RSA FOSCOLO

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

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

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

Il sistema che Le presentiamo 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 5
DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA 6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 10
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA 11
PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA 12
DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA 12
INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE 13
DIMISSIONI 13
RSA FOSCOLO - GIORNATA TIPO OSPITI 14
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA 15
SERVIZI ALBERGHIERI 15
EFFETTI PERSONALI 18
SERVIZI INTEGRATIVI 18
RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI 19
VISITE ALL'OSPITE 19
REGOLAMENTO DI STRUTTURA 19
MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA 20
GESTIONE LISTA D'ATTESA 20
MODALITÀ DI INGRESSO 20
ASPETTI ECONOMICI 20
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI 22
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE 22
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA 23
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE 25
SINTESI DELLE CONDIZIONI 25
CONCLUSIONI 27

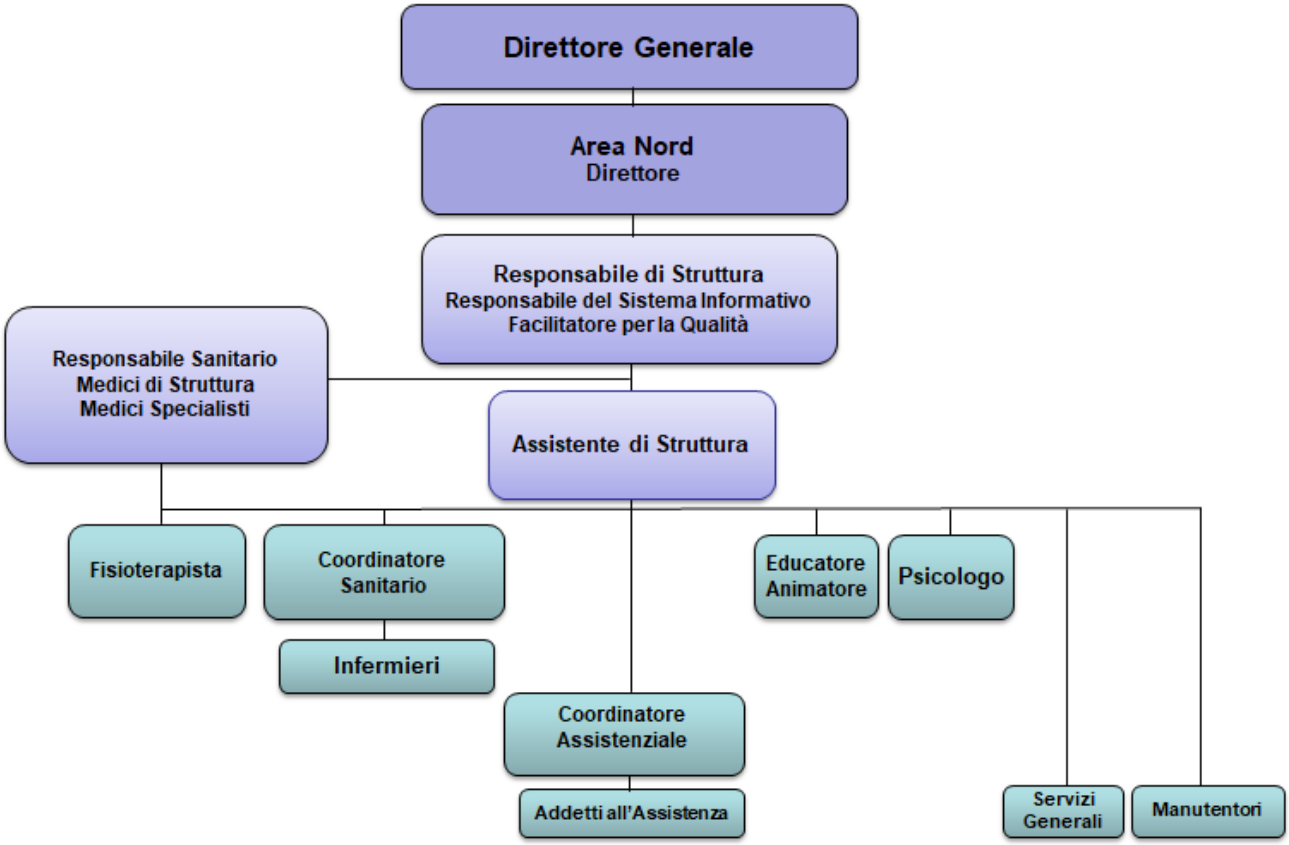
PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

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 ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.
La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.
La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ATS anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- DGR 7435/2001 Regione Lombardia: Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitario Assistenziali per Anziani.
- DGR 1185/2013 Regione Lombardia: Determinazioni in ordine della gestione del servizio sociosanitario.
- DGR 2569/2014 Regione Lombardia: Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitaria e linee operative per le attività di vigilanza e controllo.

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'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. 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.



OBIETTIVI E FINALITÀ

Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario di La Villa è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità. La missione aziendale di La Villa consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

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

Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

Lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali;
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici);
- Rapporti con i familiari autorizzati;
- Rapporti con il medico di base;
- Rapporti con Distretti ATS Territoriali;
- Rapporti con servizi sociali del territorio.

Rispetto della privacy

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

Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari.

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

Finalità della Struttura

- Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti e ad adulti disabili un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico - fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento
- Offrire un concreto sostegno psico - socio - assistenziale alle famiglie
- Offrire a pazienti in stato vegetativo o affetti da patologie neurologiche complesse una presa in carico specialistica e mirata

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.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio- sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La RSA Foscolo attiva dal 1995, è situata in una zona residenziale molto tranquilla e silenziosa. È circondata da un ampio giardino con parcheggio adiacente. Si sviluppa su tre piani ed ha 68 posti letto accreditati e contrattualizzati con Ats Insubria di cui 48 p.l. sono dedicati agli ospiti in stato vegetativo (2 nuclei dal 2013), i restanti posti accolgono pazienti con patologie complesse.
Questa RSA, viste le particolari prestazioni erogate, è definita Residenza Sanitaria Assistenziale "atipica". Il personale infatti risponde a bisogni di cura, assistenza e riabilitazione di pazienti portatori di:

- Quadri subacuti di malattia (soprattutto nelle fasi post-ospedaliere)
- Esiti invalidanti di patologie acute (ictus cerebri, fratture)
- Malattie croniche e degenerative (Sclerosi Multipla, Sclerosi Laterale Amiotrofica, Corea di Huntington)
- Stato Vegetativo permanente o a minima responsività.

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

Contatti

- **Indirizzo:** Via San Lorenzo, 10 Guanzate (CO).
- **Telefono:** 031 35282211
- **Fax:** 031 35282212
- **E-mail:** rsa.foscolo@lavillaspa.it
- **Sito internet:** www.lavillaspa.it
- **Numero Verde:** 800 688736

Visite guidate

La Direzione Struttura è disponibile ad effettuare visite conoscitive guidate, previo appuntamento.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

In auto:

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

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

Con mezzi pubblici:

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

Accessibilità:

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

PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA

PROGETTO ANZIANI

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

PROGETTO STATI VEGETATIVI

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

PROGETTO GRAVI CEREBROLESIONI E MALATTIE NEUROLOGICHE DEGENERATIVE

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

DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA

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

- Patologie neurologiche complesse
- Ospitalità definitiva per anziani o adulti in situazioni di non autosufficienza stabilizzata;
- Ospitalità per soggetti con gravi disabilità e compromissione motoria;
- Ospitalità temporanea;
- Ospitalità di pazienti con patologie neurologiche degenerative;
- Ospitalità di pazienti in stato vegetativo.

INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE

INGRESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Nel momento in cui viene inoltrata la domanda di ingresso, è richiesta la compilazione di un questionario clinico anamnestico da parte del medico curante, al fine di poter conoscere le condizioni di salute del paziente. In questa sede Saranno richieste anche informazioni di natura amministrativa.

Tale questionario viene valutato dal medico e dalla Direzione Struttura con lo scopo di determinare l'idoneità della struttura ad accogliere l'ospite e a rispondere ai suoi specifici bisogni di cura e assistenza.

I momenti dell'accoglienza e della presa in carico vengono gestiti dal personale della struttura attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli.

In fase d'ingresso l'ospite viene accolto dalla Direzione Struttura, dall'infermiere e dall'assistente di reparto. Al momento dell'accoglienza vengono raccolte tutte le informazioni utili per una globale conoscenza dell'ospite al fine di garantire un inserimento il più agevole e gradevole possibile.

Viene programmata una visita iniziale del medico di struttura al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, e, in base alle esigenze e caratteristiche psico - fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato. Il medico compila la cartella clinica e attiva il successivo intervento dei medici specialisti al fine di consentire una più precisa diagnosi differenziale all'ingresso e la successiva formulazione di un progetto di intervento individualizzato.

Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l'ospite a visitare la struttura e lo presentano alle figure professionali di riferimento. Si informano inoltre sia l'ospite che i famigliari autorizzati relativamente a tutto ciò che concerne l'organizzazione del reparto: gli orari dei pasti, delle attività e delle terapie; i ruoli delle diverse figure professionali, gli orari più idonei per le visite.

La presa in carico di un nuovo utente prevede sempre un periodo di valutazione grazie al quale potrà essere predisposto un adeguato progetto assistenziale globale, formulato dall'intera equipe e che preveda interventi di carattere medico-specialistico, psicologico, relazionale, riabilitativo e assistenziale; tali interventi vengono comunicati e condivisi con i familiari degli ospiti.

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

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

DIMISSIONI

Le dimissioni dell'ospite vengono concordate con il Medico e la Direzione Struttura che si preoccupano di fornire alla famiglia tutte le indicazioni necessarie per una corretta assistenza al rientro a casa.

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

RSA FOSCOLO - GIORNATA TIPO OSPITI

Dalle 7,00 alle 9,45	L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici etc.); viene effettuato trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato in ambito PAI; l'ospite non allettato, a minima responsività o con malattie degenerative viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.
Dalle 9,45 alle 11,30	Attività di animazione (riabilitazione cognitiva, gruppo cognitivo, trattamenti individuali); fisioterapia individuale in palestra o al piano, ginnastica di gruppo psicomotoria; bagno assistito come da programma settimanale; controllo presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza.
Dalle 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.
Dalle 13,00 alle 15,00	Attività pomeridiane differenziate, musicoterapia, regolazione sensoriale individuale. Per ragioni sanitarie e/o su necessità individuale dell'ospite riposo pomeridiano a letto differenziato lungo tutto l'arco del pomeriggio; monitoraggio presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza.
Dalle 15,00 alle 17,30	Fisioterapia; attività di animazione (Laboratori di cucina, laboratorio creativo, cineforum ed uscite sul territorio programmate come da programmi individuali e stagionali).
Dalle 17,30 alle 18,00	Igiene personale; l'ospite viene accompagnato in sala pranzo; Preparazione cena.
Dalle 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 19,30 alle 21,00 Dalle 21,00 alle 07,00	L'ospite viene accompagnato nelle camere; igiene personale; preparazione al riposo notturno; assunzione terapia. Riposo; effettuazione controllo e cambi secondo necessità e secondo il programma redatto; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.

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

PROGETTO INDIVIDUALE E PIANO ASSISTENZIALE

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

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle RSA. A Familiari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il Caregiver che desiderasse agire degli interventi sul suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione di Struttura e Sanitaria della RSA. La Direzione di Struttura, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite stesso.

SERVIZI ALBERGHIERI

La struttura, alle condizioni economiche previste dal contratto di ingresso, si impegna a fornire un servizio alberghiero di alto livello. Particolare attenzione viene dedicata alla pulizia quotidiana delle camere, dei servizi igienici e dei luoghi comuni. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

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. A titolo esemplificativo, di seguito si illustra l'offerta invernale e quella estiva.

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

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

A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati

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) 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.

È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

SERVIZI INTEGRATIVI

ASSISTENZA RELIGIOSA

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

CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

SERVIZI EXTRA

In allegato alla presente il dettaglio dei servizi extra. Il contratto di ingresso e le informazioni integrative di seguito allegate specificano quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili esclusivamente a pagamento.

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.

Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	CASACCA | POLO	PANTALONE
Coordinatrice Infermieristica	Completo Casacca | Pantalone	BLU	BIANCO
Infermiere Professionale	Completo Casacca | Pantalone	AZZURRA	BIANCO
OSS	Completo Casacca | Pantalone	BIANCA	BIANCO
OSA/Servizi Generali	Completo Polo | Pantalone	BIANCA	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo | Pantalone	BLU	BIANCO
Animatrice	Completo Polo | Pantalone	ROSSA	BIANCO

VISITE ALL'OSPITE

L'orario di visita è consentito tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, mentre necessita di autorizzazione della Direzione o del Medico di Struttura dalle ore 20.00 alle ore 8.00;

Si invitano i Signori Visitatori a non accedere ai nuclei durante l'orario di igiene e durante l'orario dei pasti, salvo contraria disposizione del Medico di Struttura.

La Direzione Struttura (Responsabile di Struttura e Assistenti di Struttura) è presente nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

In allegato alla presente il Regolamento di Struttura che costituisce parte integrante della Carta dei Servizi.

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA

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

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

GESTIONE LISTA D'ATTESA

L'inserimento nella lista d'attesa avviene in seguito ad una valutazione del Responsabile Sanitario e/o del Medico di Struttura in accordo con la Direzione di Struttura.

Tale valutazione definisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

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

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

MODALITÀ DI INGRESSO

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni.
All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti vengono richieste una serie di notizie onde individuare il nucleo adatto in cui alloggiarlo. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente, attraverso l'inserimento in lista di attesa, di comprendere quali siano i servizi adeguati all'ospite anche da un punto di vista economico. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni agli enti preposti e al rappresentante legale dell'ospite stesso se nominato.
In caso contrario, i familiari dovranno attivarsi presso le opportune sedi per intraprendere il percorso di nomina di un legale rappresentante del proprio caro. La Direzione di Struttura è a disposizione per aiutare i familiari nella predisposizione dell'istanza secondo la normativa vigente. Dovranno essere fornite in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite.
La Direzione Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'ospite e rimane a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari. Il Responsabile di Struttura agevola la comunicazione con i familiari autorizzati o rappresentanti legali, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

ASPETTI ECONOMICI

I servizi sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità. Salvo diversa previsione in convenzione (per i regimi convenzionati). La retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura. Anche in caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà imputata al cliente indipendentemente dall'orario. La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti. La permanenza presso la struttura è in regime accreditato.

Regime accreditato

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

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

Cauzione

All'ingresso in struttura viene richiesto di versare una cauzione fruttifera, pari a Euro 1.000,00 (mille/00), che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione, comprensiva degli interessi legali maturati, mediante bonifico bancario o assegno circolare intestati esclusivamente all'ospite.

Modalità di pagamento

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

Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

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

Conservazione del posto

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

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

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

Preavviso

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

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 inoltre, un piano di miglioramento annuale, orientato a migliorare la Qualità del servizio erogato.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE

Focalizzare l'attenzione sulle aspettative degli Ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

Con cadenza annuale, viene sottoposto ai Signori Ospiti o ai loro parenti in caso di manifesta impossibilità - un questionario relativo al gradimento del servizio offerto in struttura. I risultati vengono elaborati, esaminati dalla Direzione, pubblicati nella "bacheca parenti" e condivisi con i familiari durante la riunione annuale.

Eventuali criticità sono esaminate dalla Direzione, che interverrà mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione e di credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in direzione, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato in fondo al documento).

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

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico

La Direzione 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 o chi per Lui, può presentare reclami o suggerimenti richiedendo l'apposito modulo di segnalazione (B.18 – Segnalazioni e Reclami), a sua disposizione 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.

Difensore Civico

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

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

B.18 SEGNALAZIONI E RECLAMI		
STRUTTURA _____		
SEGNALAZIONE DI	MANUTENZIONI ☐	APPROVVIGIONAMENTI ☐
OSPITI/CONTRAENTI ☐	DIPENDENTI ☐	NON CONFORMITÀ ☐
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 INGRESSO/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;
- Copia Certificato di Residenza.

Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Eventuale nomina del Tribunale per ADS; Tutore; Curatore.

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Alla sottoscrizione del contratto di ingresso in Struttura viene richiesta una cauzione fruttifera di euro 1.000,00 (euro mille/00) che verrà restituita, previa detrazione di eventuali sospesi e comprensiva degli interessi legali maturati, alla fine del mese successivo alla dimissione mediante bonifico bancario o assegno circolare intestati esclusivamente all'ospite;
2. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro i 5 giorni del mese in corso;
3. La retta di ospitalità non comprende le spese personali;
4. Il periodo minimo di degenza è di 15 giorni, che dovranno essere comunque corrisposti. È possibile prorogare la degenza, fino ad un massimo di 2 volte, dopodiché il contratto andrà rinnovato a tempo indeterminato;
5. In caso di assenza per ricoveri e/o periodi di rientro in famiglia, il posto viene conservato per 15gg. dopodiché il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso;
6. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione; in caso di mancato preavviso il contraente è tenuto a corrispondere una penale pari alla retta giornaliera per 15 giorni;
7. Per assenze superiori alle 24 h contrattualmente è prevista una riduzione di retta di euro 26,00/giorno;
8. La retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura;
9. In caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà imputata al cliente indipendentemente dall'orario.
10. La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS.

Per i dettagli sui prezzi dei servizi extra consultare l'allegato.

RETTE GIORNALIERE IN VIGORE

Le rette dei pazienti in stato vegetativo e dei gravi disabili sono concordate con l'ente inviante secondo la normativa vigente. Esiste la possibilità che una percentuale della retta dei gravi disabili sia a carico della famiglia/contraente.
La retta in vigore di tali pazienti in RSA è di euro 120,00.

Le rette includono tutti i servizi di assistenza ed alberghieri, comprensivi di lavaggio e rammendo della biancheria intima (nel listino viene citato come servizio extra esclusa biancheria intima), e le visite dei medici specialisti. I medici specialisti sono Fisiatra, Neurologo, Pneumologo e Nutrizionista/Dietologo.
Sono invece considerati servizi extra a pagamento i servizi di:

- Parrucchiere
- Lavasecco
- Trattamento podologico completo
- Lavanderia (esclusa biancheria intima)
- Estetista
- Trasporto ambulanze
- Esami di laboratorio e diagnostici
- Radiologia ed Ecografia Domiciliare

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.

La Villa S.r.l. Direzione Generale	
Direzione Generale	Dott.ssa Simona Palazzoli

RSA Foscolo	
Direttore di area	Sonia Turconi
Responsabile di Struttura e Facilitatore per la Qualità	Silvia Terzaghi
Assistenti di Struttura	Federica Celentano

B.25L - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE-FAMILIARE

ISTRUZIONI GENERALI PER LA COMPILAZIONE E LA RICONSEGNA DEL QUESTIONARIO

GENTILE SIGNORA/EGREGIO SIGNORE, LA PREGHIAMO DI:

1. LEGGERE IL TESTO COMPLETO DI OGNI DOMANDA PRIMA DI RISPONDERE;

2. COMPILARE IL QUESTIONARIO IN TUTTE LE SUE PARTI IN FORMA ANONIMA, CONSIDERANDO COME ANNO DI RIFERIMENTO IL _____

3. CONSEGNARE IL QUESTIONARIO COMPILATO ENTRO UNA SETTIMANA DAL RICEVIMENTO, IMBUCANDOLO NELL'APPOSITA CASSETTA SIGILLATA UBICATA PRESSO LA RECEPTION.

NOME DELLA RESIDENZA_____

DATA DI COMPILAZIONE_____/____/____:

INFORMAZIONI SULL'UTENTE				
ETÀ DELL'OSPITE	ANNI_____			
SESSO	[] MASCHIO		[] FEMMINA	
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	☐ MENO DI 6 MESI	☐ DA 6 MESI A 2 ANNI	☐ PIÙ DI 2 ANNI	☐ PIÙ DI 4 ANNI
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	☐ OSPITE	☐ FAMILIARE	SPECIFICARE: ☐ CONIUGE ☐ FIGLIO/FIGLIA ☐ NIPOTE ☐ ALTRO	

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO				
1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
1.1 CARTA DEI SERVIZI (INDICAZIONI IN MERITO AI SERVIZI DISPONIBILI E ALLE MODALITÀ PER USUFRUIRNE)	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
1.2 ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
2. È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
2.1 AMBIENTI COMUNI: ASPETTO, COMODITÀ, TEMPERATURA, VENTILAZIONE, LUMINOSITÀ	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
2.2 CAMERA PERSONALE: COMODITÀ, DIMENSIONE, ARREDO, TEMPERATURA, LUMINOSITÀ	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
3. È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
3.1 CURA DEDICATA ALL'IGIENE PERSONALE	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
3.2 PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI AMBIENTI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
4. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
4.1 QUALITÀ DEI PASTI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
4.2 QUANTITÀ DEI PASTI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
4.3 VARIETÀ NEL MENÙ	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO

4.4 POSSIBILITÀ DI MODIFICARE I CIBI IN PRESENZA DI DISTURBI DI MASTICAZIONE, DI DEGLUTIZIONE O PER I SUOI PROBLEMI DI SALUTE	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
6. È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
6.1 ORARI APERTURA ALLE VISITE	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
6.2 ORARI PASTI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
6.3 ORARI SONNO/VEGLIA	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
7.1 PERSONALE AUSILIARIO	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
7.2 INFERMIERI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
7.3 PERSONALE MEDICO	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
7.4 FISIOTERAPISTI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
7.5 ANIMATORI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
9. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
11. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	☐ SERENA	☐ MALINCONICA		
12.1 È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON GLI ALTRI OSPITI/FAMILIARI?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
12.2 È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE CHE SI OCCUPA DI LEI?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
12.3 PERCEPISCE CORTESIA, DISPONIBILITÀ ED UMANITÀ DA PARTE DEL PERSONALE NEI SUOI CONFRONTI?	☐ SÌ	☐ NO		

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

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RD	AD
Revisione 1	05.08.2009	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 2	06.08.2009	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 3	28.12.2009	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 4	14.04.2010	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 5	19.08.2010	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 6	17.01.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 7	01.02.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 8	15.06.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
	DATA	DG	AD
Revisione 9	01.04.2013	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 10	01.01.2014	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 11	28.03.2014	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 12	01.01.2015	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 13	01.05.2015	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 14	11.09.2015	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 15	01.01.2015	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 16	01.07.2016	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
	DATA	RD	DG
Revisione 17	30.10.2017	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli

Per presa visione ricevuta ed accettazione_____il_____/_____/_____

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