



# Carta dei Servizi

**VILLA DEGLI ABETI**

**MO 06- Ver. 2 del 01/02/2021**

**LA DIREZIONE**



Gentile Signora, Egregio Signore,

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini

i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

la Carta dei Servizi raccoglie tutte le informazioni sulla Residenza Protetta "Villa degli Abeti". Nella Carta dei Servizi troverà le indicazioni sui servizi che possiamo offrirle e sulla nostra attività .

L'obiettivo è quello di offrire un'assistenza completa e personalizzata volta a soddisfare ogni esigenza dell'ospite anziano. Gli obiettivi di cura ed assistenza prefissati vengono raggiunti attraverso un metodo di lavoro organizzato in progetti attraverso Piani Assistenziali Individualizzati curati da un'equipe socio-sanitaria composta dal Direttore Sanitario, dall'infermiere, dal Terapista della Riabilitazione e dall'Operatore socio-sanitario.

Tali progetti sono monitorati in maniera costante attraverso le verifiche dei risultati della Unità di Valutazione Multidisciplinare.

La Residenza "Villa degli Abeti" si impegna in questo modo anche ad individuare le opportune azioni correttive da attuare al fine di mantenere un ottimo servizio.

I servizi erogati sono volti a:

- Garantire l'assistenza con preparazione e somministrazione delle terapie prescritte dal medico.
- Garantire l'assistenza nell'igiene personale, vestizione, cambio della biancheria e dei pannoloni, con particolare attenzione alla prevenzione delle piaghe da decubito.
- Offrire un servizio di ristorazione con pasti confezionati nella cucina interna ad opera di personale qualificato con particolare attenzione alle diete personalizzate.
- Offrire un servizio di pulizie delle camere, dei bagni, degli arredi, delle attrezzature, rifacimento dei letti e di pulizia delle parti comuni.
- Offrire un servizio di lavanderia interna.
- Offrire un servizio di attività di riabilitazione e attività di animazione quotidiane, volte a favorire la socializzazione dei pazienti e la loro mobilità.
- Celebrazione della S. Messa.

I servizi sono erogati in maniera continuativa nel rispetto della dignità e della privacy con educazione, cortesia, disponibilità e sollecitudine.

I valori aziendali che sono alla base della politica aziendale perseguita possono essere così identificati:

- la centralità e l'unicità della persona in quanto il rispetto dell'individualità di ogni persona anziana implica riconoscerne i bisogni e realizzare gli interventi più adeguati e personalizzati;
- la valorizzazione del ruolo sociale e culturale della persona anziana: pur essendo spesso in condizioni di fragilità, è necessario creare le condizioni per cui gli ospiti si sentano appartenenti alla comunità locale, partecipi alla vita sociale, culturale e politica (possano continuare ad esercitare il diritto di cittadinanza);
- la relazione intesa come condizione per sostenere l'identità personale e sociale;
- il benessere della persona sotto l'aspetto fisico-psichico e relazionale come obiettivo fondamentale da raggiungere.
- la tutela e promozione della dignità umana;
- l'orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei loro parenti e del personale;
- la responsabilizzazione e la crescita del personale;
- la valutazione della qualità e miglioramento continuo.

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato attraverso le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;
- creare le condizioni affinché utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

In questo quadro si inserisce la nostra missione: garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura è situata a Bardineto (SV) in località Cascinasso 10.

E' ubicata in luogo tranquillo con 2 giardini sensoriali, ma nello stesso tempo e vicino al paese di Bardineto, infatti si può arrivare in pochi minuti al centro con tutti i servizi.

## **PROBLEMATICHE RELATIVE ALL'EMERGENZA COVID-19**

A seguito della pandemia COVID-19 la struttura ha adottato tutte le misure di prevenzione ed operative necessarie a far fronte al rischio connesso, uniformando la propria attività alle disposizioni di volta in volta emanate dagli Organi centrali, regionali e territoriali preposti. Le prescrizioni regolamentari e comportamentali derivanti da tale emergenza sono contenute negli appositi protocolli che vengono continuamente aggiornati in ragione delle direttive emanate. Gli ospiti e i familiari vengono riportati a conoscenza di quanto predisposto dalla struttura e sono tenuti ad adempiere a quanto prescritto.

La Direzione Sanitaria è preposta al controllo del rispetto delle direttive poste in essere e la Direzione amministrativa è preposta all'attuazione e rispetto dei protocolli preposti per gli accessi alla strutture e le visite agli ospiti.

L'emergenza COVID-19 ha reso necessaria la temporanea adozione di misure di prevenzione per nuovi ingressi ovvero di rientri presenti in struttura dai ricoveri ospedalieri.

Tali procedure sono contenute nei protocolli operativi adottati a cui si fa esplicito rimando.

## **PROSPETTO DELLA STRUTTURA**

La struttura è stata sottoposta completamente a una ristrutturazione completa sia edilizia che tecnologica secondo le normative vigenti, il tutto organizzato su n. 5 piani.

Tre piani di camere; uno con la reception, uffici, sala di attesa, ambulatori, sala di ristorazione, sala cinema, angolo di lettura e animazione e per ultimo il piano della zona servizi. Camere mortuarie e sala culto

I piani 1° e 2° sono destinati per camere singole (piano 2° con tetto in legno) e doppie (piano 1°) tutte dotate di bagno interno, con doccia raso pavimento e seggiolino, e dotazioni standard per bagni per disabili. Inoltre al piano 1° è presente un terrazzo esterno (200 m/quadri) per i mesi estivi, dove gli ospiti possono stare all'aperto usufruendo dell'aria pulita e il clima mite che Bardinetto offre nei mesi estivi.

Ad ogni piano di degenza è presente un bagno assistito, un locale di controllo per il personale di piano, armadi per il materiale pulito e un locale per lava padelle.

Il piano -1 è destinato ad ospitare gli ospiti più compromessi, che necessitano di un'assistenza totale; in camere doppie tutte dotate di bagno interno. A questo piano è presente un giardino sensoriale, uno spazio comune per gli ospiti, l'infermeria, il bagno assistito, un bagno per disabili, un locale per il personale di assistenza, un lava padelle, servizi per il personale ed un cucinino. Da segnalare che questo piano è dotato di impianto di gas medicali per ogni posto letto (ossigeno e vuoto).

Ogni camera è arredata in modo confortevole e moderno con mobili che rispettano le norme di sicurezza e antincendio; è anche dotata di TV e impianto Wi-five con sistema di chiamata per le OSS, Infermiere e Medico.

Al piano -2 sono presenti i depositi generali, deposito per il materiale sporco, deposito per l'attrezzatura della palestra, la lavanderia, gli spogliatoi del personale, la palestra con relativi spogliatoi ed una vasca per idroterapia, tre camere mortuarie, una cappella e locali tecnici; all'esterno è presente il 2° giardino sensoriale che è a disposizione degli ospiti del 1° e 2° piano oltre al pubblico.

Al piano Terra è ubicato l'ingresso/reception, due ambulatori medici, la sala d'attesa, la sala fumatori, i locali per la direzione e l'amministrazione, servizi per il pubblico, la cucina nonché spazi di notevoli dimensioni che, grazie all'utilizzo di pareti divisorie mobili, possono essere destinati a spazi comuni, sala per la ristorazione, attività ricreative e sala cinema.

All'esterno della struttura è presente un parcheggio a servizio dei visitatori.

## **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Nella struttura le funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico sono svolte dalla direzione amministrativa, che si occupa della reception, nei seguenti orari:

Dal Lunedì alla Domenica                      09.30 – 11.20    e    15.30 – 18.20

L'ospite e i familiari hanno la possibilità di rivolgersi agli operatori, all'infermiere, in orario di servizio, per situazioni contingenti.

Il medico riceve in tutti i suoi giorni di visita o su appuntamento.

I **reclami** devono essere indirizzati all'Amministrazione e consegnati alla segretaria. Il servizio si impegna a rispondere in forma scritta entro i tempi stabiliti dalla legge (al massimo 30 giorni dalla data di ricevimento).

Per i **suggerimenti** è istituito un questionario che verrà compilato dall'ospite o dai familiari e consegnato in Direzione.

L'Ufficio relazioni con il pubblico si occupa inoltre di dare le informazioni circa la domanda per richiedere l'inserimento in lista d'attesa ASL 2 Savonese e sui tempi di attesa della stessa.

Fornisce informazioni sui servizi, la disponibilità di posti, i tempi di attesa e le rette.

L'accoglienza nella struttura può essere temporanea (minimo un mese) o definitiva e all'atto dell'ingresso sono richiesti i seguenti documenti:

- Documenti d'identità in fotocopia ed in corso di validità.
- Codice fiscale
- Tesserino sanitario
- Documentazione clinica: cartelle, certificati medici precedenti, ecc. in fotocopia.

## **REGOLAMENTO GENERALE**

- I familiari e/o conoscenti possono intrattenersi con gli ospiti nei seguenti orari:

Dal Lunedì alla Domenica                      09.30 – 11.20 e 15.30 – 18.20

L'orario di visita consigliato è fissato per garantire la tranquillità degli ospiti e lo svolgimento delle attività della struttura.

- La presenza di visitatori in orari diversi deve essere concordata con i Responsabili della Residenza-Soggiorno "Villa degli Abeti". I visitatori possono intrattenersi nei locali comuni ed entrare nelle camere avendo cura di non arrecare disturbo agli altri ospiti senza ostacolare l'attività degli operatori.

- I visitatori sono pregati di non introdurre alimenti.

- I familiari devono fornire all'ingresso dell'ospite i dati per la tempestiva reperibilità fornendo numeri telefonici e dare informazioni anche nei periodi festivi e di vacanza.

- Ai fini di una corretta programmazione dell'attività i familiari devono comunicare alla Direzione gli appuntamenti e le visite in struttura di medici specialisti e/o consulenti diversi.

- I familiari devono verificare che l'ospite disponga di vestiario in buone condizioni e consono alle varie stagioni e per gli ospiti che usufruiscono del servizio lavanderia interna ogni capo deve essere siglato con pennarello nero indelebile.

- E' consentito personalizzare la propria camera con oggetti e suppellettili personali, nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri ospiti.

- E' vietato agli ospiti, ai parenti o visitatori, nonché al personale tutto di fumare nelle camere o in qualunque altro locale della struttura, se non nella sala fumatori.

- Non è consentito l'utilizzo nelle camere di stufette elettriche, condizionatori o altro.

- Il personale non è autorizzato a gestire e conservare denaro, valori ed oggetti preziosi, per conto dell'ospite e quindi la Direzione non risponde per eventuali furti o smarrimenti dei suddetti.

- L' Ospite dal momento in cui è alloggiato nella camera assegnatagli si impegna ad osservare le regole di ordine ed igiene dell'ambiente e mantenere in buono stato le attrezzature che vi si trovano.

## **RETTA DI DEGENZA**

La retta mensile è pagata dall'ospite e/o parente entro il 10 (dieci) del mese corrente e comprende le seguenti prestazioni:

- a) Assistenza e ospitalità di tipo alberghiero in camera ammobiliata e godimento dei normali servizi complementari. Pulizia delle camere con cambio lenzuola ed asciugamani.
- b) Servizio di ristorazione conforme alle esigenze dietetiche dell'ospite su indicazione del Direttore Sanitario. Colazione, pranzo e cena, compresa acqua minerale e vino.
- c) Servizio di animazione e intrattenimento ricreativo dell'ospite.
- d) Assistenza medica, e infermieristica.
- e) Lavanderia degli indumenti personali.
- f) Medicazioni varie, fornitura di materassini antidecubito

Le spese per esami, indagini radiologiche, protesi, cinti, occhiali ecc. nonché per visite specialistiche e trasporto con ambulanza sono escluse dalla retta.

Sono esclusi dalla retta i Medicinali a pagamento, i Pannoloni extra, la Callista, Taglio capelli, Fisioterapia.

## **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Sono accolti ospiti con diversi gradi di autosufficienza e con diversi tipi di patologie che necessitino di assistenza materiale e morale e di un programma di riabilitazione.

Il personale amministrativo fornisce tutte le informazioni necessarie comprese quelle per usufruire del convenzionamento con la ASL 2 Savonese.

## **CRITERI DI AMMISSIONE**

La domanda di ammissione viene formulata dall'interessato, generalmente da un parente o dal tutore.

L'accesso alla struttura avviene in funzione della capacità ricettiva della stessa ed in base alla graduatoria determinata dal registro di attesa.

## **GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA**

In caso di domande superiori alla disponibilità di posti le ammissioni avverranno con le priorità determinate dalla lista di attesa tenuta secondo le modalità ivi indicate.

In caso di più domande contemporanee di ricovero eccedenti il numero dei letti disponibili viene seguito il criterio della cronologicità delle domande di ammissione e della gravità delle condizioni della persona proposta per il ricovero.

Ogni ammissione è inoltre subordinata alla presentazione della documentazione richiesta.

Per quanto riguarda l'ammissione degli ospiti convenzionati, ci si attiene alla Liste d'attesa come da Sportello Polifunzionale Distrettuale della ASL2 Savonese.

## **DOCUMENTAZIONE RICHIESTA**

All'atto dell'ammissione ai servizi è necessario produrre la seguente documentazione:

- certificazione del medico curante relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse ed in atto, alle terapie praticate ed alla valutazione della scheda AGED;
- libretto sanitario;
- codice fiscale;
- carta d'identità;
- attestato di invalidità (per chi ne è in possesso).

## **AMMISSIONI E DIMISSIONI**

Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole in quanto consiste in un fondamentale cambiamento, non solo logistico ma anche psicologico e sociale da parte dell'anziano. Nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e spesso il cambiamento presenta diverse resistenze e difficoltà.

Gli ingressi vengono programmati e quindi viene indicato un orario di massima nel quale presentarsi alla nuova "Casa".

Al momento del ricovero dell'ospite saranno richieste le seguenti informazioni:

- i dati dell'ospite in questione (cognome, nome, data di nascita e luogo di residenza);
- la provenienza;
- il motivo del ricovero (solievo, mantenimento, etc...);
- la diagnosi;
- il livello di autosufficienza (tramite punteggio scheda AGED);
- la terapia seguita a domicilio oppure consigliata alla dimissione dall'ospedale (o altra struttura sanitaria);
- il recapito dei parenti (se possibile anche quello del medico curante);
- la data di ingresso.

Ammissione e dimissione degli ospiti sono assunte in conformità ai protocolli adottati dalla Direttore Sanitario in collaborazione con la Direzione Amministrativa ed il personale medico e sanitario della struttura.

L'ammissione è formalizzata con la sottoscrizione dell'impegnativa che disciplina condizioni, modalità e termini di fruizione del servizio, conformemente al presente documento informativo e alla normativa di riferimento regionale che regola l'accreditamento con la ASL.

Si procede alla fotocopia della Carta Identità, Codice Fiscale e Tessera Sanitaria, conservate in apposito classificatore nel reparto amministrativo.

Il recapito dei parenti è registrato in apposito classificatore a disposizione del personale amministrativo e sanitario.

La dimissione di un ospite è determinata:

- α) dalla richiesta dello stesso;
- β) dalla richiesta di un familiare, in caso di anziano non più in grado di decidere autonomamente, o del tutore;
- γ) dal riconoscimento dal parte del servizio sanitario di uno stato di pericolosità per sé e per gli altri, previa attivazione degli organi di competenza.
- δ) dal decesso dello stesso.

In caso di dimissione (tranne il caso d) le informazioni in uscita dalla struttura e fornite all'ospite od a un suo parente sono le seguenti:

- dati anagrafici dell'ospite;
- la provenienza;
- la diagnosi di ingresso e di dimissione;
- le terapie consigliate;
- le indicazioni per la medicazione di eventuali piaghe da decubito (o altre lesioni cutanee), preesistenti al ricovero o insorte durante lo stesso; le indicazioni sull'utilizzo di eventuali presidi antidecubito;
- il livello di autosufficienza; indicando, anche in questo caso eventuali ausili (es. bastone, girello, etc...) o presidi (es. pannolone), che si siano, nel frattempo, resi necessari per contenere il declino funzionale del soggetto;
- eventuali note a completamento del quadro;
- la data di dimissione.

### **CUSTODIA VALORI**

Gli ospiti possono depositare nella cassaforte della Casa di riposo oggetti di valore e/o somme di denaro fino ad un massimo di € 500,00 (Cinquecento/00), della cui conservazione risponderà la Direzione. La Casa di Riposo - R.P. "Villa degli Abeti" non è responsabile delle somme di denaro o degli oggetti di valore custoditi personalmente dagli ospiti. All'atto del deposito del denaro o degli oggetti di valore verrà stilato in duplice copia l'elenco dei beni consegnati. Detto elenco sarà controfirmato dal depositante e dal consegnatario ed aggiornato in ordine alle operazioni di prelievo e di versamento. In caso di decesso i beni depositati verranno restituiti agli eredi. Eventuali oggetti preziosi e/o somme di denaro rinvenuti all'interno della Struttura e dei quali non si possa risalire ai proprietari saranno registrati e custoditi dalla Direzione della struttura e verranno consegnati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune entro 15 giorni dal ritrovamento, nel caso in cui non vi siano richieste di restituzione.

### **VITA COMUNITARIA**

Ogni ospite deve poter continuare a soddisfare le proprie esigenze nel rispetto delle regole di vita comunitaria, può infatti:

- svolgere nella propria camera attività domestiche usuali che non arrechino disturbo agli altri ospiti;
- portare con sé oggetti personali compatibili con lo spazio;
- ricevere visite tutti i giorni;
- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità;
- assentarsi dalla Struttura previo avviso ai responsabili e fornendo recapito provvisorio.

All'ospite che ne faccia richiesta è garantita ogni forma di assistenza spirituale, sociale e di ogni altra natura. I parenti e gli amici degli Ospiti, per festeggiare particolari ricorrenze (compleanni, anniversari, ecc...), possono portare torte, pasticcini, ecc..., e/o bevande (con relativa data di scadenza del prodotto). Sono previste attività motorie, ricreative e culturali aventi lo scopo di stimolare la partecipazione dell'anziano alla vita sociale; dette attività possono essere svolte sia negli spazi della struttura sia all'esterno.

Nello stabilire gli abbinamenti tra ospiti nelle camere il personale OSS deve basarsi, per quanto possibile, sugli elementi risultanti dalle indicazioni del Direttore Sanitario, dal progetto individualizzato e dalle particolari caratteristiche psico-sociali di ogni ospite.

L'assegnazione di una determinata camera e/o abbinamento non costituiscono per l'ospite un diritto e possono essere modificati a giudizio insindacabile dei responsabili dei vari servizi ogni qual volta si renda



necessario. Gli ospiti sono tenuti a rispettare le regole di vita comunitaria e a fare in modo che il loro comportamento individuale non arrechi disturbo agli altri e non provochi danni alle persone ed agli oggetti appartenenti alla comunità.

## **SERVIZI OFFERTI**

### Alloggio

Ciascun ospite è accolto in una camera personalizzata, nella quale dispone di letto ortopedico dotato di campanello di chiamata, ideale anche per persone allettate, di un armadio per gli indumenti e di un comodino per i piccoli oggetti personali.

### Assistenza quotidiana

Per l'arco delle 24 ore, operatori specializzati seguono l'ospite passo passo, cercando di aiutare o agevolare le normali operazioni di igiene e di vita quotidiana ponendo particolare attenzione all' ascolto ed al dialogo. Al fine di garantire la continuità assistenziale sono presenti in struttura due diversi "quaderni consegne" (divisi per funzione assistenziale) che assicurano un'assistenza puntuale e personalizzata.

### Assistenza medico infermieristica

Il Direttore Sanitario coadiuvato dalla equipe infermieristica garantisce una personalizzata cura della situazione sanitaria di ciascun ospite; ogni giorno si eseguono visite e colloqui cercando di prevenire particolari complicanze e di curare adeguatamente le patologie riscontrate.

Nel caso in cui il paziente necessiti di un approfondimento specialistico la struttura si occupa dell' accoglimento dello specialista contattato dai familiari dell' ospite. Nel caso in cui i familiari lo richiedano, il Direttore Sanitario si avvale di specialisti di propria fiducia. In entrambe i casi il Direttore Sanitario instaura un rapporto di collaborazione e continuità con lo specialista stesso in modo da poter ottimizzare l' approccio diagnostico-terapeutico all'ospite della struttura.

Nel caso in cui si verifichi la necessità di un controllo diagnostico in ambiente ospedaliero, la struttura si occupa di prenotare la visita e/o l'esame di controllo da effettuare tramite richiesta fatta dal Direttore Sanitario. Nel caso di paziente non deambulante si ci avvale del trasporto a mezzo ambulanza dalla struttura al nosocomio e viceversa previa richiesta compilata dal Direttore Sanitario e/o medico curante e la prenotazione della stessa per il giorno e l' ora prestabiliti. Queste operazioni vengono effettuate dal personale infermieristico.

### Servizio amministrativo

È offerto un servizio di accoglienza secondo il protocollo previsto per le procedure di accesso dell' ospite. La segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti.

### Attività- riabilitativa

Viene garantita attraverso un piano riabilitativo eseguito dal terapeuta della riabilitazione qualificato, che si occupa del recupero motorio e delle attività di riabilitazione di mantenimento dell'ospite.

### Attività ricreativa

Il servizio di animazione è impegnato ad inventare attività indirizzate a far emergere e sviluppare le capacità intellettive e pratiche di ciascun ospite con la prioritaria attenzione ad ascoltare e rendere vita quotidiana, esigenze e storie degli anziani residenti.

Vengono predisposti dei programmi settimanali, avvalendosi degli spazi e delle attrezzature offerte dalla struttura.

### Servizio religioso

E' previsto un servizio religioso officiato dal Parroco che sarà presente per celebrazioni e incontri con gli ospiti. E' assicurata la celebrazione della S. Messa.

### Servizio lavanderia

All'interno della struttura è possibile il lavaggio e la sistemazione della biancheria e del vestiario personale dell'ospite.

La Residenza – R.P. “Villa degli Abeti” garantisce all’anziano ospite il rispetto dei Diritti della Persona Anziana.

## **RECLAMI E TUTELA DELL’OSPITE**

L’Villa degli Abeti garantisce la funzione di tutela nei confronti dell’ospite attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni insorto prima, durante e dopo l’inserimento in struttura.

Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale il paziente, o suo familiare, o ente inviante esprime una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio ricevuto rispetto a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, oltre che previsto dalla normativa vigente.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione della struttura
- segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, ad un operatore
- inviando un fax firmato o una e-mail

La Direzione si impegna a dare immediata risposta alle segnalazioni di immediata soluzione, nei casi in cui il reclamo meriti maggior approfondimento avvia un’indagine conoscitiva con gli operatori interessati e fornisce risposta scritta entro 30 giorni dalla segnalazione.

Con cadenza annuale, di norma in sede di riesame, la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso in merito ai reclami ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

I suggerimenti migliorativi sono gestiti analogamente ai reclami, al fine di avere una visione quanto più oggettiva e non autoreferenziale dei servizi effettivamente erogati.

## **STANDARD DI QUALITA’**

La Carta dei Servizi dell’RSA “Villa degli Abeti” è una dichiarazione “trasparente” dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, dei traguardi verso i quali siamo proiettati, attraverso la consultazione e il confronto con familiari, personale addetto, utenti della Residenza.

- Diffusione e comunicazione: La presente Carta dei Servizi è disponibile presso la segreteria di Villa Immacolata e viene consegnata all’ospite o alla persona delegata su richiesta, al momento della sottoscrizione del contratto di ospitalità o all’ingresso.

- Un estratto pieghevole della Carta dei Servizi viene consegnato a chiunque chieda informazioni in merito ai servizi che la struttura offre e assieme ai documenti necessari all'ingresso.

La copia integrale della Carta dei Servizi è in visione ad ogni piano della struttura per la consultazione da parte degli utenti e viene fornita a richiesta;

- I contenuti della Carta dei Servizi sono richiamati nel Contratto e regolamento di soggiorno che viene sottoscritto al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura.

La Mission di Villa degli Abeti volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio, se presenti.

Il sistema di gestione di Villa degli Abeti è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che il sistema "sulla carta" e la realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento, nell'ottica di un continuo e costante miglioramento del "sistema di risposta qualitativa" aziendale.

La Struttura ha definito standard generali e specifici di qualità di cui assicura il rispetto.

Gli standard generali indicano gli obiettivi di qualità delle prestazioni nel loro complesso e sono:

- l'impiego di Procedure operative e Istruzioni di lavoro costantemente aggiornate che consentono al personale di avere regole comuni nell'operare, così da integrare e coordinare il proprio lavoro;
- la progettualità dell'approccio lavorativo che consente di lavorare per obiettivi e non guardando solo alle singole prestazioni;
- l'informazione/ formazione costante del personale;
- la definizione e il rispetto del sistema HACCP per un autocontrollo in materia di igiene e sicurezza alimentare,
- l'attuazione del D.Lgs 81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura,
- l'attuazione del D.Lgs 679/2016 e s.m.i. in materia di protezione dei dati personali.
- reclami e ricorsi: è prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione (anche utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio reception), che provvederà a trasmettere il reclamo al Responsabile Assicurazione Qualità il quale lo tratterà secondo quanto previsto nell' Istruzione di lavoro apposita. Inoltre, nell'ottica del continuo monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e del livello qualitativo del servizio prestato, viene periodicamente distribuito ai clienti un questionario per valutare eventuali disservizi e minimizzare il ripetersi degli stessi.

Gli standard di qualità specifici sono riferiti a specifiche prestazioni verificabili direttamente dal cliente stesso e sono riportati nel seguente schema:

STANDARD DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	MISURAZIONE
Presenza di documentazione volta a regolare e facilitare l'ingresso in struttura e la conoscenza dei servizi offerti	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Distribuzione a tutti i clienti del pieghevole con tutte le informazioni sull'organizzazione della struttura e "Carta dei Servizi" della Residenza sempre in visione presso la stessa</li> <li>➤ Istruzione di lavoro gestione "Nuovo ingresso ospite"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica "Customer satisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>

Ufficio amministrativo e relazioni col pubblico	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilità di ricevere informazioni e servizi amministrativi presso l'ufficio- reception 5 giorni su 7 per almeno otto ore al giorno pre festivi compresi e negli altri giorni attraverso il personale di riferimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica "Customer satisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>
Presenza medica	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Direttore Sanitaria in struttura (esclusi sabato e festivi), sempre reperibile in caso di necessità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica "Customer satisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>
Interventi assistenziali personalizzati	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Visita medica da parte del Direttore Sanitario entro 24 ore dall'ingresso</li> <li>➤ Elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato entro il 20° giorno dall'ingresso in struttura</li> <li>➤ Valutazione multidisciplinare entro il 7° giorno dall'ingresso e ad ogni significativa variazione delle condizioni cliniche dell'ospite</li> <li>➤ Interventi fisioterapico-riabilitativi personalizzati</li> <li>➤ Possibilità di collaborazione con specialisti esterni anche su richiesta dai familiari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica incidenza LDD, cadute, sindrome da immobilizzazione, contenzioni</li> <li>➤ Statistica "Customer satisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>
Monitoraggio e valutazione delle condizioni di salute minime (escluse necessità ulteriori per casi specifici)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Esami ematici di base almeno una volta all'anno e ogniqualvolta occorra</li> <li>➤ Rilevazione della pressione arteriosa e della frequenza cardiaca in media due volte alla settimana e ogniqualvolta occorra</li> <li>➤ Rilevazione mensile del peso corporeo</li> <li>➤ Monitoraggio giornaliero del livello di idratazione</li> <li>➤ Rilevazione HGT in base al Piano terapeutico predisposto</li> <li>➤ Stesura PAI per il 100% degli ospiti</li> <li>➤ Valutazione AGED per il 100% degli ospiti</li> <li>➤ Valutazione dello stato funzionale, mentale, dei disturbi comportamentali e altri rischi correlati all'età avanzata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Scheda "Esami di laboratorio" cartella clinica</li> <li>➤ Scheda "Monitoraggio parametri vitali" cartella clinica</li> <li>➤ Scheda sul controllo peso corporeo</li> <li>➤ Scheda idratazione</li> <li>➤ Tutti gli allegati alla cartella clinica</li> </ul>
Igiene e cura della persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Esecuzione giornaliera dell'igiene della persona</li> <li>➤ Esecuzione bagni almeno una volta alla settimana</li> <li>➤ Taglio barba almeno tre volte alla settimana</li> <li>➤ Parrucchiera in media due volte al mese (per chi ne fa richiesta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consegne interprofessionali d'equipe</li> <li>➤ Schede rilevazione bagni, cambio letti</li> <li>➤ Statistica incidenza LDD</li> <li>➤ Statistica "Customer satisfaction"</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica “Registro reclami”</li> <li>➤ Statistica “Non conformità”</li> </ul>
Mobilizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mobilizzazione giornaliera dal letto alla carrozzina e/o dal letto alla poltrona</li> <li>➤ Camminoterapia giornaliera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica incidenza LDD, sindrome da immobilizzazione contenzioni, cadute</li> </ul>
Fisioterapia	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attività fisioterapica 6 giorni a settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica livello di mobilità</li> </ul>
Attività ricreative	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presenza di un animatore nei giorni feriali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calendario attività ricreative</li> <li>➤ Sezione socio-ass.le della cartella clinico-ass.le</li> </ul>
Possibilità per gli ospiti di comunicare verso l'esterno	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Linea Telefonica disponibile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presenza di apparecchi telefonici per le esigenze degli ospiti</li> </ul>
Servizio ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Due menù che si alternano settimanalmente a rotazione</li> <li>➤ Menù stagionali</li> <li>➤ Adeguamento del menù in base alle esigenze dell'ospite</li> <li>➤ Pranzo: ore 11.45, per gli ospiti che hanno necessità di essere imboccati durante la somministrazione dei pasti</li> <li>➤ Cena: ore 18, per gli ospiti che hanno necessità di essere imboccati nella somministrazione dei pasti- ore 18.15 per gli ospiti che possono alimentarsi autonomamente o con il supporto del personale addetto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica “Customer satisfaction”</li> <li>➤ Statistica “Registro reclami”</li> <li>➤ Statistica “Non conformità” Scheda somministrazione pasti</li> </ul>

Servizio lavanderia e guardaroba	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consegna biancheria personale due volte a settimana</li> <li>➤ Cambio biancheria piana ogni qualvolta si sporchi e comunque almeno due volte alla settimana</li> <li>➤ Cambio asciugamani giornaliero</li> <li>➤ Pulizia materasso e cuscino all'occorrenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Scheda “Cambio letti”</li> <li>➤ Percentuale consegne biancheria piana</li> </ul>
Servizio pulizia	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pulizia giornaliera bagni e spazi comuni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Scheda “Controllo pulizia bagni e spazi comuni”</li> <li>➤ Statistica “Customer satisfaction”</li> <li>➤ Statistica “Registro reclami”</li> <li>➤ Statistica “Non conformità”</li> </ul>
Servizio manutenzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Per guasti gravi viene contattato immediatamente il tecnico di riferimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro controllo manutenzione</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Per la piccola manutenzione si provvede una volta a settimana e/o all'occorrenza</li> </ul>	
Formazione/informazione del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborazione di un piano di Formazione/informazione annuale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro annuale formazione/informazione</li> <li>➤ Valutazione personale assistenza</li> <li>➤ Valutazione IP</li> </ul>
Monitoraggio del grado di soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Distribuzione periodica del "Questionario di customer satisfaction" al cliente con conseguente analisi dei dati emersi da parte della Direzione</li> <li>➤ Possibilità per il cliente di concordare colloqui con la Direzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica "Customer satisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>
Gestione reclami	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presenza del Modulo "Reclami e suggerimenti", disponibile presso l'ufficio reception, per esprimere eventuali reclami e/o segnalazioni da parte del cliente. Risposta della Direzione e/o della funzione interessata entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica "Customer satisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>