

RESIDENZA PER ANZIANI CASTELLO DI STAZZANO



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente

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

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

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

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

Cordiali saluti

*Gruppo La Villa
Dott.ssa Simona Palazzoli*

SOMMARIO

•	PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
•	PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA	4
•	OBIETTIVI E FINALITÀ	4
•	DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	5
•	DOVERI DELL'OSPITE E DEI SUOI ACCOMPAGNATORI	8
•	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	9
•	AUTORIZZAZIONE - ACCREDITAMENTO - VERIFICHE	9
•	INGRESSO E VITA IN STRUTTURA	10
•	OBIETTIVI SPECIFICI DELLA RESIDENZA	11
•	ATTIVITÀ QUOTIDIANE E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA	12
•	GIORNATA TIPO PRESSO LA RESIDENZA IL CASTELLO	12
•	GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA	13
•	SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA	14
•	DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE	19
•	RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI	19
•	CARATTERISTICHE STRUTTURALI	20
•	MODALITÀ DI INGRESSO	22
•	ACCESSO DI VISITATORI	22
•	ASSISTENZA PRIVATA	23
•	STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI	23
•	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	23
•	MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	23
•	ASPETTI ECONOMICI	25
•	CONCLUSIONI	30

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 A.03 Contratto di ammissione il garante ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti. La Carta dei Servizi obbligatoria per le strutture pubbliche è auspicata dalla amministrazione ASL anche per gli operatori privati ed è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”;
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.

- D.G.R. 25-12129 del 14 settembre 2009.
- D.G.R. 64-13649 del 22 marzo 2010.
- D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012.
- D.G.R. 85-6287 del 02 agosto 2013

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

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

L'attività della Società è integrata nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti. 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. A luglio 2008 è nata una partnership con il prestigioso gruppo francese "Maisons de Famille Sas", sostenuto dalla grande famiglia imprenditoriale "Associazione delle Famiglie Mulliez" (AFM), che gestisce già circa 2000 posti letto in Francia ed in Belgio.

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

Obiettivi e Finalità



Obiettivi Aziendali

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

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

Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

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



Codice Etico

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

Lavoro di Rete

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

Supporto all'anziano e ai familiari per situazioni di depressione, disagio

- Attività di stimolo per il mantenimento delle relazioni sociali;
- Accompagnamento all'esterno per attività di socializzazione;
- Programma delle attività di supporto psicologico a favore di personale e utenti;
- Attività di animazione svolta da un Educatore Professionale;

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

Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

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

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

DOVERI DELL'OSPITE E DEI SUOI ACCOMPAGNATORI

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi della La Villa è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- Avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



La Residenza si trova sulla sommità di un promontorio collinare che si eleva quasi a strapiombo sull'abitato di Stazzano, a pochi km dal casello autostradale di Serravalle Scrivia, svolge la sua attività dal 1996. Dispone di circa mq 7400 di locali riservati al soggiorno degli Ospiti e di spazi aree verdi di circa mq. 80.000. Può ospitare n.147 persone tra auto e non autosufficienti.

Contatti

- **Indirizzo:** Viale Regina Elena 21 - 15060 Stazzano (AL))
- **Telefono:** 0143 633068
- **E-mail:** rsa.castellodistazzano@lavillaspa.it
- **Sito internet:** www.lavillaspa.it

AUTORIZZAZIONE - ACCREDITAMENTO - VERIFICHE

La struttura è stata autorizzata al funzionamento con Deliberazione del Direttore Generale dell' ex A.S.L. 22 n.373 del 27/02/1996, n. 400 del 27/07/2002, N.400 e determinazioni n.368 del 29.4.2004, n.49 del 19.1.2006 e n.2932 del 1671072008 per n° 147 posti letto, di cui n.120 RSA e n.27 di R.A.

La Residenza IL CASTELLO è accreditata con delibera n.2009/2242 dell'ASL AL. Per informazioni circa le modalità per accedere ai posti letto accreditati (per non autosufficienti) le persone interessate possono rivolgersi alla struttura o ai servizi sociali di competenza territoriale.

In base alla vigente normativa regionale l'attività di vigilanza sul possesso e mantenimento dei requisiti tecnico-strutturali e di sicurezza, sulle corrette modalità di organizzazione, svolgimento ed erogazione dei servizi, sull'igiene dei locali e degli alimenti, sono svolti dall'ASL AL attraverso la competente Commissione di Vigilanza, l'Unità di Valutazione Geriatrica, i competenti Servizi di Igiene e di Sicurezza.

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. In base alle esigenze e caratteristiche psico - fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato.

In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione di Struttura si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate. Le coordinatrici di assistenza si occupano della prima fase di accoglienza; accompagna l'ospite a visitare la struttura e lo presenta a tutti i componenti della Residenza.

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

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

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

Preme ricordare che l'ospite all'ingresso deve essere accompagnato da un corredo guardaroba appropriato, abbondante, da integrare a richiesta per il deterioramento naturale dei capi.

OBIETTIVI SPECIFICI DELLA RESIDENZA

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 soggetti con moderata non autonomia nella deambulazione e/o nell'uso degli ausili, moderata compromissione cognitiva (stati di confusione, irrequietezza), senza disturbi comportamentali;
- Ospitalità per soggetti con compromissione motoria e/o cognitiva medio-grave, senza disturbi comportamentali.
- Ospitalità per percorsi sanitario assistenziali per il recupero funzionale di pazienti in dimissioni ospedaliere (cure intermedie e/o continuità assistenziale).
- Ospitalità temporanea e ricoveri di sollievo.

Finalità

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

Destinatari

Anziani non autosufficienti.

ATTIVITÀ QUOTIDIANE E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Il Castello è una Residenza dove si entra per vivere, non una clinica od un ospedale dove si viene ricoverati. Per questo motivo gli Ospiti non usano il pigiama o la vestaglia nelle ore diurne ma un abbigliamento funzionale e ordinato.

GIORNATA TIPO PRESSO LA RESIDENZA IL CASTELLO DI STAZZANO

Dalle 6,00 alle 9,30	Igiene personale all'ospite, medicazioni, trattamento fisioterapico a letto per gli ospiti allettati; l'ospite viene accompagnato in salone o nella saletta - se necessitano di aiuto (imbocco) - per la colazione; assunzione terapia. Martedì e Venerdì si effettuano i prelievi.
Dalle 10.00 alle 11.30	Fisioterapia individuale in palestra o al piano; igiene personale come da schema A.86; idratazione ospiti. Gli ospiti stazionano in sala ricreativa e al piano (2° piano).
Dalle 11.30 alle 13.00	Si prepara il salone per il pranzo e si accompagnano gli ospiti; vengono sistemati gli ospiti che necessitano di assistenza (imbocco) nella saletta (2° piano) e gli ospiti allettati; assunzione terapia; controllo qualità e quantità porzioni; idratazione.
Dalle 13.00 alle 15.00	Riposo pomeridiano per coloro che lo desiderano e per quegli ospiti con esigenze sanitarie.
Dalle 14.00 alle 18.00	Mercoledì e giovedì è presente in Struttura l'animatrice: intrattenimento e attività ricreative. Presente lo psicologo secondo i giorni esposti in bacheca.
Dalle 15.00 alle 17.30	Alzate ospiti, animazione; idratazione per tutti gli ospiti; igiene personale come da schema A.86; assunzione terapia; fisioterapia in palestra e ai piani (ospiti nelle stanze). Venerdì, ore 16,00 Santa Messa.
Dalle 17.30 alle 18.40	Preparazione salone e saletta (2° piano) per la cena: si accompagnano gli ospiti; controllo quantità e qualità porzioni; idratazione; assunzione terapia.
Dalle 18.40 alle 19.00	Pulizia tavoli salone e saletta 2° piano.
Dalle 19.00 alle 19,30 - 20,00 - 22,00	L'ospite viene accompagnato in camera e sistemato per il riposo notturno; igiene personale; assunzione terapia (entro ore 20,00); idratazione, lavaggio carrozzine.
Dalle ore 22,00 alle 06,00	Gli operatori effettuano giri di controllo nelle stanze per verificare se gli ospiti riposano tranquillamente; idratazione; cambi a chi lo necessita; posizionamenti a letto secondo schema; distribuzione biancheria piana e biancheria personale dell'ospite.

In caso di uscita dalla residenza, l'ospite è tenuto ad informare la Direzione struttura della propria assenza, firmando il modulo di autorizzazione uscite esterne.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E SUPERVISIONE

All'interno della nostra Residenza i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.

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

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

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'organizzazione dei processi di assistenza e le modalità di svolgimento del servizio sono assicurate da vere e proprie equipe multidisciplinari composte dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dalla coordinatrice, dall'animatrice e dagli assistenti tutelari; tali processi di assistenza vengono tradotti in specifiche procedure del sistema qualità e protocolli operativi. Sulla base delle procedure tutte le figure professionali identificano, attraverso appositi strumenti di valutazione, i bisogni primari e secondari di assistenza specifica dell'ospite e formulano i relativi programmi (ad es. di mobilitazione e di assistenza specifici) in condivisione con i medici curanti e con tutte le risorse coinvolte nel processo di assistenza; tali programmi vengono recepiti nei Piani di assistenza individualizzati.

Ogni figura professionale, in base alle proprie competenze specifiche (vedi funzionigramma), viene incaricata dell'attuazione dei programmi strutturati.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATA

Per ogni ospite, dopo un periodo di valutazione interdisciplinare, successivo all'ingresso, viene formulato e realizzato il piano di assistenza individuale nel quale vengono formalizzati gli obiettivi e prestazioni personalizzate condivisi dall'equipe multidisciplinare.

Il piano è periodicamente verificato e aggiornato in base alle condizioni dell'ospite ed all'eventuale insorgenza di ulteriori bisogni assistenziali.

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.

SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono:

- Erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi;
- Svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

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

PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE

ASSISTENZA SOCIALE

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.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica di medicina generale è garantita dall'A.S.L. e inclusa nella retta nell'arco dell'intera giornata, secondo quanto disposto dal vigente accordo regionale per la medicina regionale. La Struttura inoltre dispone di un Medico per la stesura dei progetti individuali di assistenza.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

E' garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento.

Viene garantita da infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale, e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica).

I servizi e le prestazioni dell'area infermieristica sono in sintesi i seguenti:

- **Terapia farmacologica:** l'infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci prescritti dal medico, per via orale, endovenosa, intramuscolare, sottocutanea, topica, rispettando gli orari prestabiliti;
- **Medicazioni:** su precisa indicazione del Medico Curante, l'infermiere provvede alla medicazione di ferite, ulcere, lesioni da decubito;
- **Programmazione di visite esterne ed esami:** quando necessario, su richiesta del medico dell'ospite, si prenotano visite ed esami presso i vari servizi del Distretto o delle Aziende Ospedaliere/Sanitarie;
- **Prelievi ed esami ematochimici e raccolta campioni:** per esame urine, feci, etc.;

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato. Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) provvedono ad aiutare gli ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino ed in ogni altro momento della giornata se ne verifichi l'esigenza;
- il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatura a letto a seconda delle problematiche dell'ospite, il taglio delle unghie;
- il cambio della biancheria personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene della camera dell'ospite;
- la mera somministrazione di farmaci solo per via orale secondo le istruzioni e le procedure definite e su delega dell'infermiere professionale in turno come previsto dalle normative vigenti;
- l'alternanza delle posture assicurata agli ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- la stimolazione degli ospiti alla deambulazione;
- l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto all'assunzione del cibo;
- l'idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffè, latte, succo di frutta) ed il controllo della stessa con schede per gli ospiti con particolari problematiche;
- l'accompagnamento degli ospiti in bagno per i bisogni fisiologici;
- il cambio dei prodotti monouso (pannoloni, etc.) agli ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli ospiti su apposita scheda;

Nello svolgimento delle suddette attività l'O.S.S. osserva le condizioni dell'ospite (fisiche e di umore) e comunica all'infermiere eventuali modificazioni.

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. Le mansioni da piano di lavoro strettamente assistenziali sono definite dalle Coordinatrici (referenti delle O.S.S.).

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale.

È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti.

TERAPIA DI RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione (motoria psichica) è garantito da operatori professionisti nella misura prevista dalle norme regionali.

I Terapisti della Riabilitazione lavorano all'interno dell'equipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del Piano Assistenziale Individuale di ogni Ospite. Elaborano il programma rieducativo volto all'individuazione e al superamento dei bisogni dell'Ospite. Praticano l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie manuali, fisiche, massoterapiche ed occupazionali.

Propongono l'adozione di protesi e ausili, ne addestrano all'uso e ne verificano l'efficacia. Progettano, realizzano e sorvegliano le attività di gruppo innate al mantenimento della motilità globale, della socializzazione e della prevenzione dei danni secondari.

Collaborano con le altre professionali nell'ambito della realizzazione delle attività di gruppo. Collaborano direttamente con le figure mediche specialistiche (geriatra, fisiatra neurologo) che effettuano la ricerca diagnostica e terapeutica.

Il loro piano di lavoro risulta da un progetto educativo e assistenziale che essi stendono in collaborazione con le altre figure professionali del P A I.

Si occupano dell'attività della ginnastica dolce che garantisce all'Ospite il piacere di fare movimento per sentirsi meglio in tutta sicurezza. Tale proposta motoria di gruppo, globale e preventiva è rivolta al mantenimento e/o miglioramento di tutte le facoltà che risentono dell'invecchiamento al fine di favorire lo stile di vita qualitativamente ottimale per ciascuna persona.

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, in sinergia con l'attività di animazione presente in struttura.

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

ALLOGGIO

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

E' prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione di Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera.

VITTO

Il servizio ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena e viene svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante la mattina ed il pomeriggio.

Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dalla Residenza e approvate dal competente Servizio dell'A.S.L., è articolato su 4 settimane e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.L. competente.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.30 - 09.30

Pranzo 11.30 - 12.30

Cena 17.45 - 18.45

In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni.

A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati, nell'intento di rispettare le abitudini alimentari domiciliari.

La somministrazione dei pasti comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente.

In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento può essere confezionato e omogeneizzato per consentire un'adeguata nutrizione.

Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points).

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia e stireria è disponibile e compreso nella retta, ove non compreso nella retta può essere richiesto mediante sottoscrizione del modulo di adesione relativo. I capi vengono identificati mediante marcatura da apporsi prima dell'ingresso in struttura a cura del familiare.

Non è incluso nel servizio il trattamento dei capi non lavabili in lavatrice.

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

Sono inoltre disponibili per gli ospiti della struttura i seguenti servizi:

FARMACI, PROTESI, PRESIDI TECNICI E AUSILI

Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi nel Prontuario Terapeutico Aziendale -(P.T.A.) sono erogati direttamente dall'A.S.L.. Per i farmaci non forniti dall'A.S.L., l'approvvigionamento viene effettuato direttamente dalla struttura e gli ospiti o i loro parenti provvedono al pagamento di quanto dovuto a ricevimento del rendiconto. I Rappresentanti legali, i familiari autorizzati o i contraenti che provvedono direttamente all'approvvigionamento dei medicinali devono garantire la disponibilità dei farmaci in tempi ragionevoli. Opportuni accordi vanno presi con il servizio infermieristico o la direzione della Residenza I farmaci da somministrare possono essere solamente quelli prescritti ad ogni singolo ospite dal proprio medico o specialista di fiducia.

Tutti i farmaci devono tassativamente essere consegnati al servizio infermieristico che provvede alla conservazione e alla preparazione della somministrazione secondo le opportune modalità e prescrizioni. La fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili per incontinenti e materiale sanitario è garantito dall'A.S.L. su formale richiesta del Medico di Medicina Generale e secondo le necessità degli ospiti.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Periodicamente è tenuta la Santa Messa come da calendario affisso in bacheca. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

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

La Direzione di Struttura può richiedere che 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 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.

CORRISPONDENZA

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

SERVIZI EXTRA

Vi è la possibilità di usufruire di ulteriori servizi non compresi nella retta (supplementi e servizi extra), come meglio definiti nell'allegato alla presente Carta dei Servizi. Il servizio amministrativo fornisce informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica, gestione delle liste formate dalle domande, procedure per l'accoglimento; indica le modalità per pagamento delle rette, incasso pensioni degli ospiti che non possano provvedere personalmente o privi di parenti; provvede al deposito di somme di cui dispone l'ospite da cui prelevare secondo sua necessità; custodisce gli oggetti preziosi ed i valori. La manutenzione ed il funzionamento degli impianti di riscaldamento, elettrici, idraulici, ascensori e delle attrezzature sono garantite da personale tecnico di ditte specializzate.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

Il personale impiegato nella Residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alla Delibera della Regione Piemonte n.45/2013.

A tutti i dipendenti diretti della Residenza Il Castello è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA. Il personale partecipa a un continuo aggiornamento professionale, sono previsti corsi specifici, per le varie figure professionali presenti, fondamentali e punto di forza, in quanto permettono di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività.

La Villa è partner del progetto Europeo OSHA/SME/2003 "In.Ca.Se" sulla Salute - Sicurezza - Innovazione e Cura nelle piccole e medie imprese per l'assistenza agli anziani. Al personale è rivolto un percorso mirato di Formazione/Informazione sulla sicurezza, la prevenzione dei rischi per la salute e ambientali di uomini e donne, che lavorano nelle nostre strutture.

RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

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

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 corrispondenti alle divise delle figure professionali sono descritte in Bacheca.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La Residenza Il Castello è stata progettata secondo le normative Nazionali e Regionali, e seguendo le norme di sicurezza previste dal D.Lgs. 81/2008 (ex 626/94). La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che lo caratterizzano. In sintesi l'organizzazione degli spazi è la seguente:

Piano terra

- Ufficio direzione
- Reception
- Cucina
- Sala da pranzo
- N.1 Saloni di ritrovo
- Palestra
- Spogliatoi

Piano Primo - “Ala Vecchia”

- Chiesa
- N.8 camere
- N.1 bagno assistito
- Ufficio Personale
- Soggiorno
- Depositi biancheria
- Sacrestia
- N.5 locali ad utilizzazione generale

Piano Primo - “Ala Nuova”

- N.5 camere

Piano Secondo - “Ala Vecchia”

- N.9 camere
- Soggiorno
- Infermeria
- Stanza OSS
- N.1 Bagno assistito
- N.2 depositi biancheria

Zona “Vecchio Castello”

Zona Adibita per lo Stato Vegetativo

- N.10 camere
- Palestra
- Locale colloqui
- Sala da pranzo
- Cucina di reparto
- Deposito infermeria
- Depositi biancheria
- N.1 Bagno assistito
- N.3 Bagni per Visitatori

Piano Terzo - “Ala Vecchia”

- N.9 camere
- Soggiorno
- Stanza Oss
- Bagno assistito
- N.2 Depositi

Zona “Vecchio” Castello Ala Nuova

- N.12 camere
- Sala da Pranzo
- Cucina di nucleo
- N.1 Bagno assistiti
- N.3 Bagni per Visitatori
- Depositi Biancheria
- Stanza Oss

Piano Quarto - Ala “Vecchia” Comunità di tipo B

Non utilizzata

Zona “Vecchio Castello”:

- N.12 camere
- N.2 sale da pranzo
- N.2 bagni assistiti
- N.2 Cucine di nucleo
- Depositi biancheria
- N.3 Locali per il Personale e servizi collettivi

Spazio esterno:

- Parco esterno panoramico
- Zona parcheggio

Villino:

- Piano terra n.5 camere
- Piano primo n.4 camere
- Secondo Piano n.4 camere

MODALITÀ DI INGRESSO

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura (dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: 10.00-13.30 e 15.00-18.00) 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 l'inserimento in lista di attesa. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni al rappresentante legale dell'ospite stesso.

Dovranno essere fornite in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite.

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

In caso di uscita dalla residenza, l'ospite è tenuto ad informare la Direzione struttura della propria assenza, firmando il modulo di autorizzazione uscite esterne. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura senza autorizzazione della medesima.

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.

ACCESSO DI VISITATORI

La struttura, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.

L'accesso è consentito dalle ore 10,00 alle ore 19,00. Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni nei seguenti spazi:

- Nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia, l'igiene degli ospiti e le attività sanitarie; in ogni caso si richiede di non affollare le camere, nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;
- Nelle sale da pranzo: durante la consumazione dei pasti, l'accesso sarà riconosciuto ad un solo visitatore per volta. Per assolvere agli obblighi di legge, i familiari ed eventuali assistenze non devono avvicinarsi ai carrelli porta vivande ma attendere che i cibi siano distribuiti. Essendo il momento della somministrazione del pasto molto importante e delicato è opportuno che i familiari non discutano le diete personali degli ospiti in quel contesto ma chiedano spiegazioni alla Referente O.S.S., o all'infermiere o al Direttore.
- L'accesso in cucina, così come l'accesso ai cucinotti di nucleo è tassativamente vietato a tutte le persone estranee ai servizi di struttura.

La richiesta di visite in orari extra va concordata, a seconda delle singole problematiche, con la Direzione Struttura. In caso di ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera, compete ai familiari stessi assistere il congiunto fino al suo rientro nella struttura.

Al fine di tutelare la salute degli ospiti (pericolo di tossinfezioni alimentari) è vietato portare cibi all'esterno senza autorizzazione della Direzione;

ASSISTENZA PRIVATA

La struttura fornisce Servizi in grado di rispondere ai bisogni dei propri utenti. Qualora l'ospite o i familiari autorizzati ritenessero opportuno, in particolari situazioni, chiedere la collaborazione di assistenti esterni, la proposta dovrà essere sottoposta alla Direzione che definirà limiti e modalità delle prestazioni.

La Direzione potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere la propria valutazione in quanto tale collaborazione deve integrarsi con le attività della struttura e non costituire intralcio. In caso di valutazione negativa, l'ospite o il familiare dovrà interrompere tale forma di collaborazione.

Ad ogni buon conto la struttura è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato per l'attività in questione, nel qual caso incombe sul datore di lavoro (cioè l'ospite od il familiare) l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale. In particolare, su detto argomento si rimanda e si fa riferimento al regolamento interno della struttura

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

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

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

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

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

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti.

Attraverso tale analisi, La Villa può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

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

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Direzione si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite, il rappresentante legale o il contraente possono presentare reclami o suggerimenti richiedendo in Direzione l'apposito modulo di segnalazione, B.18 Segnalazioni e Reclami (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato alla pagina successiva). In particolare, su detto argomento si rimanda e si fa riferimento al regolamento interno della struttura.

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 ____/____/____

ASPETTI ECONOMICI

RETTE

Livello di intensità	PIANO TARIFFARIO di CUI alla DGR 85-6287/13		
	Ospite Convenzionato	Di cui a Carico SSR	Di cui a carico utente/comune
Alta Int. Incrementata	104,44	52,22	52,22
Alta Intensità	95,73	47,87	47,87
Media Alta	88,00	44,00	44,00
Media	77,36	38,68	38,68
Medio Bassa	73,00	36,50	36,50
Bassa	71,56	35,78	35,78

I servizi sono addebitati a giornata di degenza. La quota giornaliera viene imputata all'ospite indipendentemente dall'orario di presenza effettivo in struttura. Il periodo minimo di degenza in Struttura è di 15 giorni. La permanenza presso la struttura può essere in regime accreditato o in regime privato:

REGIME ACCREDITATO

Al fine di agevolare la conoscenza e rendere più possibile trasparente agli Ospiti le modalità di funzionamento e di organizzazione della Struttura ai loro Familiari autorizzati, ai Rappresentanti Legali e a tutti i soggetti coinvolti negli interventi necessari a garantire i servizi e le prestazioni previste dalla vigente normativa regionale, viene adottato un Regolamento interno, che viene sottoscritto al momento dell'ingresso.

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

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

La retta così calcolata non comprende i servizi extra e supplementi erogati a richiesta del contrente, 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 dall'ASL alla struttura convenzionata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico dell'ASL sono fissati tramite apposita delibera.
- **Quota Alberghiera o Quota utente:** E' la quota giornaliera dovuta dall'ospite/rappresentante legale/contraente e/o dei familiari tenuti per legge al mantenimento. Tale quota potrà essere eventualmente corrisposta in parte o in tutto dal Comune di provenienza dell'ospite o da altro Ente che, in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite o del suo nucleo familiare allargato, versi un contributo sociale.

In tal caso sarà necessario farci avere evidenza dell'impegno di spesa del comune/ente (impegnativa).

Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.

Il lavaggio della biancheria personale è incluso nella retta. Il servizio di parrucchiere compreso nella retta include il lavaggio e asciugatura (settimanale) e viene garantito un taglio mensile.

Il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura, o per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali, sono a carico dell'ASL di residenza della persona; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto; il rientro da ricovero ospedaliero sono a carico della struttura in quanto compresi nella tariffa giornaliera.

Cauzione

All'ingresso in Struttura viene richiesto di versare un deposito cauzionale fruttifero di euro 500,00 per gli Ospiti Lungodegenti e di euro 250,00 per gli ospiti temporanei che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione e comprensivo degli interessi legali maturati.

Per le persone con retta integrata da parte di un Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali non sarà richiesta alcuna cauzione.

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

L'importo dovuto per i periodi di assenza è determinato dalla convenzione.

- **Servizi Non Compresi:** servizi non compresi nella retta e si suddividono in:
 - Supplementi: vengono richiesti sottoscrivendo il contratto e sono calcolati a giornata di permanenza in Struttura e a quantità.
 - Servizi Extra: vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente e vengono pagati in base alla quantità o al costo.

I prezzi di tali servizi sono esposti in Direzione Struttura. Eventuali variazioni nei prezzi sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

Regime Privato

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

- **Servizi Non Compresi:** servizi non compresi nella retta e si suddividono in:
 - Supplementi: vengono richiesti sottoscrivendo il contratto e sono calcolati a giornata di permanenza in Struttura.
 - Servizi Extra: vengono erogati a richiesta dell'ospite o del garante e vengono pagati in base alla quantità o al costo.

I prezzi di tali servizi sono esposti in Direzione Struttura.

Qualora l'ospite beneficiasse di un contributo sociale da parte dell'ente competente, comprovato da formale impegno dell'ente competente, la retta giornaliera sarà sottratta di tale importo.

Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente con un preavviso di quindici giorni rispetto alla variazione del prezzo.

Cauzione

All'ingresso in Struttura viene richiesto di versare una cauzione infruttifera pari a euro 250.00 per gli ospiti lungodegenti, che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione. Per le persone con retta integrata da parte di un Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali non sarà richiesta alcuna cauzione.

La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti. Le spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie (esclusi i trasporti di emergenza 118) sono a pagamento.

Durante i periodi di assenza sarà comunque dovuta la retta prevista.

Modalità di pagamento

Quota Utente: fatturazione mensile anticipata il 5 di ogni mese.

Conservazione del posto

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

- Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 30 giorni
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare.

In caso di decesso dell'Ospite, la retta dovuta dovrà essere corrisposta sino al secondo giorno successivo al decesso stesso.

Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni; per tale periodo sarà comunque dovuta dall'Ospite o dal Contraente e dagli altri obbligati l'intera Quota Utente come sopra definita (comprensiva dell'eventuale contributo versato dal Comune di provenienza dell'ospite o da altro Ente). Qualora non venga rispettato sarà applicata una penale giornaliera sino ad un massimo di 15 giorni pari alla quota utente.

Presso la Direzione è disponibile il modulo specifico di 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). Il Medico di Struttura è a disposizione per tutti i chiarimenti del caso.

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione tutti i giorni feriali dalle ore 9.1 alle ore 13.00 presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento del servizio extra.

DOCUMENTI DA FORNIRE ALL'INGRESSO

Relativi al Paziente

- Codice Fiscale;
- Carta di Identità;
- Tessera Sanitaria ed esenzioni;
- Eventuale impegnativa economica da parte del Comune;
- Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento.
- IBAN e e-mail

Relativi al Parente/Contraente

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

SINTESI DELLE CONDIZIONI

RETTE

Livello di intensità	PIANO TARIFFARIO di CUI alla DGR 85-6287/13		
	Ospite Convenzionato	Di cui a Carico SSR	Di cui a carico utente/comune
Alta Int. Incrementata	104,44	52,22	52,22
Alta Intensità	95,73	47,87	47,87
Media Alta	88,00	44,00	44,00
Media	77,36	38,68	38,68
Medio Bassa	73,00	36,50	36,50
Bassa	71,56	35,78	35,78

1. Alla sottoscrizione del contratto di ingresso in Struttura agli utenti in regime accreditato viene richiesta una cauzione fruttifera pari a euro 500,00 per gli ospiti lungodegenti e di euro 250,00 per gli ospiti temporanei, che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione comprensiva degli interessi legali maturati. Agli utenti in regime privato è richiesta una cauzione infruttifera pari a euro 500,00 per gli ospiti lungodegenti e di euro 250,00 per gli ospiti temporanei, che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione.
2. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione. Qualora non venga rispettato sarà applicata una penale giornaliera sino ad un massimo di 15 giorni pari alla quota utente;
3. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese corrente;
4. In caso di assenza temporanea dell'ospite dalla struttura per ricovero ospedaliero, motivi familiari o personali o altro, il pagamento della retta è, comunque, dovuto per intero.
5. In caso di mancanti o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.
6. In caso di decesso dell'Ospite, la retta dovuta dovrà essere corrisposta sino al secondo giorno successivo al decesso stesso

CONCLUSIONI

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

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

Residenza Castello di Stazzano	
<i>Direttore di Area</i>	Matteo Vannucci
<i>Responsabile di Struttura</i>	Patrizia Cavo
<i>Assistenti di Struttura</i>	Daniela Pavese Valentina Mura Simonetta Odicino
<i>Facilitatore per la Qualità</i>	Daniela Pavese

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RD	AD
Revisione 1	01.05.2008	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo Iuculano
Revisione 2	04.08.2008	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 3	02.02.2009	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 4	26.06.2009	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 5	30.07.2009	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 6	14.04.2010	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 7	01.02.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Simona Palazzoli
Revisione 8	01.12.2011	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo Iuculano
Revisione 9	30.03.2012	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo Iuculano
Revisione 10	20.01.2014	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 11	01.09.2015	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
	DATA	RD	DO
Revisione 12	01.09.2017	F.to Alberto Vanni	F.to Carlo Iuculano

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

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