

RESIDENZA PER ANZIANI GIOTTO



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 |
| DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA | 5 |
| SCELTA DELLA STRUTTURA | 8 |
| PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA..... | 8 |
| CONTATTI..... | 8 |
| INGRESSO E VITA IN STRUTTURA | 10 |
| GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA | 12 |
| SERVIZI ALBERGHIERI..... | 14 |
| SERVIZI E ATTIVITÀ INTEGRATIVI..... | 15 |
| RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO | 17 |
| DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE | 17 |
| RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI | 18 |
| CARATTERISTICHE STRUTTURALI..... | 19 |
| MODALITÀ DI INGRESSO..... | 22 |
| ASPETTI ECONOMICI | 22 |
| STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI | 25 |
| SODDISFAZIONE DELL'UTENTE | 25 |
| MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA | 25 |
| INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI AMMISSIONE E CONDIZIONI ECONOMICHE..... | 27 |
| CONCLUSIONI..... | 29 |

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura. La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio, infatti è stata redatta attraverso un “Percorso Partecipato” per la volontà di La Villa S.p.A. in collaborazione e con l’approvazione di:

- CGIL Confederale Zona Mugello
- Funzione Pubblica CGIL Firenze
- CGIL SPI (Sindacato Pensionati Italiani Zona Mugello)
- CISL (Sindacato Pensionati Zona Mugello)
- UIL (Sindacato Pensionati Zona Mugello)
- Rappresentanti Sindacali Aziendali R.S.A.
- Associazione AVO
- Associazione Misericordia
- Associazione UNITALSI

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 è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

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

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

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

Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture. L'organigramma, 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 autorizzati;
- 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 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. Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

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

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

SCelta DELLA STRUTTURA

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

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



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

- Ospitalità definitiva per anziani o adulti disabili
- Ospitalità per gravi patologie e Alzheimer
- Ospitalità bassa intensità assistenziale
- Ospitalità temporanea.

Contatti

La R.S.A. Giotto è situata nel cuore del Mugello, territorio collinare agricolo ai piedi dell'Appennino Tosco- Emiliano, nel centro di Borgo San Lorenzo a 30 km da Firenze.

- **Indirizzo:** Via Pietro Caiani,27 50032 Borgo San Lorenzo (FI)
- **Telefono:** 055 8459117
- **Fax:**
- **E-mail:** rsa.giotto@lavillaspa.it
- **Sito internet:** www.lavillaspa.it

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

Accessibilità

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

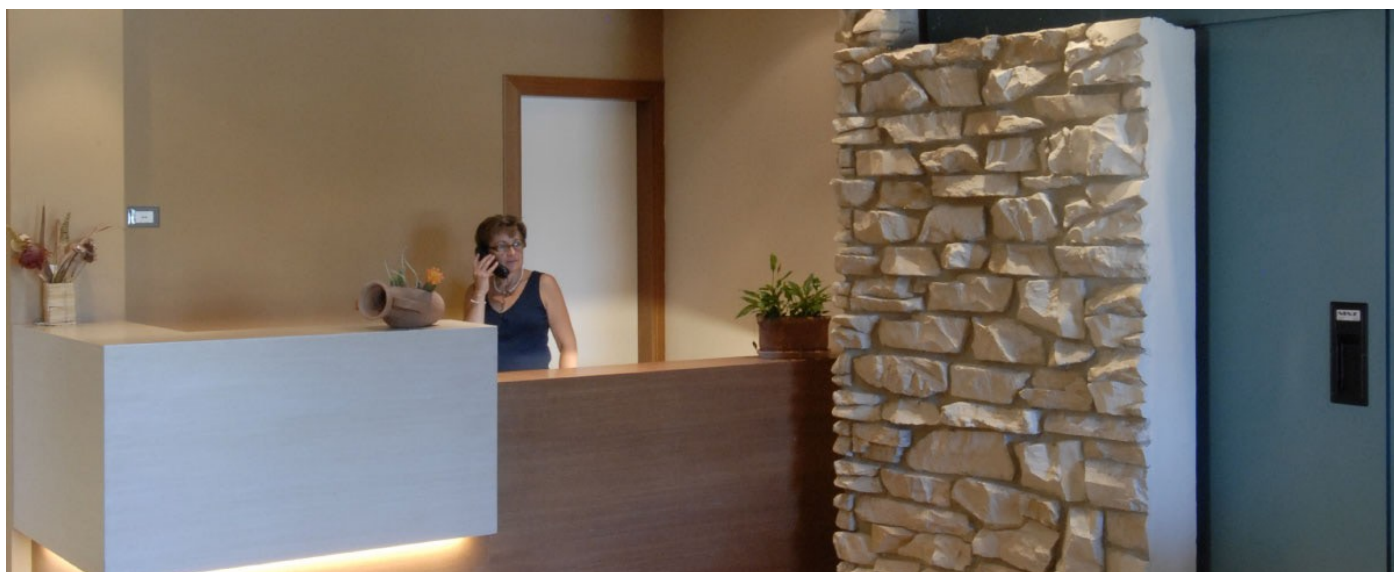
Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

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 socio - assistenziale alle famiglie.

Destinatari dell'assistenza e Cura

Anziani non autosufficienti e adulti con patologie invalidanti.



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.

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

La 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'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto al personale interessato e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie. L'ospite, al momento del suo ingresso, deve essere munito di un corredo guardaroba appropriato.

R.S.A. GIOTTO - GIORNATA TIPO OSPITI

| | |
|-----------------------------------|--|
| <p>Dalle ore 7,15 alle 10,00</p> | <p>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 non allettato, a minima responsabilità o con malattie degenerative viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione. Viene svolto dall'animatrice e dalle fisioterapiste rieducazione funzionale all'alimentazione per la colazione.</p> |
| <p>Dalle ore 10,00 alle 11,30</p> | <p>Attività di Animazione (stimolazione cognitiva, conversazione guidata, laboratori creativi, socializzazione). Attività di fisioterapia individuale e di gruppo in palestra e mini gruppo al 1° piano Deambulazione assistita al piano terreno e cyclette in palestra. Controllo presidi urinari per incontinenza.</p> |

| | |
|-------------------------------|---|
| Dalle ore 11,45 alle 12,30 | Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione; rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione della terapia. |
| Dalle ore 13,00 alle 13,30 | Sorveglianza attiva post pranzo al Piano Terreno e Primo Piano. |
| Dalle ore 13,30 alle 15,00 | Attività pomeridiane differenziate Piano Terreno e Primo Piano, socializzazione, Attività culturali, animazione individuali; Igiene personale; Per ragioni sanitarie e/o su necessità individuale dell'ospite riposo pomeridiano a letto differenziato lungo tutto l'arco del pomeriggio; bagno assistito come da programma settimanale; monitoraggio presidi urinari per incontinenza. |
| Dalle ore 15,00 alle 17,30 | Rilevamenti pressori; terapia; attività di animazione (laboratorio creativo, gruppo musicale, laboratorio di cucina, attività ludica, merenda, programmazione uscite sul territorio. |
| Dalle ore 17,30 alle 18,00 | L'ospite viene accompagnato in sala pranzo; preparazione cena. |
| Dalle ore 18,00 alle 19,00 | Cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia. |
| Dalle ore 19,00 alle 20,30 | L'ospite viene accompagnato nelle camere, igiene personale, preparazione al riposo, notturno, assunzione terapia. |
| Dalle ore 20,30 alle 7,15 | Riposo; effettuazione controllo e cambi secondo le necessità e secondo il programma redatto, mobilitazione a letto secondo il piano posizionamento previsto , somministrazione terapia ad alcuni ospiti. |

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

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

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

Le strutture e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.

La R.S.A. Giotto 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, dagli infermieri, dai fisioterapisti, dai coordinatori, dagli animatori, 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, i familiari autorizzati, il rappresentante legale e con i servizi sociali territoriali.

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.

ASSISTENZA MEDICA

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

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

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

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Gli animatori curano e sviluppano delle relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno. Organizzano le attività con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive e relazionali dell'ospite.

Le attività proposte possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere uno o più operatori di altre professionalità (fisioterapisti e altre figure specialistiche) a seconda degli obiettivi specifici stabiliti per ognuno degli ospiti all'interno del P.I. e P.A.I. Inoltre, la Residenza organizza numerose Feste durante l'arco dell'anno per offrire agli Ospiti la possibilità di "vivere" le ricorrenze più importanti (Natale, Pasqua, Festa della Mamma, Festa del Papà, ecc) insieme alla propri familiari.

ASSISTENZA DI BASE

Gli addetti all'assistenza svolgono il servizio seguendo le indicazioni riportate nelle consegne giornaliere. Per la parte sanitaria vengono seguite le disposizioni del personale sanitario e dei fisioterapisti, negli altri casi, le mansioni da piano di lavoro sono definite dal coordinatore.

CURA E IGIENE DELLA PERSONA

L'assistenza e la cura della persona vengono garantite agli ospiti 24 ore al giorno, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate che suppliscono alla carenza di autonomia degli ospiti nelle loro funzioni personali essenziali come la vestizione, il bagno, l'alimentazione, l'idratazione, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'idratazione.

Gli assistenti contribuiscono inoltre, con le loro indicazioni sul livello di autonomia degli ospiti, alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.A.I.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale, coordinati dal coordinatore, osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e di umore) e comunica all'Infermiere eventuali modificazioni.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. E' 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 propria 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. L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori. Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano su diario ogni avvenimento e informazione utile alla cura degli Ospiti.

SERVIZI ALBERGHIERI

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione 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 servizio ristorazione è svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Il menù è articolato in 15 giorni e strutturato secondo le tabelle dietetiche autorizzate dall'Asl. 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.

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 | Merenda 15.00 - 15.30 | Cena 18.00 - 19.00

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

EFFETTI 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 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.

ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO

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 gli animatori presente in struttura.

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

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 Misericordia o C.R.S (centro radio soccorso).

PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE

Servizi compresi nella retta per gli ospiti convenzionati, a pagamento per gli ospiti privati (Consultare il Listino dei Servizi Extra in allegato).

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

I capi vengono identificati mediante la marcatura apposta dai parenti dell'ospite 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.

I costi del servizio di lavanderia sono descritti nel listino dei servizi extra in allegato alla presente Carta dei Servizi.

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. 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 le informazioni integrative di seguito allegate 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.

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. Giotto 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
- Animatori
- Addetti all'assistenza (Operatrici Socio Sanitarie e Operatori Socio Assistenziali)
- Addetti ai servizi generali
- Cuochi
- Aiuto cuochi
- Amministrativi

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

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 un cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Le colorazioni sono le seguenti:

| RUOLO | COMPLETO | CASACCA POLO | PANTALONE |
|--------------------------|---------------------------------|-----------------|-----------|
| Infermiere Professionale | Completo Casacca Pantalone | CASACCA AZZURRA | BIANCO |
| Addetto all'assistenza | Completo Casacca Pantalone | CASACCA BIANCA | BIANCO |
| | | | |
| Servizi Generali | Completo Casacca Pantalone | POLO BIANCA | BIANCO |
| Fisioterapista | Completo Polo Pantalone | POLO BLU | BIANCO |
| Animatore | Completo Polo Pantalone | POLO ROSSA | BIANCO |
| Cucina | Completo Polo Pantalone | POLO BIANCA | BIANCO |

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La R.S.A. Giotto 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 Direzione e Reception
- Locale per ospitalità diurna
- Ambulatorio medico - infermieristico
- Palestra fisioterapica
- Sala podologia, parrucchiere e barbiere
- Cucina
- Sala pranzo
- Zona riposo
- Cappella
- Camera ardente



Primo Piano I° Nucleo

- 8 camere doppie con bagni a norma;
1 singola con bagno a norma
- Angolo cottura
- Locali deposito
- Soggiorno-sala da pranzo
- Bagno visitatori
- Bagno assistito/Lava padelle
- Infermeria

II° Nucleo

- 11 camere doppie con bagni a norma
- Soggiorno-sala da pranzo
- Locali deposito
- Bagno assistito
- Stanza lava padelle
- Bagno personale

Secondo Piano 1° Nucleo

- 8 camere doppie con bagni a norma;
1 singola con bagno a norma
- Angolo cottura
- Soggiorno - Sala pranzo
- Locali deposito
- Bagno assistito/Lava padelle
- Bagno visitatori
- Infermeria

II° Nucleo

- 11 camere doppie con bagni a norma
- Soggiorno - Sala pranzo
- Locali deposito
- Bagno assistito
- Stanza lava padelle
- Bagno personale



Spazio esterno

- Area giardino adibito a verde pubblico fruibile dalla popolazione
- Percorsi attrezzati
- Tre Gazebo a copertura ombreggiante
- Zona parcheggio

Caratteristiche delle camere

Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente. Ogni ospite ha a disposizione letto, armadio, una poltroncina e un comodino. È disponibile uno scrittoio in ogni camera. La personalizzazione degli 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

Salvo diverse disposizioni di legge, gli anziani non autosufficienti, per essere ammessi in struttura ed ottenere il riconoscimento della quota sanitaria devono:

- prendere contatti con i servizi sanitari del territorio di residenza dell'anziano non autosufficiente;
- seguire le modalità per effettuare la valutazione del grado di autosufficienza.

Una volta ottenuto il riconoscimento di non autosufficienza (stabilita la quota sanitaria) possono rientrare in lista di attesa, nelle graduatorie predisposte dalle Aziende Sanitarie Locali per l'inserimento in R.S.A. L'A.S.L. di Firenze zona Mugello ha istituito presso la sede dei Servizi Sociali, un servizio gestione liste di attesa, per stabilire gli ingressi in R.S.A., e sollevare i parenti dall'impegno di contattare direttamente le strutture.

In situazioni di bisogno assistenziale o di particolari situazioni economiche, per avere un contributo della quota sociale, occorre rivolgersi ai servizi sociali del Comune.

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

Dovranno essere fornite 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. Giotto è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per fornire tutte le informazioni e i chiarimenti.

La Direzione Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'ospite e rimane a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari. Il responsabile della struttura agevola la comunicazione con i familiari autorizzati e con l'esterno, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

ASPETTI ECONOMICI

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

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

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

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:

La retta è composta da:

- **Quota sanitaria:** contributo giornaliero versato dalla A.S.L. alla struttura convenzionata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico della A.S.L. sono determinati tramite apposita delibera.
- **Contributo sociale:** è determinato dalla Società della Salute competente o dal Comune di residenza dell'ospite, con apposita delibera a valere sui fondi sociali nei casi previsti dalla legge e in base alle condizioni economiche dell'ospite e dei familiari, formalizzato in un'impegnativa deliberata dall'ente medesimo.
- **Quota utente a carico dell'ospite:** è la quota giornaliera dovuta dall'ospite o dal contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.
- **Servizi Extra e Non Compresi:** sono i servizi non compresi in convenzione e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a giornata di permanenza in struttura e 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

Sono accolti in regime privato gli anziani o disabili per i quali non è richiesta o non concessa la quota sanitaria. 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.

- **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 trenta giorni rispetto alla variazione del prezzo.

Cauzione

All'ingresso in struttura viene richiesto di versare una cauzione infruttifera pari a € 700,00 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 sul c/c dell'ospite o assegno circolare intestati all'ospite.

Modalità di pagamento

- **Quota Utente Accreditato:** fatturazione mensile con pagamento entro il giorno 5 del mese in corso rispetto all'erogazione dei servizi.
- **Retta Giornaliera:** 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 come da normativa vigente.
- **Contributo Sociale:** fatturazione mensile posticipata con pagamento a 60 giorni come da normativa vigente.

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.
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare.
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare.

Nei casi di cui sopra si applicano le seguenti quote:

- **Quota utente (ospite convenzionato):** è tenuto a corrispondere il 70% della quota UTENTE giornaliera; in caso di contributo Comunale la riduzione del 30% 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
- **Retta giornaliera di degenza (ospite privato):** l'ospite è tenuto a corrispondere il 70% della retta dovuta, in caso di contributo Comunale la riduzione del 30% 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.

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 specifico di 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 di un importo pari alla "quota utente" per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di quindici giorni a valere in primis sul deposito cauzionale.

Nel caso in cui le dimissioni avvengano per motivi non dovuti alla volontà dell'ospite/rappresentante legale, sono concordate con i servizi territoriali e comunicate all'ospite, e/o ai rappresentanti legali con congruo preavviso come previsto nel Contratto di ingresso.

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 presso la direzione 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.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità di base vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti. Esiste, tuttavia, un impegno programmato 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.

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

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 e credibilità. Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in Direzione, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Direzione si impegna a ricevere 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 (B.18-Segnalazioni e reclami), a sua disposizione presso la Direzione, (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato alla pagina successiva).

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

AZIONI INTRAPRESE: ___/___/___

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

INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI 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 impegnativa economica da parte del Comune;
- Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento

Relativi al Parente/Garante che esegue l'accettazione:

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Eventuale nomina del tribunale per AdS, Tutore, Curatore.

Rette Giornaliere Servizi Residenziali

Le rette per il regime accreditato cambiano a seconda della presenza o meno di contributo sanitario e/o di contributo sociale; in caso di contributo sanitario la retta a carico dell'utente è di € 54,25; se l'utente beneficia del contributo del Comune o SDS, in questo caso l'ente partecipa solo sino ad un massimo di € 53,50

Per gli ospiti privati la retta complessiva è di € 106,57. Le rette includono tutti i servizi di assistenza ed alberghieri, ad eccezione di quanto previsto nel Listino Servizi Extra in allegato alla presente. 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

Sintesi Delle Condizioni

1. La quota utente giornaliera per gli ospiti convenzionati è di € 54,25.
2. La retta giornaliera per gli ospiti in regime privato è pari a complessivi € 106,57.
3. Al momento dell'ingresso è previsto, in sede di stipula del contratto di ingresso, il versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari a € 700,00 per le degenze superiori a 90 giorni, € 250 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. Nei casi di assenze temporanee (ricoveri in ospedale, rientri in famiglia, soggiorni climatici), si applicano le seguenti fattispecie:
 - a. *Quota utente (ospite convenzionato)*: è tenuto a corrispondere il 70% della quota utente giornaliera; in caso di contributo Comunale la riduzione del 30% 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.
 - b. *Retta giornaliera di degenza (ospite privato)*: l'ospite è tenuto a corrispondere il 70% della retta dovuta, in caso di contributo Comunale la riduzione del 30% 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
7. L'Ospite e/o il contraente sono tenuti a corrispondere sempre il giorno di ingresso e di uscita
8. In caso di decesso in struttura, il contraente è tenuto a corrispondere l'intera quota giornaliera.

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.

| Gruppo La Villa Direzione Generale | |
|--|---------------------------|
| <i>Amministratore Delegato Presidente - CEO</i> | Ing. Carlo Iuculano |
| <i>Direttore Generale Delegato</i> | Dott.ssa Simona Palazzoli |

| Area Firenze e Costa | |
|-----------------------------|-------------------|
| <i>Direttore</i> | Gabriella Filippi |
| <i>Assistenti</i> | Patrizia Arimondi |

| RSA Botticelli | |
|---|--------------------|
| <i>Responsabile di Struttura</i> | Chiara Giotti |
| <i>Assistente di Struttura</i> | Gianfranco Focardi |

Emissione/elenco approvazioni

| | DATA | RD | AD |
|--------------|------------|-----------------------|-----------------------|
| Emissione OB | 27.03.2004 | F.to Chiara Iuculano | F.to Carlo Iuculano |
| Revisione 1 | 08.08.2008 | F.to Alberto Vanni | F.to Carlo Iuculano |
| Revisione 2 | 26.06.2009 | F.to Alberto Vanni | F.to Simona Palazzoli |
| Revisione 3 | 11.01.2010 | F.to Alberto Vanni | F.to Simona Palazzoli |
| Revisione 4 | 08.07.2010 | F.to Alberto Vanni | F.to Simona Palazzoli |
| Revisione 5 | 01.02.2011 | F.to Alberto Vanni | F.to Simona Palazzoli |
| Revisione 6 | 11.03.2011 | F.to Alberto Vanni | F.to Simona Palazzoli |
| Revisione 7 | 06.04.2011 | F.to Alberto Vanni | F.to Simona Palazzoli |
| Revisione 8 | 08.06.2011 | F.to Alberto Vanni | F.to Simona Palazzoli |
| Revisione 9 | 14.09.2012 | F.to Simona Palazzoli | F.to Carlo Iuculano |
| Revisione 10 | 21.06.2013 | F.to Simona Palazzoli | F.to Carlo Iuculano |
| Revisione 11 | 07.10.2013 | F.to Simona Palazzoli | F.to Carlo Iuculano |
| Revisione 12 | 01.01.2014 | F.to Simona Palazzoli | F.to Carlo Iuculano |
| Revisione 13 | 24.01.2014 | F.to Simona Palazzoli | F.to Carlo Iuculano |
| Revisione 14 | 01.09.2015 | F.to Simona Palazzoli | F.to Carlo Iuculano |
| | DATA | RD | DO |
| Revisione 15 | 01.09.2017 | F.to Alberto Vanni | F.to Simona Palazzoli |

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

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