

## RESIDENZA PER ANZIANI ALFIERI



### CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Cliente,*

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

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

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

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

*Cordiali saluti*

*Gruppo La Villa  
Dott.ssa Simona Palazzoli*

## Sommario

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA .....	4
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	4
DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....	5
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	8
INGRESSO E VITA IN STRUTTURA.....	10
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA .....	12
VISITE ALL' OSPITE .....	13
SERVIZI ALBERGHIERI .....	13
SERVIZI E ATTIVITÀ INTEGRATIVI .....	14
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE .....	16
RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI.....	17
CARATTERISTICHE STRUTTURALI .....	18
MODALITÀ DI INGRESSO.....	20
ASPETTI ECONOMICI .....	20
REGOLAMENTO DELLA STRUTTURA .....	23
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI .....	23
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	23
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	23
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI AMMISSIONE E CONDIZIONI ECONOMICHE .....	25
CONCLUSIONI.....	27

## 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 ammissione il garante ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

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

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 - Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- 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.
- DGR N. 995/2016 Approvazione schema di accordo contrattuale relativo alla definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni a favore di anziani non autosufficienti in attuazione della DGR 398/2015

## PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

La Società La Villa S.p.A. è una società a capitale interamente privato che nasce nel 1992 con l'obiettivo di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili. L'attività della Società si integra nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.

La Società a conferma della propria volontà di fornire un servizio sempre più qualificato ha conseguito per le proprie strutture la certificazione di qualità UNI-EN-ISO 9001: 2000.

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

L'organigramma, esposto anche in struttura, consente una corretta informazione sulle attività e sulle funzioni principali.

L'organigramma esposto in struttura consente una corretta informazione sulle attività e sulle funzioni principali.

### Obiettivi e Finalità



#### Obiettivi Aziendali

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

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

### Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

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



## Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

## Lavoro di Rete

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

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

## Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

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

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

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

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

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

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

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

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

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



La Residenza Alfieri è un Presidio Socio-Assistenziale autorizzate al funzionamento come da L.R. n° 41 del 24 Febbraio 2005 e della D.G.R. n. 402 del 26 Aprile 2004, con autorizzazione dell'Ufficio Attività Produttive e P.A. prot. n. 32982/06 del 24.07.2006 e prot. n. 32981/06 del 24.07.2006. Con il parere prot. n. 788 per e n° 789 del 17.07.2006 espresso dalla Commissione Tecnica per la verifica dei requisiti delle strutture per anziani e inabili dell'Azienda U.S.L. n. 12 di Viareggio a seguito del sopralluogo effettuato in data 13.07.2006

Vista la documentazione agli atti ed accertata la regolarità della stessa dall'Ufficio Attività Produttive e P.A. Le stesse possono operare in regime convenzionato con le varie Asl e Comuni od in regime privato con i cittadini che ne fanno richiesta. La Struttura risulta essere a norma di legge sia per quanto riguarda la tipologia architettonica e funzionale, sia per quanto riguarda l'organizzazione gestionale e funzionale derivante. Al suo interno, vengono ospitate persone auto e non autosufficienti

La Residenza Alfieri è sviluppata su 3 piani, 2 da 40 e 1 da 20 posti letto per un totale di 100 posti. I tre piani sono costituiti da camere doppie con servizi. E' possibile richiedere l'utilizzo della camera doppia ad uso singolo concordando il prezzo con la Direzione.

### Contatti

La R.S.A. Alfieri è sita in Versilia, a Lido di Camaiore (LU). La struttura è a due passi dal mare, ricca di verde e di aria pulita, immersa in un ampio giardino con alberi secolari e macchia mediterranea.

- **Indirizzo:** Via Vittorio Alfieri, 14 55043 Lido di Camaiore (LU)
- **Telefono:** 0584 650175
- **Fax:** 0584 610535
- **E-mail:** [rsa.alfieri@lavillaspa.it](mailto:rsa.alfieri@lavillaspa.it)
- **Sito internet:** [www.lavillaspa.it](http://www.lavillaspa.it)



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

## Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

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

## Finalità

- Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti e ad adulti disabili un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico - fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.
- Assicurare la libertà dell'etica personale.
- Offrire un concreto sostegno psico - socioassistenziale alle famiglie.

## DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento la struttura si impegna ad offrire:

- Ospitalità definitiva per anziani o adulti in situazioni di non autosufficienza stabilizzata.
- Ospitalità per soggetti con compromissione motoria e/o cognitiva medio - grave.
- Ospitalità temporanea e ricoveri temporanei di urgenza.

## 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 psicofisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato. L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

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 e in piani diversi.

La 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 Residenza.

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 l'equipe predispone il Piano di Assistenza Individuale, sulla base della sua capacità di adattamento e delle reazioni connesse al suo inserimento in struttura.

Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'equipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

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

L'ospite, al momento del suo ingresso, deve essere munito di un corredo guardaroba appropriato.

## RESIDENZA ALFIERI - GIORNATA TIPO OSPITI

Dalle ore 7,00 alle 8,15	L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici, ecc.); viene effettuato trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato in ambito PAI; l'ospite viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.
Dalle ore 8,45 alle 9,30	Effettuazione colazione e trasferimenti al piano terra nelle sale di attività programmata.
Dalle ore 9,45 alle 11,30	Attività di <u>animazione</u> (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, musicoterapia, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore); <u>fisioterapia individuale in palestra o al piano</u> ; <u>bagno assistito</u> come da programma settimanale; <u>somministrazione bevande</u> come da piano di idratazione collettivo ed individuale; controllo presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza; servizio di podologo e parrucchiere secondo programma o su richiesta.
Dalle ore 12,00 alle 13,00	Preparazione al pranzo; pranzo; 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.
Dalle ore 13,00 alle 15,00	Per ragioni sanitarie e/o su richiesta dell'ospite riposo pomeridiano a letto della durata di due ore circa; l'ospite viene accompagnato per le attività previste per il pomeriggio; monitoraggio presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza
Dalle ore 15,00 alle 17,30	<u>Fisioterapia</u> ; <u>attività di animazione</u> (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, musicoterapia, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore; pet therapy; celebrazione SS. Messa; merenda <u>somministrazione bevande</u> come da piano di idratazione collettivo ed individuale).
Dalle ore 17,30 alle 18,00	Igiene personale; l'ospite viene accompagnato in sala pranzo; preparazione cena.
Dalle ore 18,00 alle 19,30	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.
Dalle ore 19,30 alle 21,00	L'ospite viene accompagnato nelle camere; igiene personale; preparazione al riposo notturno; assunzione terapia.
Dalle ore 21,00 alle 07,00	Riposo; effettuazione controllo e cambi secondo necessità e secondo il programma redatto; mobilitazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.

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

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

## GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

### ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

Le strutture e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti. La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità. L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra pazienti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

### PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE PER CIASCUN OSPITE E PROGETTI TERAPEUTICI

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta 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 dall'équipe in base alle condizioni dell'ospite. Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'anziano stesso, con i familiari autorizzati, con il rappresentante legale e con i servizi sociali territoriali. Le attività sono programmate e svolte per la tutela e la promozione del benessere psicofisico e relazionale dell'utente.

### PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

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

## VISITE ALL' OSPITE

Le visite dei parenti sono consentite tutti i giorni dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle 15,30 alle ore 19,00 salvo deroghe previste dalla Direzione.

La Direzione Struttura è sempre a disposizione dalle ore 9,00 alle ore 13,30 e dalle 14,30 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

La Direzione è disponibile previa appuntamento per rispondere alle domande degli ospiti o dei Rappresentanti Legali o dei familiari autorizzati.

## SERVIZI ALBERGHIERI

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

### 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.

### I PASTI

Il menù è articolato su 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, chiedere in direzione le modalità.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.15 - 09.30 | Pranzo 12.00 - 13.00 | Cena 18.00 - 19.00

Gli utenti hanno la possibilità di avere un caffè, tè o uno spuntino fra i pasti.

## FFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e 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 la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente.

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

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

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

E' 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.

## SERVIZI E ATTIVITÀ INTEGRATIVI

### ASSISTENZA RELIGIOSA

La cappella è a disposizione degli ospiti che lo desiderano e settimanalmente a orari fissati è tenuta la Santa Messa. Durante la settimana vengono svolte diverse attività religiose.

### SUPPORTO ALL'ANZIANO E AI FAMILIARI PER SITUAZIONI DI DEPRESSIONE, DISAGIO

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

### ATTIVITÀ RICREATIVA E DI ANIMAZIONE

L'attività di animazione e occupazionale è intensa e tesa al benessere e alla soddisfazione 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 a tutti.

### ASSISTENZA SOCIALE

La 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 PICCOLE COMMISSIONI E SPOSTAMENTI

La struttura dispone di una vettura con i quali effettuare piccoli spostamenti o accompagnare gli ospiti, che lo desiderano, a fare piccole commissioni.  
In caso di gite sono messi a disposizione i pulmini della Croce Bianca di Querceta.

### LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia e stireria è compreso nella retta di degenza per tutti gli ospiti convenzionati, per gli ospiti privati è su richiesta e a pagamento come da listino dei servizi extra; i capi vengono identificati mediante marcatura 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. Per tali capi è previsto un servizio esterno a pagamento.

### PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE

Servizi forniti da personale specializzato concordando l'appuntamento con l'Assistente di Struttura.

### SERVIZIO EDICOLA

Un servizio di consegna giornaliero garantisce, agli ospiti che ne fanno richiesta, di ricevere i quotidiani e le riviste prescelte.

### 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.

### SERVIZI EXTRA

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

## RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

La permanenza in struttura da parte dell'ospite permette al medesimo il mantenimento dei rapporti con familiari e/o curatori o tutori legali nonché con la rete amicale. Il Responsabile di struttura agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

La direzione si rende disponibile alla costituzione di un Comitato di Partecipazione dei parenti.

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

## DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti dell' R.S.A. Alfieri è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA, i parametri del personale fanno riferimento alla Delibera del Consiglio Regionale della Toscana n° 402/2004 e alla L.R.41/2005.

Nello specifico le figure professionali presenti in struttura sono:

- Infermieri Professionali
- Fisioterapisti
- Animatrici
- Addetti all'assistenza (Operatrici Socio Sanitarie e Operatrici Socio Assistenziali)
- Addetti ai servizi generali
- Cuochi
- Aiuto cuoco
- Amministrativi
- Musicoterapista
- Pet-Terapista

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.

Nell'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, La Villa S.p.A. 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.

Le colorazioni sono le seguenti:

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

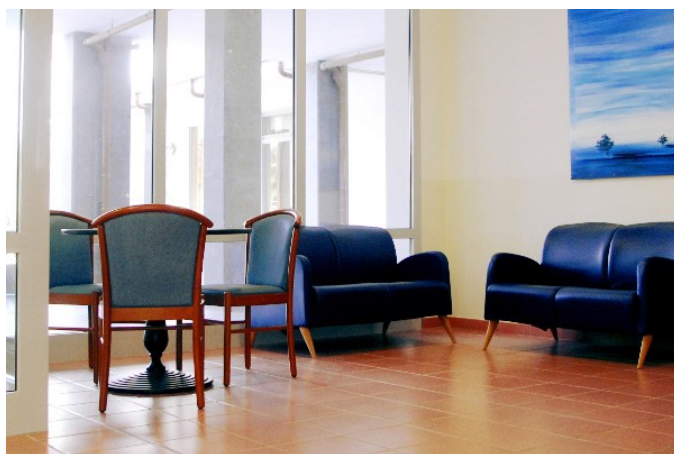
## CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La R.S.A. Alfieri è stata progettata secondo le normative Nazionali e Regionali, e seguendo le norme di sicurezza previste dal D.LGS.81/08. La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che lo caratterizzano.

In sintesi l'organizzazione degli spazi è la seguente:

### Piano Terra

- Uffici Direzionali e Reception
- Cucina
- Sala da pranzo
- Sala della pittura
- Sala computer
- Sala biblioteca e bar
- Studi medici
- Palestra
- Sala di animazione
- Sala della musica
- Cappella



### Primo Piano I° Nucleo

- Camere da letto
- Infermeria
- Sala delle assistenti
- Sala comune
- Sala TV
- Bagni assistiti
- Terrazza

### II° Nucleo

- Camere da letto
- Infermeria
- Sala delle assistenti
- Sala comune
- Sala TV
- Bagni assistiti
- Terrazza



### III° Nucleo

- Camere da letto
- Sala delle assistenti
- Sala comune
- Sala TV
- Bagni assistiti
- Terrazza



### Area Esterna

- Area giardino con gazebo e panchine
- 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 una Tv. 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.



## 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 le necessità e 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. 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 dell' R.S.A. Alfieri è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per fornire tutte le informazioni e i chiarimenti.

Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni al rappresentante legale dell'ospite stesso.

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

## ASPETTI ECONOMICI

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

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

La permanenza presso la struttura può essere in regime privato o in regime Accreditato/Convenzionato.

### Rette giornaliere servizi residenziali

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

- La retta per gli ospiti in regime accreditato, al netto del contributo sanitario erogato dal SSR, è pari a € 52,10 per il modulo base e, pari a € 46,00 per il modulo BIA, ed include tutti i servizi di assistenza ed alberghieri; nella retta sono inoltre inclusi i pannoloni, la lavanderia e gli ausili.
- La retta per gli ospiti non autosufficienti in regime privato è di € 135,00.

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

- Ristorante per i familiari
- Trasporto ambulanze
- Ticket farmaci
- Estetista, parrucchiera e podologa.

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

## Regime Accreditato

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

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

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

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

La retta giornaliera applicata è così composta:

- **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dalla ASL alla struttura accreditata per i cittadini non autosufficienti.
- **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.
- **Quota utente a carico dell'ospite:** è la quota giornaliera dovuta dall'ospite o dal contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.
- **Supplementi:** I supplementi sono definiti come un importo aggiuntivo alla quota utente, per usufruire di un determinato servizio; tali servizi vengono addebitati a giornata di permanenza.
- **Servizi Extra:** sono i servizi non compresi nella quota utente per gli ospiti in regime convenzionato e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a quantità. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

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

## Regime Privato

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

- **Supplementi:** I supplementi sono definiti come un importo aggiuntivo alla quota utente, per usufruire di un determinato servizio; tali servizi vengono addebitati a giornata di permanenza.
- **Servizi Extra:** Sono i servizi non compresi nella quota base come riportati nella presente carta dei servizi e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente.

Qualora l'ospite beneficiasse di un contributo sociale da parte dell'ente competente, comprovato da formale impegno dell'ente competente, la retta giornaliera sarà sottratta di tale importo. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente con un preavviso di quindici giorni rispetto alla variazione del prezzo.

## Cauzione

All'ingresso in struttura viene richiesto di versare una cauzione infruttifera pari € 500,00 per degenze superiori a 90 giorni, € 250,00 per degenze inferiori a 90 giorni che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione, mediante bonifico bancario o assegno circolare intestati all'ospite.

## Modalità di pagamento

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

## Conservazione del posto

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

- Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 30 giorni
- Assenze per motivi familiari non superiore a 7 giorni

In caso di assenze si applicano le seguenti quote:

- **Ospiti Convenzionati:** In caso di assenze inferiori ai 15 giorni viene corrisposto il 60% della quota utente giornaliera; in caso di contributo Comunale la riduzione del 40% va in primis a beneficio del Comune sino alla totale copertura della sua quota di compartecipazione e successivamente (eventualmente) la parte rimanente va a beneficio dell'ospite. In caso di assenze superiori ai 15 giorni viene corrisposto il 30% della quota utente; in caso di contributo Comunale la riduzione del 70% va in primis a beneficio del Comune sino alla totale copertura della sua quota di compartecipazione e successivamente (eventualmente) la parte rimanente va a beneficio dell'ospite.
- **Ospiti Privati:** In caso di assenze (ospedalizzazione, vacanza) fino a 15 gg viene corrisposto il 60% della retta, se l'assenza si prolunga:
  - In caso di vacanza, l'ospite e/o il contraente sono tenuti a corrispondere sempre il 60% della retta giornaliera;
  - In caso di ospedalizzazione, l'ospite e/o il contraente sono tenuti a corrispondere il 30% della retta giornaliera.

## Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni. Presso la Direzione è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare. 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 in regime privato) per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di quindici giorni.

Le dimissioni, nel caso di strutture pubbliche o convenzionate, sono concordate con i servizi territoriali e comunicate con adeguato preavviso all'ospite e/o alla famiglia o rappresentante legale.

## **Richiesta della Cartella Clinica**

Dopo la dimissione, il Rappresentante Legale, i familiari autorizzati possono richiedere copia della cartella clinica di ricovero. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa (D. Lgs. 196/2003).

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione tutti i giorni feriali dalle ore 9,00 alle ore 13,30 e dalle 14,30 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00 presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento del servizio extra.

## **REGOLAMENTO DELLA STRUTTURA**

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

## **STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI**

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti. Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la qualità erogata e percepita. Tutte le procedure ed i protocolli vengono distribuite al personale preposto e sono a disposizione di ospiti, familiari e/o curatori o tutori legali dell'ospite stesso al fine di garantire una comunicazione efficace e sinergica.

## **SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente. L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni. Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, La Villa può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità. Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in direzione, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback.

## **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

La Direzione Struttura si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite, il rappresentante legale o il contraente, può presentare reclami o suggerimenti richiedendo l'apposito modulo di segnalazione (Segnalazioni e reclami), a sua disposizione presso la Direzione (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato alla pagina successiva). Le segnalazioni ed i reclami vengono gestiti in tempi brevi e comunque entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento degli stessi.

G.03 SEGNALAZIONI E RECLAMI		
STRUTTURA _____		
SEGNALAZIONE DI	RECLAMI <input type="checkbox"/>	SUGGERIMENTI <input type="checkbox"/>
	FABBISOGNI <input type="checkbox"/>	DISFUNZIONI <input type="checkbox"/>
SIG./RA _____ TEL _____		
OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE		
SOLUZIONE DEL ___/___/___:		FIRMA DEL SEGNALATORE: _____

DIREZIONE STRUTTURA: \_\_\_\_\_

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



## INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI AMMISSIONE E CONDIZIONI ECONOMICHE

### Documenti Da Fornire All'Accettazione

Relativi al paziente:

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

Relativi al Parente/Garante che esegue l'accettazione:

- 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, è pari a € 52,10 per il modulo base e, pari a € 46,00 per il modulo BIA, ed include tutti i servizi di assistenza ed alberghieri; nella retta sono inoltre inclusi i pannoloni, la lavanderia e gli ausili.
2. La retta per gli ospiti non autosufficienti in regime privato è di € 135,00.
3. Al momento dell'ingresso è previsto, in sede di stipula del contratto di ingresso, il versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari a € 500,00 per le degenze superiori a 90 giorni, € 250,00 per le degenze inferiori a 90 giorni.
4. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese in corso
5. Il periodo minimo di degenza è di 15 giorni, che dovranno essere comunque corrisposti; il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione;
6. Gli ospiti hanno diritto alla conservazione dei posto letto nei seguenti casi:
  - Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 30 giorni
  - Assenze per motivi familiari non superiore a 7 giorni

In caso di assenze si applicano le seguenti fattispecie:

- **Ospiti Convenzionati:** In caso di assenze inferiori ai 15 giorni viene corrisposto il 60% della quota utente giornaliera; in caso di contributo Comunale la riduzione del 40% va in primis a beneficio del Comune sino alla totale copertura della sua quota di compartecipazione e successivamente (eventualmente) la parte rimanente va a beneficio dell'ospite. In caso di assenze superiori ai 15 giorni viene corrisposto il 30% della quota utente; in caso di contributo Comunale la riduzione del 70% va in primis a beneficio del Comune sino alla totale copertura della sua quota di compartecipazione e successivamente (eventualmente) la parte rimanente va a beneficio dell'ospite.
  - **Ospiti Privati:** In caso di assenze (ospedalizzazione, vacanza) fino a 15 gg viene corrisposto il 60% della retta; se l'assenza si prolunga:
  - In caso di vacanza, l'ospite e/o il contraente sono tenuti a corrispondere sempre il 60% della retta giornaliera;
  - In caso di ospedalizzazione, l'ospite e/o il contraente sono tenuti a corrispondere il 30% della retta giornaliera.
7. Il giorno di ingresso e di uscita/dimissione: L'ospite o il contraente è sempre tenuto a pagare per intero a prescindere dall'orario di entrata e/o permanenza in struttura.
8. Decessi: L'ospite o il contraente è sempre tenuto a pagare per intero il giorno di dimissione o di decesso.

## CONCLUSIONI

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

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

<b>Residenza Alfieri</b>	
<b><i>Direttore di Area</i></b>	Gabriella Filippi
<b><i>Assistente di Area</i></b>	Patrizia Arimondi
<b><i>Direttore di Struttura e Facilitatore per la Qualità</i></b>	Alessandra Fambrini
<b><i>Assistenti di Struttura</i></b>	Emanuela Marangon Giovanni Improta

## Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RD	AD
Revisione 1	01.09.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 2	23.01.2012	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo Iuculano
Revisione 3	07.09.2012	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 4	30.05.2013	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 5	21.06.2013	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 6	11.12.2013	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 7	01.02.2014	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 8	21.03.2014	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 9	20.06.2014	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 10	01.09.2015	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
	DATA	RD	DO
Revisione 11	01.09.2017	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli

Per presa visione ricevuta ed accettazione \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

L'Ospite / Il GARANTE \_\_\_\_\_