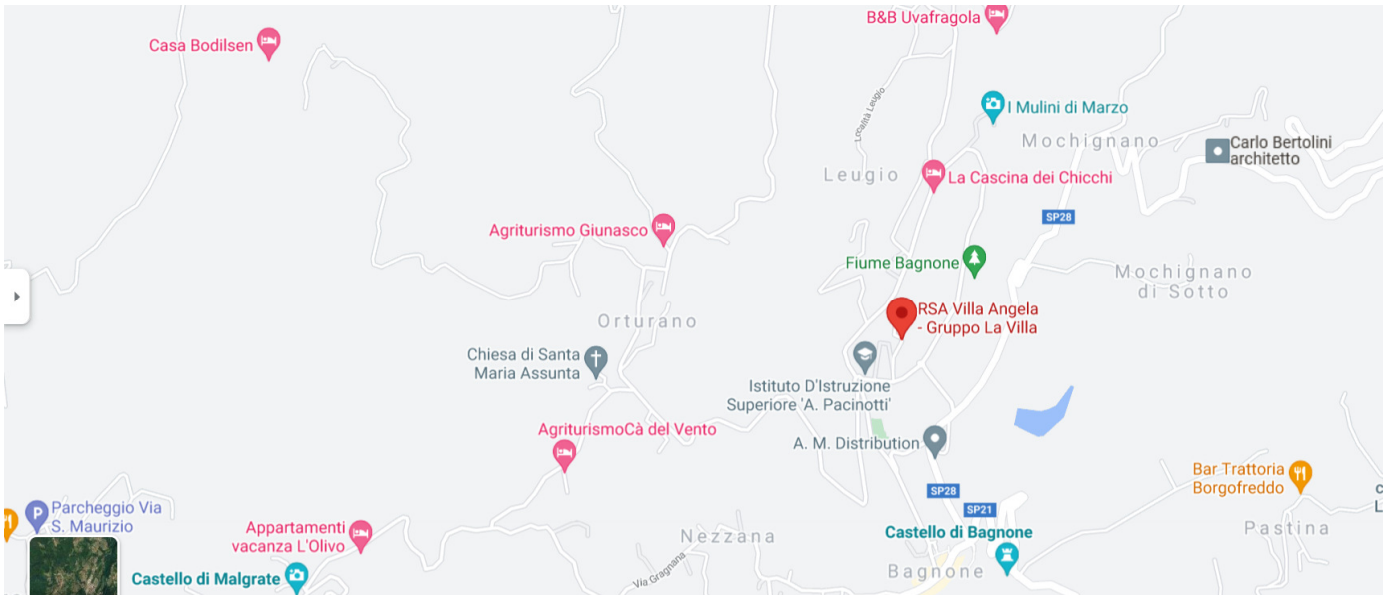
Indirizzo: Via Grottò, 4 Bagnone (MS)
Telefono: 0187 427542
Fax: 0187 429690
E-mail: rsa.villaangela@gruppolavilla.it
Sito internet: www.lavillaspa.it
Facebook: RSA Villa Angela – Gruppo La Villa
Centro Assistenza Clienti N. Verde 800688736
E-mail: assistenzaclienti@gruppolavilla.it

La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì:

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

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

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



In auto

- A 15 Uscita casello di Pontremoli → si prosegue su SS 62 in direzione sud seguendo le indicazioni per Villafranca – Bagnone.
- A 15 Uscita casello di Aulla → si prosegue su SS 62 direzione nord seguendo le indicazioni per Villafranca – Bagnone.

Con i mezzi pubblici

- Stazione FS Villafranca – Bagnone (linea La Spezia - Parma) si prosegue con autolinee ANT.

Accessibilità

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

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

MODALITÀ DI INGRESSO

All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti vengono richieste una serie di notizie onde individuare il nucleo adatto in cui alloggiarlo. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente l'inserimento in lista di attesa. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di intendere e di volere la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni 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; informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati.
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.

INGRESSO E VITA IN STRUTTURA

I momenti dell'accoglienza e della presa in carico vengono gestiti dal personale della struttura attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli. Il presupposto che muove l'organizzazione della vita dell'anziano nella nostra struttura è la comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del suo benessere e della conservazione delle sue abilità residue.
All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, viene fissata una visita iniziale del medico di base al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, in base alle esigenze e caratteristiche psico - fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato. Si rammenta che l'ospite al momento del suo ingresso, deve essere munito di un corredo guardaroba appropriato.
In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione di Struttura si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate. Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza, accompagnano l'ospite a visitare la struttura e lo presentano a tutti i componenti della Struttura.
L'organizzazione prevede in caso di ricovero dell'ospite in regime privato, una valutazione iniziale per definire il suo grado di autonomia.
Durante le prime settimane di soggiorno viene effettuata una valutazione approfondita, da parte dell'équipe che predispone il Piano di Assistenza Individuale, sulla base delle sue capacità di adattamento e delle reazioni connesse al suo inserimento in struttura. Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.
In caso di uscita dalla residenza, l'ospite è tenuto ad informare la Direzione struttura della propria assenza, firmando il modulo di autorizzazione uscite esterne. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura senza autorizzazione della medesima.
In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto al personale interessato e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.
La Direzione della RSA Villa Angela è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per fornire tutte le informazioni e i chiarimenti degli ospiti o dei Rappresentanti Legali o dei familiari autorizzati.

GIORNATA TIPO OSPITI - RSA VILLA ANGELA

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

La **Giornata Tipo** è esposta nella bacheca centrale presso la Direzione Struttura.
L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

VISITE ALL' OSPITE

L'orario di visita agli ospiti della Struttura è sempre consentito; si richiede ai visitatori di limitarlo durante la somministrazione dei pasti, le operazioni di igiene e cura della persona e quando gli ospiti stanno riposando.

L'ospite è libero di ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri ospiti; il tutto compatibilmente con le valutazioni espresse dalla Unità di Valutazione Interna.

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, la responsabile infermieristica e, a seguito di richiesta rivolta alla Direzione, le altre figure professionali.

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 Coordinatrice O.S.S., o all'infermiere o alla Direzione di struttura.
- 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.

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 R.S.A. è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

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

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, dalla coordinatrice, 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.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE PER CIASCUN OSPITE E PROGETTI TERAPEUTICI

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da una équipe composta dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dalla coordinatrice, dall'animatrice, un piano di assistenza individuale nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate. Il piano è periodicamente verificato e aggiornato in base alle condizioni dell'ospite. Il medico di base 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 i il rappresentante legale e con i servizi sociali territoriali. Le attività sono programmate e svolte per la tutela e la promozione del benessere psicofisico e relazionale dell'ospite.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI
È fatto assoluto divieto alle figure non appartenenti al personale in forza presso le nostre strutture di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario sull'ospite senza formale autorizzazione da parte della direzione struttura e sanitaria dell'ospite. La struttura, nell'ambito del proprio sistema di gestione, valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle RSA. E' garantita la diffusione e comunicazione delle procedure agli operatori, ospiti, familiari e rappresentanti legali.

SERVIZI E ATTIVITÀ 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
L'assistenza medica di medicina generale è fornita dai medici curanti a carico del S.S.N. È il medico di medicina generale che decide le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura.

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.

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA E ATTIVITÀ MOTORIA

Il servizio di fisioterapia tramite piani individualizzati mira al recupero e al miglioramento delle capacità 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. Sono organizzate, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, feste e gite all'esterno della struttura, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, che collaborano con l'animatrice presente in struttura.

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

ALLOGGIO

La struttura è articolata in nuclei dotati di tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione degli ospiti camere doppie e triple 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 e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.L. competente.

A particolari esigenze nutrizionali della persona viene data risposta con specifiche diete. 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.

Per i familiari che lo richiedono esiste la possibilità di pranzare in struttura con il proprio caro, dietro pagamento di una quota pasto, presso la reception è possibile chiedere le modalità.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.30 - 09.15	Pranzo 12.00 - 13.00	Cena 18.00 - 19.30

A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati. In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni. Gli ospiti hanno la possibilità di avere un caffè, tè o uno spuntino fra i pasti. 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).

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;

a) a forza maggiore;

b) 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.

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia dei capi personali degli ospiti viene gestito direttamente all'interno della struttura, ed è su richiesta e a pagamento come da listino dei servizi extra. Per gli ospiti in regime di convenzione è compreso nella retta il lavaggio della biancheria intima. I capi vengono identificati mediante marcatura prima dell'ingresso in struttura e restituiti nelle camere a cura del personale.

Si invita a limitare i capi delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti durante le procedure di lavaggio.

PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE

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

ASSISTENZA RELIGIOSA

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

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.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo fornisce informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica, gestione delle liste formate dalle domande, procedure per l'accoglimento; indica le modalità per pagamento delle rette; provvede al deposito di somme di cui dispone l'ospite da cui prelevare secondo sua necessità; custodisce gli oggetti preziosi ed i valori.

TELEFONO

Ogni ospite può richiedere alla Direzione struttura di contattare familiari od amici con la supervisione del personale assistenziale.

SERVIZIO EDICOLA

Un servizio di consegna giornaliero garantisce, agli ospiti che ne fanno richiesta, di ricevere a pagamento i quotidiani e le riviste prescelte. I dettagli dei costi sono indicati nel listino dei servizi extra disponibile presso la Direzione struttura.

CORRISPONDENZA

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.

SERVIZI EXTRA

Vi è la possibilità di usufruire di ulteriori servizi non compresi nella retta (supplementi e servizi extra). Presso la Direzione Struttura è possibile richiedere il listino dei servizi extra.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

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

Riconoscibilità delle diverse figure professionali

Nell'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, La Villa ha voluto "ridisegnare/contraddistinguere" le divise indossate da tutto il personale dipendente, attribuendo un colore per i diversi operatori interni, e ponendo sul taschino della casacca il Badge con il nome e la qualifica dell'operatore. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.
Il personale viene dotato quotidianamente dei Dispositivi di Protezione Individuale necessari.
Le colorazioni sono le seguenti:

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

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Piano Terra	Nucleo Cielo
• Uffici Direzione e Reception • Sala pranzo • 2 sale Polivalenti • Cucina • Palestra fisioterapica • Camera ardente • Spogliatoi • Ambulatorio medico • Cappella	• 10 camere doppie con bagni a norma • Bagno assistito • Cucina di nucleo • Sala da pranzo • 1 magazzino
Primo Piano - Nucleo Sole	**Secondo Piano - Nucleo Mare**
• 10 camere doppie con bagni a norma • Cucina di nucleo • Sala da pranzo • Ambulatorio Infermieristico • 1 Bagni assistito	• 10 camere doppie con bagni a norma • Bagno assistito • Cucina di nucleo • Sala da pranzo
Spazio esterno	
• Area giardino con spazi e percorsi attrezzati • Zona parcheggio	

Caratteristiche delle camere

Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente. Ogni ospite ha a disposizione letto, armadio, una poltroncina e un comodino. È disponibile uno scrittoio in ogni camera e, la TV.
Le camere sono dotate si sistema di climatizzazione (estate-inverno). I bagni esclusivi per ogni camera sono realizzati in base alla normativa.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento. Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

ASPETTI ECONOMICI

La **retta** applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti; eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti e/o contraenti, con comunicazione inviata alla mail di riferimento indicata in sede contrattuale (o tramite raccomandata A/R) con un preavviso di quindici giorni.

A gennaio di ogni anno è previsto un adeguamento in base ai dati ISTAT.

Supplementi e **servizi extra** sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità; eventuali variazioni sui prezzi sono comunicate all'ospite o al contraente con emissione avviso cartaceo posto nella bacheca dei parenti e con mail informativa della variazione inviata all'indirizzo di posta elettronica indicata in sede contrattuale.

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

Regime accreditato

Sono accolti in regime accreditato 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

La retta giornaliera applicata è così composta:

- **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dalla ASL alla struttura convenzionata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico della ASL sono fissati tramite apposita delibera.

- **Contributo Sociale:** contributo giornaliero versato dal Comune di residenza dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite e del suo nucleo familiare allargato e formalizzato in un'impegnativa deliberata dall'ente. I Contributi sociali sono aggiornati periodicamente con delibera adottata dagli enti preposti. Qualora l'ospite beneficiasse di un contributo sociale da parte dell'ente competente, comprovato da formale impegno dell'ente stesso, la retta giornaliera sarà sottratta di tale importo. 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.
- **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 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 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.

Regime privato

La retta giornaliera a carico dell'ospite è quella risultante dal contratto d'ingresso, con l'aggiunta del bollo previsto dalla normativa vigente in materia.

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 e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente.

Rette giornaliere

La retta giornaliera può variare da ospite ad ospite, in funzione della tipologia di regime – convenzionato o privato - delle specifiche esigenze assistenziali richieste dalla persona e dai servizi e soluzioni alberghiere opzionate.

- La retta per gli ospiti in regime accreditato, al netto del contributo sanitario erogato dal SSR (il contributo sanitario per la Regione Toscana è di € 57,60), è pari a € **49,50** ed include tutti i servizi di assistenza ed alberghieri; nella retta sono inoltre inclusi il materiale di assorbenza e la lavanderia dell'intimo. Sono esclusi eventuali supplementi di cui al listino dei servizi extra disponibile presso la Direzione struttura.
- La retta per gli ospiti in regime privato è pari a € **103,50** al giorno e comprende tutti i servizi di assistenza ed alberghieri; sono esclusi eventuali supplementi di cui al listino dei servizi extra. La quota riportata è da considerarsi solo indicativa e può cambiare a seconda del periodo e delle necessità.

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

- Trasporto ambulanze (solo quelli non riconosciuti dal SSN)
- Supplemento camera singola € 5,00 al giorno.

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

Conservazione del posto

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

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

Per gli ospiti in regime accreditato la quota utente è ridotta del 30%; in caso di contributo Comunale la riduzione va in primis a beneficio del Comune sino alla totale copertura della sua quota di compartecipazione e successivamente la parte rimanente va a beneficio dell'ospite.

L'importo dovuto per i periodi di assenza in caso di regime privato è del 90% della retta.

Per assenze facoltative superiori a 30 giorni la struttura può concedere una proroga e la quota utente o la retta giornaliera è dovuta per intero

Preavviso

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

Certificazione delle rette

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

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.

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 della 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 9,00 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle 18,00 presso la Direzione 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.

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

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 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.

PUNTO DI ASCOLTO

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e operatori delle postazioni con notebook dedicate 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 Direzioni 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:											
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

FACSIMILE

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

FACSIMILE

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
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

FACSIMILE

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
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'ingresso

Relativi all'Ospite:

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

Relativi al Contraente:

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

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. La retta per gli ospiti in regime accreditato, al netto del contributo sanitario erogato dal SSR (il contributo sanitario per la Regione Toscana è di € 57,60), è pari a € 49,50 ed include tutti i servizi di assistenza ed alberghieri; nella retta sono inoltre inclusi il materiale di assorbenza e la lavanderia dell'intimo. Sono esclusi eventuali supplementi di cui al listino dei servizi extra disponibile presso la Direzione struttura.
2. La retta per gli ospiti in regime privato è pari a € 103,50 al giorno e comprende tutti i servizi di assistenza ed alberghieri; sono esclusi eventuali supplementi di cui al listino dei servizi extra.
3. 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).
4. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese in corso.
5. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione.
6. Assenze temporanee: Per gli ospiti in regime accreditato la quota utente è ridotta del 30%; in caso di contributo Comunale la riduzione va in primis a beneficio del Comune sino alla totale copertura della sua quota di compartecipazione e successivamente la parte rimanente va a beneficio dell'ospite.
   L'importo dovuto per i periodi di assenza in caso di regime privato è del 90% della retta.
   Per assenze facoltative superiori a 30 giorni la struttura può concedere una proroga e la quota utente o la retta giornaliera è dovuta per intero.
7. Giorno di ingresso e di uscita/dimissione: L'ospite in regime privato o il contraente è sempre tenuto a pagare per intero la retta giornaliera a prescindere dall'orario di entrata e/o permanenza in struttura. L'ospite in regime di convenzione o il contraente è tenuto al pagamento della retta del giorno di ingresso a prescindere dall'orario di entrata, non viene addebitata la retta del giorno di uscita.
8. Decessi: L'ospite in regime privato o il contraente è sempre tenuto a pagare per intero il giorno del 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

Per presa visione, ricevuta ed accettazione _____il____/____/____

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