

PENSIONATO SAN GIUSEPPE



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

CARTA DEI SERVIZI.....	1
PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA	5
Obiettivi e Finalità	5
Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione	5
Codice Etico	6
Lavoro di Rete	6
Obiettivi specifici della Casa Protetta.....	6
RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO	6
DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	7
Introduzione	7
Rispetto del comfort e, nei limiti del lecito, delle abitudini di vita.....	10
Rispetto della privacy.....	10
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	11
Contatti.....	11
COME RAGGIUNGERCI.....	11
Accessibilità	11
Finalità	11
DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA.....	11
INGRESSO E VITA IN STRUTTURA.....	12
RESIDENZA PENSIONATO S. GIUSEPPE GIORNATA TIPO OSPITI.....	13
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA	14
SERVIZI ALBERGHIERI.....	15
SERVIZI E ATTIVITÀ INTEGRATIVI.....	17
VISITE ALL'OSPITE.....	19
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE	19
RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI.....	20
CARATTERISTICHE STRUTTURALI	21
Piano Seminterrato	21
Nucleo Ambra	21
Piano terra	22
Nucleo Zaffiro.....	22
Nucleo Ambra.....	22
Nucleo Diamante.....	22
Don Domenico Gherardini	23
Spazio esterno	23
Caratteristiche delle camere	23
MODALITÀ DI INGRESSO.....	24
ASPETTI ECONOMICI	24
Regime accreditato-convenzionato.....	25
Regime privato	25
Cauzione	26
Modalità di pagamento.....	26

Conservazione del posto.....	26
Preavviso	26
Richiesta Della Cartella Clinica	26
REGOLAMENTO DI STRUTTURA.....	26
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI.....	27
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	27
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	27
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO E CONDIZIONI ECONOMICHE	29
Documenti Da Fornire All'ingresso	29
Documenti Referente/Contraente	29
CONCLUSIONI.....	31
Emissione/elenco approvazioni	32

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 dell'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 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.

A livello Regionale:

- DGR 564 del 2000 – Direttiva Regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle Strutture Residenziali e Semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della legge regionale n° 34 del 12/10/1998;
- DGR 514 del 20/04/2009 – primo provvedimento della giunta regionale attuativo dell'articolo 23 della legge regionale 4 del 2008 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari;
- DGR 2110 del 2009 – approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi sociosanitari per anziani valevole per l'accreditamento transitorio;
- Piano per la non autosufficienza e indirizzi per l'avvio dell'accreditamento in ambito distrettuale – Distretto di Reggio Emilia -.

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'intento di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili.

L'attività della Società 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 di struttura esposto nelle bacheche centrali 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 e responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.



Codice Etico

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

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.

Obiettivi specifici della Casa Protetta

Nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione anziana non autosufficiente e ad adulti disabili, con riferimento alle normative vigenti la struttura si impegna ad offrire i seguenti servizi:

- Ospitalità definitiva per anziani o adulti in situazioni di non autosufficienza stabilizzata;
- Ospitalità per pazienti con disabilità di natura motoria;
- Ospitalità per percorsi sanitario assistenziali per il recupero funzionale di pazienti in dimissioni ospedaliere (cure intermedie);
- Ospitalità per pazienti con disabilità di natura cognitivo - comportamentale;
- Ospitalità per pazienti anziani terminali;
- Ospitalità temporanea e ricoveri di sollievo.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

La Direzione Struttura facilita per l'utente il mantenimento dei rapporti con familiari autorizzati e rappresentanti legali nonché con la rete amicale. Il Responsabile di struttura agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

La direzione ha costituito un Comitato di Partecipazione dei parenti. Tale comitato svolge funzioni di verifica dell'applicazione di quanto previsto dalla presente carta dei servizi e discute con riunioni periodiche lo stato generale delle attività in corso.

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.

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

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

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

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

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

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

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

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

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

LA PERSONA 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.

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.

Rispetto del comfort e, nei limiti del lecito, delle abitudini di vita

Il personale e la Direzione della struttura sono a disposizione per agevolare il soddisfacimento dei bisogni ambientali di natura pratica o psicologica di ogni singolo ospite purché compatibili con le esigenze dei compagni di stanza, del servizio e delle regole della buona convivenza della comunità. A titolo di esempio siamo a disposizione per:

- Personalizzare la camera con piccoli oggetti di arredamento;
- Far praticare piccoli hobby o passatempi;
- Incontrare amici e parenti;
- Rispondere alle aspirazioni e richieste personali degli ospiti o dei parenti.

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 autorizzati.

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



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



Il Pensionato San Giuseppe svolge la sua attività dal 1971 quando venne fondato dal parroco Don Domenico Gherardini. Le strutture sono due: il pensionato San Giuseppe che ha una ricettività di 93 posti letto (45 convenzionati definitivi, un nucleo Alzheimer con una disponibilità di 7 posti letto, e 3 di convenzionati temporanei, e 31 posti letto in regime privato), e il centro socio riabilitativo Don Domenico Gherardini che può ospitare 44 ospiti in regime privato.

Contatti

La struttura si trova nel cuore della zona Matildica nelle vicinanze dei castelli di Bianello, Canossa e Rossena. E' situata nella cittadina di Quattro Castella sulle colline della provincia di Reggio Emilia.

- **Indirizzo:** Via Roma, 49 42020 Quattro Castella (RE)
- **Telefono:** 0522 887207 o 0522 887974
- **Fax:** 0522 887248
- **E-mail:** pensionato.sangiuseppe@lavillaspa.it
- **Sito internet:** www.lavillaspa.it

Accessibilità

Collegati agli spazi comuni sono presenti due servizi igienici, di cui uno attrezzato per la non autosufficienza.

Finalità

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

DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA

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

INGRESSO E VITA IN STRUTTURA

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 e del medico di struttura al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, in base alle esigenze e alla caratteristiche psico-fisiche dell'ospite.

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 R.A.A. (Responsabile assistenza anziani) per ogni nucleo convenzionato, si occupa della prima fase di accoglienza, accompagna l'ospite a visitare la struttura e lo presenta a tutti gli altri ospiti della struttura.

L'organizzazione prevede in caso di ricovero dell'ospite in regime privato, una valutazione iniziale per definire in base al suo grado di autonomia l'importo della retta, questa valutazione sarà rivista periodicamente. Entro i primi venti giorni di soggiorno l'equipe predispone il Piano di Assistenza Individualizzato, 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 necessità previste dal PAI si garantisce la disponibilità degli altri arredi e attrezzature elettromedicali necessarie al soddisfacimento dei bisogni anche sanitari degli utenti.

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

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

RESIDENZA PENSIONATO S. GIUSEPPE

GIORNATA TIPO OSPITI

Dalle ore 7,00 alle 8,15	L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici ecc.); viene effettuato l'eventuale trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato in ambito PAI; l'ospite viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.
Dalle ore 8,15 alle 9,30	Viene servita la colazione garantendo l'assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione. Gli ospiti vengono trasferiti nei locali comuni.
Dalle ore 9,30 alle 11,30	Vengono proposte: <ul style="list-style-type: none"> • attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, attività ludico-ricreative, attività artistiche); • fisioterapia individuale in palestra o in reparto; • bagno assistito come da programma settimanale; • somministrazione bevande come da piano di idratazione; • controllo presidi urinari per incontinenza; • rieducazione dell'incontinenza; • servizio di podologo e parrucchiere secondo programma o su richiesta; • celebrazione SS. Messa una volta a settimana.
Dalle ore 11,30 alle 13,00	Avviene la preparazione e la distribuzione del pranzo, garantendo l'assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e la rieducazione funzionale all'alimentazione; contestualmente avviene la somministrazione terapia da parte del personale infermieristico.
Dalle ore 13,00 alle 15,00	È previsto, per chi ne ha necessità, un momento di riposo pomeridiano a letto della durata di un'ora circa; l'ospite viene accompagnato per le attività previste per il pomeriggio. Avviene il monitoraggio presidi urinari per incontinenza e si perseguono eventuali obiettivi di rieducazione alla continenza.
Dalle ore 15,00 alle 17,30	Vengono proposte: <ul style="list-style-type: none"> • Attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, attività ludico ricreative, attività artistica); • Merenda e somministrazione bevande come da piano di idratazione; Vengono soddisfatti i bisogni e le richieste degli ospiti.
Dalle ore 17,30 alle 18,00	Viene eseguita l'igiene personale e l'ospite viene accompagnato in sala pranzo. Si predispone l'ambiente per la cena.

Dalle ore 18,30 alle 19,30	Avviene la distribuzione della cena, garantendo l'assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e la rieducazione funzionale all'alimentazione; contestualmente avviene la somministrazione terapia da parte del personale infermieristico
Dalle ore 19,30 alle 21,00	L'ospite viene accompagnato nelle camere; viene eseguita l'igiene personale; si predispone l'ambiente al riposo notturno e viene somministrata la terapia.
Dalle ore 21,00 alle 07,00	<p>Durante le ore di riposo notturno, si garantiscono controlli periodici, cambi e igiene secondo necessità e secondo il piano di lavoro, mobilitazioni a letto secondo il piano posizionamenti previsto.</p> <p>La Giornata Tipo è esposta nella bacheca centrale presso la Direzione Struttura.</p>

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

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

La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Le camere degli ospiti e vengono assegnate tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

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.

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, dalla coordinatrice infermieristica, dall'infermiere e dall'operatore socio sanitario di riferimento (OSS, tutor), dal fisioterapista, dal responsabile di struttura, un piano di assistenza individualizzato nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate.

Il piano è periodicamente verificato e aggiornato in base alle condizioni dell'ospite. Il medico di struttura verifica e approva il piano.

Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'anziano stesso, con i familiari autorizzati, con il rappresentante legale e con i servizi sociali territoriali. Le attività sono programmate e svolte per la tutela e la promozione del benessere psicofisico e relazionale dell'utente.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

È fatto assoluto divieto alle figure non appartenenti al personale in forza presso le nostre strutture di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario sull'ospite senza formale autorizzazione da parte della direzione struttura e sanitaria.

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 nella Casa Protetta. È garantita la diffusione e la comunicazione delle procedure agli operatori, agli ospiti, ai familiari autorizzati, ai caregiver autorizzati e rappresentanti legali.

SERVIZI ALBERGHIERI

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

ALLOGGIO

La struttura è articolata in nuclei dotati di tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione degli ospiti camere singole, doppie, con bagno.

VITTO

Il servizio ristorazione è svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Il menù è articolato in 4 settimane e strutturato secondo le necessità dietetiche approvate dal dietologo e/o medico di struttura.

Il fabbisogno alimentare e le diete degli utenti sono variate in relazione alla disponibilità stagionale degli alimenti, garantendo la possibilità in relazione alle eventuali specifiche esigenze dietetiche degli utenti di somministrare diete personalizzate.

Qualora non siano presenti restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede alcune scelte liberamente effettuabili dall'ospite o dal suo rappresentante legale.

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

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.15 - 09.30

Pranzo 12.00 - 13.30

Cena 18.00 - 19.30

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 stati consegnati in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia oggetti di valore che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante).

La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione.

La Direzione di Struttura può richiedere che gli oggetti di valore consegnati sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente.

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

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

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

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

SERVIZI E ATTIVITÀ INTEGRATIVI

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

ASSISTENZA MEDICA E SPECIALISTICA

È prevista assistenza medica da parte di un medico di medicina generale e di un medico geriatra. È il medico di struttura che decide le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura. I medici sono a disposizione degli ospiti e dei familiari autorizzati negli orari fissati; per eventuali appuntamenti è necessario rivolgersi al personale infermieristico.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita l'assistenza infermieristica per tutte le necessità degli ospiti ventiquattro ore su ventiquattro da parte di personale professionale abilitato.

ATTIVITÀ FISIOTERAPICA E ATTIVITÀ MOTORIA

Il servizio di fisioterapia, tramite piani individualizzati, mira al recupero e al miglioramento delle capacità funzionali residue degli ospiti. La struttura è dotata di una palestra fisioterapica a disposizione degli ospiti che ne possono fare uso in base alle loro necessità con l'ausilio dei fisioterapisti negli orari di apertura.

ATTIVITÀ RICREATIVA E DI ANIMAZIONE

L'attività di animazione e occupazionale è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri ospiti.

Sono organizzate, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, che collaborano con le animatrici presenti in struttura.

Vengono proposte anche attività alternative a quelle tradizionali (ad es. Pet-Therapy, Clownterapia, uscite al mare e allo stadio, Ortoterapia ecc.).

ASSISTENZA SOCIALE E PSICOLOGICA

L'amministrazione della struttura mette a disposizione, in collegamento e collaborazione con le unità operative distrettuali e con gli assistenti sociali del territorio, tutta l'assistenza necessaria per lo svolgimento delle pratiche socio-sanitarie, per l'inserimento e la dimissione degli ospiti della struttura. Per il nucleo Alzheimer è a disposizione su richiesta l'assistenza specialistica da parte di psicologi e se necessario dei familiari autorizzati.

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza e dell'assistenza della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni strettamente assistenziali sono definite dalle RAA (Responsabili Attività Assistenziali) nei piani di lavoro. L'abbigliamento degli ospiti viene curato in relazione al cambio di stagione. L'ente gestore assicura le attrezzature e gli ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali, in particolare per il riposo, l'igiene, l'alimentazione, l'idratazione e la mobilitazione, assicurandosi di quanto è necessario con riferimento al PAI.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La cappella è a disposizione degli ospiti che lo desiderano e settimanalmente a orari fissati è tenuta la Santa Messa.

PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE

Servizi forniti da personale specializzato a richiesta; tali servizi sono gratuiti per gli ospiti in regime di convenzione.

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia e stireria è disponibile e compreso nella retta. I capi vengono identificati mediante marcatura da apporsi prima dell'ingresso in struttura a cura del familiare e restituiti nelle camere a cura del personale.

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

Il cambio della biancheria piana dei letti degli ospiti viene effettuata tenendo conto delle necessità di ogni singolo individuo.

TRASPORTI VISITE MEDICHE

La struttura dispone di una convenzione con associazione di volontariato Auser per piccoli spostamenti degli ospiti autosufficienti; per tutti gli altri casi i trasporti vengono concordati con la Croce Rossa.

- i trasporti di utenti in regime di convenzione non sono a carico dell'ospite.
- I trasporti degli utenti in regime di libero mercato è a carico dell'ospite stesso.
- Tutti i trasporti attivati in emergenza con chiamata al 118 sono gratuiti in entrambi i casi.

Si ritiene opportuno specificare che la Struttura non fornisce servizi di accompagnamento per visite specialistiche e che pertanto è necessaria la disponibilità di familiari e parenti in caso di accertamenti sanitari prescritti dal medico, ed organizzati dalla Struttura stessa, presso Ospedali ed ambulatori distrettuali.

CORRISPONDENZA

L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

SERVIZIO EDICOLA

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

TELEFONO

Ogni ospite ha la possibilità di utilizzare un telefono posto in Reception funzionante a moneta. Il personale è a disposizione per assistere gli ospiti per effettuare le chiamate. Familiari e amici possono contattare gli ospiti chiamando ai telefoni mobili di piano.

SERVIZI EXTRA

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

VISITE ALL' OSPITE

Le visite di familiari e amici dei nostri ospiti sono consentite tutti i giorni in qualsiasi momento della giornata, nel rispetto dell'esecuzione delle attività sanitarie e assistenziali.

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

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

La Direzione è disponibile, previo appuntamento, per rispondere alle domande degli ospiti, dei loro rappresentanti legali o dei familiari autorizzati.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti del pensionato San Giuseppe è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA (Unione Nazionale Istituzioni e Iniziative di assistenza sociale) e i parametri di personale applicati sono quelli di cui alla Delibera del Consiglio Regionale dell'Emilia Romagna n° 564/2000 e n° 514/2009.

Il personale partecipa a un continuo aggiornamento professionale, che permette di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una maggiore qualità delle attività.

RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

Nell'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, La Villa ha voluto contraddistinguere le divise indossate da tutto il personale dipendente, attribuendo un colore per i diversi operatori interni, e ponendo sul taschino della casacca il Badge con il nome e la qualifica dell'operatore.

Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	CASACCA POLO	PANTALONE
Infermiere Professionale	Completo Casacca Pantalone	AZZURRA CON	BIANCO
Coordinatrice Infermieristica	Completo Casacca Pantalone	BLU	BIANCO
Responsabili Attività Assistenziali (RAA)	Completo Casacca Pantalone	GLICINE	BIANCO
Assistenti alla persona	Completo Casacca Pantalone	BIANCA CON	BIANCO
Servizi Generali	Completo Polo Pantalone	BIANCA	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo Pantalone	BLU	BIANCO
Animatrice	Completo Polo Pantalone	ROSSA	BIANCO
Cucina	Completo Polo Pantalone	BIANCA	BIANCO

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Il Pensionato San Giuseppe è stato progettato secondo le normative Nazionali e Regionali, e seguendo le norme di sicurezza previste dal D.lgs. 81/2008. La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che lo caratterizzano. I locali destinati alla erogazione di servizi e prestazioni non obbligatorie, sono a norma con le disposizioni vigenti.

I locali lavanderia, guardaroba, cucina, dispensa e uffici sono adeguati alle modalità organizzative adottate per il servizio.

Sono presenti un locale per il deposito della biancheria sporca e un locale per il deposito della biancheria pulita, articolati per piano.

Sono disponibili più aree verdi accessibili e fruibili dagli ospiti.

Tutti i locali destinati ad attività o vita collettiva (soggiorni e sale da pranzo), sia generali che di nucleo, sono adeguati alla capacità ricettiva massima prevista per la struttura.

In sintesi l'organizzazione degli spazi è la seguente:

Piano Seminterrato

- lavanderia
- magazzini
- palestra fisioterapica
- camera ardente (esterna)
- sala parrucchiera, barbiere
- spogliatoi del personale
- celle frigorifere



Nucleo Ambra

- Locale di servizio per il personale con servizio igienico.
- Locale di deposito dei carrelli dei prodotti per l'igiene e della biancheria pulita.
- Deposito carrozzine.
- 7 camere doppie
- 2 camere singola
- Bagno assistito.
- Sala da pranzo/soggiorno.
- Locale per la conservazione del materiale delle attività di animazione.
- Locale guardaroba.
- Locale dispensa.
- Ambulatorio infermieristico
- Armadiatura chiusa a chiave idonea alla conservazione dei farmaci.



Piano terra

- 2 uffici di Direzione
- Reception
- Cucina con sala da pranzo
- Servizi igienici riservati al personale
- 2 sale polivalenti
- Distributori di snack e bevande
- Cappella
- Ambulatorio medico
- Ufficio della capo sala
- Locale farmaci



Nucleo Zaffiro

- Ambulatorio infermieristico.
- Locale di deposito dei carrelli dei prodotti per l'igiene e della biancheria pulita.
- Un bagno per esterni.
- 4 camere singole
- 18 camere doppie
- 1 bagno assistito
- 1 locale per vuotatoio e lavapadelle
- Sala da pranzo



Nucleo Ambra

- 11 camere doppie
- Servizio igienico per il personale
- Locale per vuotatoio.
- Locale di deposito dei carrelli dei prodotti per l'igiene e della biancheria pulita.
- Servizio igienico per gli ospiti.



Nucleo Diamante

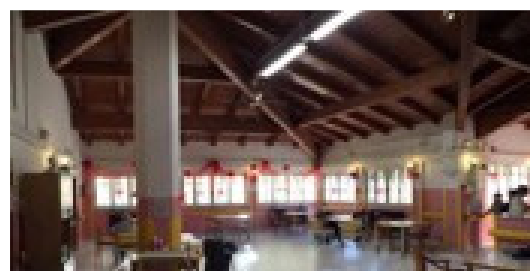
- 1 bagno assistito
- 1 sala da pranzo e una cucinetta di reparto
- 1 deposito farmaci
- 1 Locale di deposito dei carrelli dei prodotti per l'igiene e della biancheria pulita.
- 1 piccola guardiola per gli operatori
- 3 camere singole con bagno
- 2 camere doppie con bagno



Don Domenico Gherardini

Primo piano - Nucleo Smeraldo

- 14 camere singole
- 14 camere doppie
- 1 bagno assistito
- 1 salone con sala da pranzo
- 1 sala per il deposito temporaneo dei carrelli con la biancheria sporca e la spazzatura
- Ambulatorio infermieristico
- Sala tv e sala lettura
- 1 servizio igienico per gli ospiti
- 1 servizio igienico per il personale.
- 1 servizio igienico per gli esterni
- 1 locale di deposito dei carrelli dei prodotti per l'igiene e della biancheria pulita.



Spazio esterno

- Aree giardino con spazi attrezzati
- Zona parcheggio.

Caratteristiche delle camere

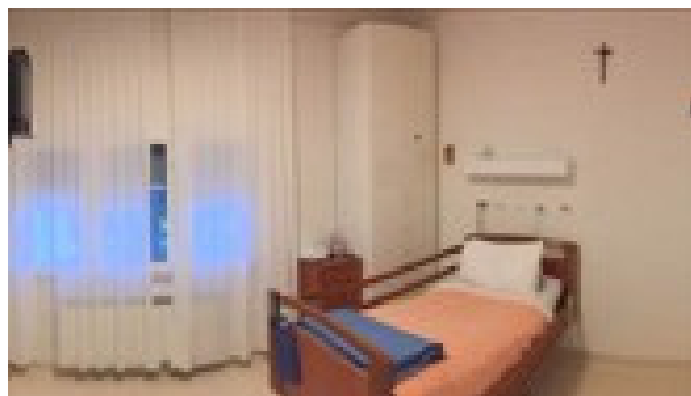
Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente e dotate di presa TV.

In tutti i servizi igienici e in tutti i posti letto sono disponibili campanelli di chiamata di allarme.

È presente un impianto di illuminazione notturna nelle camere.

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

È garantita la presenza di arredi ed attrezzature idonei alla tipologia di utenti, assicurandone la disponibilità a tutti gli utenti che ne presentano la necessità (materassi e cuscini antidecubito, ecc.).



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, al proprio legale rappresentante o contraente vengono richieste una serie di notizie allo scopo di 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 a fornire le dovute informazioni 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 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.

La struttura si riserva di trasferire l'Ospite in altra stanza o in altro reparto in caso di particolari esigenze sanitarie e/o organizzative. Lo spostamento verrà comunque comunicato anticipatamente ai familiari autorizzati e/o al legale rappresentante.

ASPETTI ECONOMICI

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

Per l'ingresso in regime accreditato-convenzionato è necessario rivolgersi ai servizi sociali del distretto di appartenenza.

Per l'ingresso in regime privato è possibile l'accesso diretto contattando la Direzione Struttura.

I servizi sono addebitati a giornata di degenza e si ritengono comprese la giornata di ingresso e la giornata di dimissione. 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.

RETTE GIORNALIERE		
Ospiti autosufficienti		€ 60,00
Ospiti parzialmente autosufficienti		€ 72,00
Ospiti non autosufficienti o in fase di riabilitazione		€ 83,00
Maggiorazione camera singola		€ 12,60
Ospiti non autosufficienti convenzionati definitivi		€ 50,05
Ospiti non autosufficienti convenzionati temporanei:	PRIMI 30 GIORNI	€ 26,50
	SUCCESSIVI 60 GIORNI	€ 50,05
Ospiti inseriti in NSD		€ 50,05

Regime accreditato-convenzionato

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

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

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

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

La retta giornaliera applicata è così composta:

- **Quota Sanitaria:** contributo versato dalla ASL alla struttura convenzionata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico della ASL sono fissati tramite apposita delibera.
- **Contributo Sociale:** contributo giornaliero versato dal Comune di residenza dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite e del suo nucleo familiare allargato e formalizzato in un'impegnativa deliberata dall'ente.
- **Quota utente a carico dell'ospite:** è la quota giornaliera dovuta dall'ospite o dal contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.
 - **Supplementi:** I supplementi sono definiti come un importo aggiuntivo alla quota utente, per usufruire di un determinato servizio; tali servizi vengono addebitati a giornata di permanenza.
 - **Servizi Extra:** sono i servizi non compresi nella quota utente per gli ospiti in regime convenzionato e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a quantità. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

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

Regime privato

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

- **Supplementi:** I supplementi sono definiti come un importo aggiuntivo alla quota utente, per usufruire di un determinato servizio; tali servizi vengono addebitati a giornata di permanenza.

- **Servizi Extra:** sono i servizi non compresi nella retta giornaliera per gli ospiti in regime privato e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a quantità. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

Cauzione

All'ingresso in struttura viene richiesto di versare una cauzione infruttifera pari a € 1.300,00 per le degenze superiori a 90 giorni, € 700,00 per le degenze inferiori a 90 giorni, che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione (e comunque al pagamento dell'ultima fattura emessa per i servizi erogati), mediante bonifico bancario o assegno intestati all'ospite.

Modalità di pagamento

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

Conservazione del posto

Gli ospiti privati hanno diritto alla conservazione dei posti letto per un periodo non superiore a 15 giorni. A partire dal quarto giorno di assenza, all'ospite verrà effettuato uno sconto giornaliero di euro 15,49 sulla retta giornaliera.

In caso di regime accreditato-convenzionato la retta per i periodi di assenza verrà remunerata da parte dell'ospite/contraente con una riduzione disciplinata nel contratto di servizio.

Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni. In caso di mancato preavviso l'ospite o il Contraente deve corrispondere al Gestore a titolo di penale un importo pari alla "quota utente" (se accreditato-convenzionato) o alla retta giornaliera (se privato) per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di quindici giorni.

Presso la Direzione è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare.

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 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle 18,00 presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento del servizio extra.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

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

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

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, migliorare la qualità del servizio, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in Direzione e distribuito dalla stessa all'ingresso dell'ospite in struttura 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 (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 ☐

 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 E CONDIZIONI ECONOMICHE

Documenti Da Fornire All'ingresso

- Domanda di ingresso oppure lettera di impegno dell'Ente che si assume in parte o totalmente l'onere di spesa
- Certificazione dello stato di famiglia
- Copia del libretto sanitario ed eventuale esenzione ticket
- Tessera sanitaria magnetica
- Certificato medico attestante l'esenzione da malattie infettive
- Relazione del medico curante (patologie e terapia)
- Lettera di dimissione, in caso di provenienza dall'Ospedale o da altra Struttura sanitaria
- Copia verbale accertamento d'invalidità o accompagnamento rilasciato dalla Commissione AUSL
- Copia di un documento di identità
- IBAN conto corrente ospite, email.

Documenti Referente/Contraente

- Copia di un documento di identità
- Copia del codice fiscale
- Eventuale nomina del Tribunale per AdS, Tutore, Curatore

SINTESI DELLE CONDIZIONI		
Le rette praticate dalla struttura sono le seguenti:		
Ospiti autosufficienti		€ 60,00
Ospiti parzialmente autosufficienti		€ 72,00
Ospiti non autosufficienti o in fase di riabilitazione		€ 83,00
Maggiorazione camera singola		€ 12,60
Ospiti non autosufficienti convenzionati definitivi		€ 50,05
Ospiti non autosufficienti convenzionati temporanei:	PRIMI 30 GIORNI	€ 26,50
	SUCCESSIVI 60 GIORNI	€ 50,05
Ospiti inseriti in NSD		€ 50,05

- a) All'ingresso in struttura viene richiesto di versare una cauzione infruttifera pari a € 1.300,00 per le degenze superiori a 90 giorni, € 700,00 per le degenze inferiori a 90 giorni, che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione (e comunque al pagamento dell'ultima fattura emessa per i servizi erogati), mediante bonifico bancario o assegno intestati all'ospite.
- b) È condizione necessaria per l'ingresso dell'Ospite in struttura presentare alla Direzione:
- il certificato del Medico Curante attestante l'esenzione da patologie infettive;
 - una relazione del Medico Curante riguardante patologie e terapie (con relativa posologia).
- c) La numerazione degli indumenti personali è obbligatoria e a carico dei familiari. Verranno comunicati codici numerici e modalità da parte dell'ufficio.
- d) La retta mensile dovrà essere corrisposta secondo le condizioni contrattuali:
- Per gli Ospiti in regime accreditato-convenzionato la retta deve essere corrisposta entro il 5 del mese successivo.
 - Per gli Ospiti in regime privato la retta deve essere corrisposta in via anticipata entro il 5 del mese corrente.
 - La retta di ospitalità non comprende le spese personali (consumazioni presso i distributori di snack e bevande, sigarette, ecc.) per le quali si provvede al versamento di un minimo deposito.
- e) Il periodo minimo di degenza è di 30 giorni, che dovranno essere comunque saldati.
- f) Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione. In caso di mancato preavviso l'ospite o il Contraente deve corrispondere al Gestore a titolo di penale un importo pari alla "quota utente" o alla retta giornaliera (se privato) per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di quindici giorni.
- g) Gli ospiti hanno diritto alla conservazione dei posti letto per un periodo non superiore a 15 giorni. In caso di regime accreditato-convenzionato la retta per i periodi di assenza verrà remunerata da parte dell'ospite/contraente con una riduzione del 20% sulla tariffa prevista. In caso di regime privato, a partire dal quarto giorno di assenza, all'ospite verrà effettuato uno sconto giornaliero di euro 15,49 sulla retta giornaliera.
- h) Per gli ospiti in regime privato sono escluse dalla retta di ospitalità le spese a carattere personale (es. parrucchiera, barbiere, pedicure, trasporti in ambulanza, ecc.).
- i) Giorno di ingresso e di uscita/dimissione: L'ospite o il contraente è sempre tenuto a pagare per intero a prescindere dall'orario di entrata e/o permanenza in struttura.
- j) Decessi: L'ospite o il contraente è sempre tenuto a pagare per intero il giorno di dimissione o di decesso.

CONCLUSIONI

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

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

CRA Pensionato San Giuseppe	
<i>Direttore di Area</i>	Lina Marconi
<i>Responsabile di Struttura e Facilitatore per la Qualità</i>	Lisa Ambrosini Iuri Auriti
<i>Assistenti di Struttura</i>	Catia Annunziata Gianmira Soliani Luigi Faietti

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RD	AD
Revisione 1	10.08.2007	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo Iuculano
Revisione 2	08.08.2008	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo Iuculano
Revisione 3	28.07..2009	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 4	01.07.2010	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 5	07.07.2010	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 6	01.02.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 7	10.03.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 8	01.06.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 9	03.12.2012	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 10	01.02.2014	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 11	18.11.2014	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 12	01.09.2015	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 13	16.01.2017	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
	DATA	RD	DO
Revisione 14	27.09.2017	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano

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

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