Soggiorno Villa degli Abeti

Residenza protetta per anziani autosufficienti e non

**CARTA DEI SERVIZI**

*MO 06 - Rev. 3 del 21/01/2026*




**RESIDENZA PROTETTA**

# VILLA DEGLI ABETI

Località Cascinasso, 10

17057 Bardineto (SV)

Tel. +39 019 790 8035

E-mail *info@villadegliabeti.it* – Sito internet *https://www.villadegliabeti.it/*

**Direttore Sanitario:** Dottor Roberto Ardissone laureato in Medicina e Chirurgia

**SOMMARIO**


- Premessa
- Definizione del servizio
- Piano Assistenziale Individualizzato – PAI
- La Struttura – dove siamo
    - *Ufficio relazioni con il pubblico*
    - *Orari di ricevimento*
    - *Contatti e riferimenti*
- Ammissioni e dimissioni
    - *Lista di attesa*
    - *Retta di degenza*
    - *Custodia valori*
    - *Vita Comunitaria*
    - *Privacy e dignità dell'ospite*
- Politica della Qualità, Mission e Vision
- Indicatori di processo e standard di qualità del servizio
- Reclami e tutela dell'ospite
- Diritti delle persone anziane

**PREMESSA**

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

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

→ 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 e 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.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ)
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati
- adeguarci alla Legge Gelli – Bianco in materia di sicurezza delle cure e responsabilità professionale; di seguito la descrizione della posizione assicurativa:

| N.ro polizza | Periodo di vigenza | Compagnia | Tipologia di rischio coperto |
|---|---|---|---|
| 26RCGPOL622500002 | dal 26/01/2026 al 26/01/2027 | BERKSHIRE HATHAWAY | **RCT**: € 2.000.000,00 per sinistro, sinistro in serie per periodo assicurativo<br>**RCO:** € 2,000.000,00 per sinistro, persona e periodo assicurativo |

La Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I principi fondamentali che ne hanno ispirato la creazione sono:

Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche

Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia, attenzione, disponibilità e sollecitudine nel rispetto della persona e della sua dignità

Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative, è continua, regolare e senza interruzioni

Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il suo quadro psicologico, in merito ai trattamenti proposti dai sanitari

Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese volte a fornire prestazioni sociosanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico.

**DEFINIZIONE DEL SERVIZIO**

**Villa degli Abeti** è una struttura sociosanitaria con funzioni di Residenza protetta destinata a soggetti anziani in condizione di ridotta autosufficienza per un numero massimo di 68 ospiti che si trova a nel verde e nella tranquillità delle colline di Bardineto, stazione climatica a 700 metri sul livello del mare, in Località Cascinasso 10, all'inizio del paese arrivando da Calizzano.
La peculiarità del clima presente in questa zona, che fonde l'aria fine di montagna con la brezza del mare distante appena una decina di chilometri e l'acqua con qualità diuretiche, fanno sì che si possa beneficiare di condizioni climatiche favorevoli, particolarmente indicate per il recupero fisico di anziani e convalescenti.

Altro punto di forza del presidio è rappresentato dalla gestione familiare da più di due generazioni, che ci ha consentito di affinare una particolare sensibilità ed attenzione nella cura dei nostri ospiti e delle loro famiglie, ben lontana dai modelli standardizzati odierni tipici dei grandi gruppi che si occupano di residenzialità sociosanitaria.

Villa degli Abeti si rivolge a soggetti anziani con diversi gradi di autosufficienza che necessitino di assistenza materiale, morale e di un programma di riabilitazione.

Sotto il profilo sanitario offriamo assistenza:

- ***Medico-infermieristica**:* il Direttore Sanitario, coadiuvato dall'Equipe infermieristica, garantisce quotidianamente il giro visite ed i colloqui individuali, prescrive e controlla le terapie farmacologiche, si attiva qualora si rendano necessari accertamenti diagnostici e/o consulti collaborando fattivamente con gli specialisti di sua fiducia oppure con quelli individuati dai familiari del paziente al fine di riuscire ad ottimizzare l'approccio diagnostico-terapeutico.

Nel caso in cui si verifichi la necessità di un accesso ospedaliero, la struttura prenota la visita e/o l'esame da effettuare tramite richiesta scritta fatta dal Direttore Sanitario. Nel caso di paziente non deambulante ci si avvale del trasporto a mezzo ambulanza previa richiesta compilata dal Direttore Sanitario e/o del Medico curante prenotandola per il giorno e l'ora prestabiliti a cura del personale infermieristico.

- ***Nursing*****:** per l'arco delle 24 ore, operatori specializzati seguono l'ospite costantemente, cercando di aiutare o agevolare le normali operazioni di igiene e di vita quotidiana, ponendo particolare attenzione all' ascolto ed al dialogo

- ***Riabilitativa*****:** servizio di fisioterapia sia singola che di gruppo volta a favorire la mobilità dei pazienti con la possibilità di utilizzare la palestra attrezzata oltre ad una vasca per idroterapia

- ***Ricreativa*****:** un living comune per la conversazione, sala cinema con proiettore da 120 pollici, sala per animazione e lettura con libreria adiacente, due sale principali di cui una con ristorante interno, un terrazzo da 200 metri quadrati e due giardini sensoriali con percorsi allestiti con panchine e gazebi destinati a favorire la socializzazione dei pazienti

mentre, i servizi alberghieri comprendono:

- ***Alloggio:*** *in camere sia doppie che singole, dotate di letto ortopedico elettrico dotato di campanello di chiamata e luce notturna, armadio per gli indumenti e un comodino per i piccoli oggetti personali, bagno per disabili, balcone, TV e Wi-fi.*

- ***Igienizzazione ambientale****: pulizie e sanificazioni quotidiane e straordinarie sia dei locali della struttura che di attrezzature, ausili e arredi.*

- ***Ristorazione:*** *con i pasti preparati nella cucina interna della Residenza ad opera di personale qualificato, con Menù diversificati a seconda della stagione, possibilità di scelta e ricerca di prodotti a chilometro zero, impostazione di regimi dietetici*

- ***Lavanderia:*** *la struttura dispone di una propria lavanderia interna sia per gli effetti letterecci che per i capi di vestiario degli ospiti compresa nella retta di degenza. Il personale OSS è incaricato della distribuzione e sistemazione negli armadi dei capi di vestiario personali.*

- ***Supporto amministrativo:*** *nell'espletamento delle pratiche burocratiche (esenzioni, invalidità, accompagnamento, etc.) e rilascio di tutte le informazioni necessarie, comprese quelle per usufruire del convenzionamento con la ASL 2 Savonese.*

- ***Assistenza spirituale:*** *è garantita la libertà di confessione religiosa. Gli ospiti di religione cattolica possono partecipare alla celebrazione della messa officiata da un Sacerdote, presente anche per incontri e colloqui privati. I degenti di altre confessioni religiose possono chiedere l'intervento dei rispettivi ministri di culto, ove disponibili.*

**PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO**

La finalità di cura ed assistenza che ci prefiggiamo di conseguire viene raggiunta attraverso l'elaborazione di Piani Assistenziali individualizzati (PAI), cuciti su misura per ogni singolo paziente dall'equipe multidisciplinare composta da Medico, Infermiere, Terapista della riabilitazione e OSS; ciascuno per il proprio ambito di competenza.

L'obiettivo del PAI non è fornire servizi standardizzati, ma piuttosto massimizzare il benessere e l'autonomia residua dell'anziano.

Il Piano si concentra su diverse aree:
→ *salute*: gestione delle patologie croniche e terapie farmacologiche
→ *autonomia*: mantenimento e/o recupero della mobilità e delle capacità motorie
→ *cognitività e benessere*: riduzione del disagio psicologico ed emotivo, con progetti specifici per il decadimento mentale
→ *socializzazione*: occupazioni ricreative per mantenere attivi i rapporti interpersonali

e il suo processo di stesura e applicazione si articola in quattro momenti:

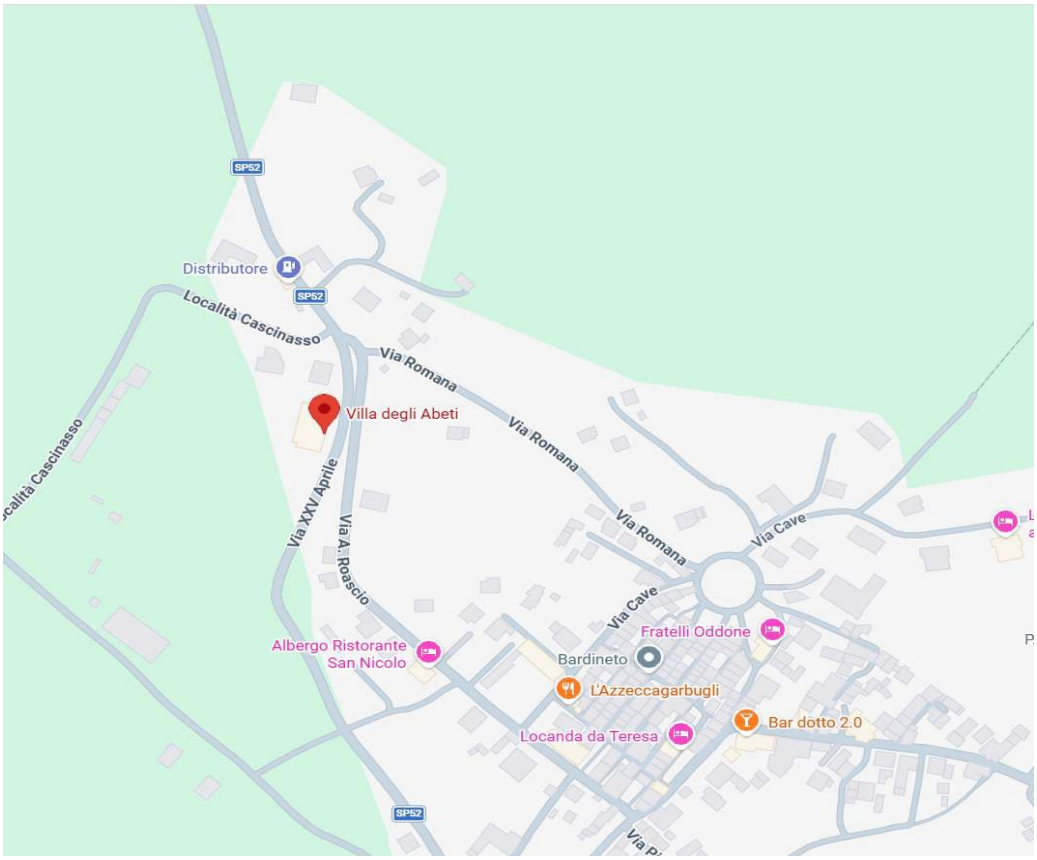
1. **Valutazione** (osservazione)**:** analisi iniziale dello stato di salute clinico, sociale e psicologico del paziente
2. **Pianificazione:** definizione degli obiettivi a breve e lungo termine, dei tempi e delle figure professionali coinvolte
3. **Esecuzione:** messa in pratica degli interventi stabiliti nel piano
4. **Verifica:** monitoraggio costante dei risultati ottenuti, con la possibilità di modificare il piano al variare delle condizioni dell'anziano

Il **PAI** viene predisposto dall'équipe interna della struttura, solitamente entro i primi 15-20 giorni dall'ingresso dell'ospite, armonizzandosi con la documentazione rilasciata dall'UVG (Unità di Valutazione Geriatrica) della ASL.

Di norma, in condizioni di salute stabili, il PAI viene verificato per monitorare i risultati clinici, cognitivi e motori e aggiornato ogni 6 mesi, per garantire che gli interventi attuati siano allineati allo stato di salute del degente. Tuttavia, la frequenza non è rigida e segue scadenze differenziate a seconda del contesto e delle necessità biologiche del paziente, il piano viene modificato, in qualsiasi momento, se si verifica un mutamento improvviso e radicale delle condizioni dell'anziano (es. un ricovero ospedaliero, una caduta con frattura, o un peggioramento cognitivo significativo).

**LA STRUTTURA – DOVE SIAMO**

La struttura è situata in località Cascinasso 10, zona amena e tranquilla e nello stesso tempo vicina al paese di Bardineto.




**Villa degli Abeti**, sottoposta recentemente ad una completa ristrutturazione, è composta da cinque piani, tre dedicati alle degenze: camere singole e doppie tutte dotate di bagno interno, con doccia raso pavimento e seggiolino; uno alla reception, uffici, sala di attesa, ambulatori, ristorante, sala cinema, angolo di lettura l'ultimo alla zona servizi, camere mortuarie e sala di culto.

Al primo piano si trova una terrazza di 200 m/quadrati usufruibile dagli ospiti soprattutto nei mesi estivi.

Ad ogni piano di degenza è presente un bagno assistito, un locale di controllo per il personale, uno per la sanificazione delle padelle ed armadi per il materiale pulito.

Il piano -1 è destinato ai pazienti più compromessi che necessitano di un'assistenza totale e, per questo, è dotato di impianto di gas medicali ad ogni testa letto (ossigeno e vuoto).

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***

Le funzioni dell'URP sono svolte dalla direzione amministrativa, che si occupa della reception, nei seguenti orari: MATT:_h10,00–12,00____POM:h15,30– 18,00___ per fornire informazioni sui servizi, sulla disponibilità di posti, sui tempi di attesa e sulle rette e sulla domanda per richiedere l'inserimento in lista d'attesa ASL 2 Savonese.
La Residenza ha anche un proprio sito istituzionale: *https://www.villadegliabeti.it/index.php*

L'ospite e/o i familiari possono rivolgersi direttamente agli operatori in orario di servizio per situazioni contingenti.
Il Medico riceve su appuntamento i seguenti giorni:
Lunedi dalle 15 alle 17 e il Venerdi dalle 09,00 alle 11,00

- ***Orari di visita***

Mattino: dalle 09.30 alle 11.20
Pomeriggio: dalle 15.30 alle 18.20

In casi particolari, per necessità dei familiari o per le condizioni dell'ospite, l'orario può essere preventivamente concordato con la Direzione

- ***Contatti e riferimenti***

Direttore: Davide Aragno

Direttore Sanitario: Dottor Roberto Ardissone

Coordinatore infermieristico: Giovanni Gandiglio

Telefono: +39 019 790 8035

E-mail: info@villadegliabeti.it

**AMMISSIONI E DIMISSIONI**

Il momento dell'ingresso in struttura riveste un'importanza notevole poiché rappresenta un fondamentale cambiamento, non solo logistico, ma anche psicologico e sociale per l'anziano.
Nuovi volti, nuove abitudini e ambienti vanno a sostituire il vissuto quotidiano fino a quel momento e, spesso, questo passo può presentare resistenze e difficoltà.
Per queste ragioni ci impegniamo a renderlo il più graduale possibile, consentendo visite pre-ricovero, dedicandoci in prima persona all'accoglienza, tutorando da vicino il neo-ospite nei primi giorni di permanenza, introducendolo da subito al resto del gruppo residenziale, prestandogli particolare attenzione allo scopo di favorire un inserimento progressivo quanto meno traumatico possibile.

L'ingresso di un nuovo paziente avviene in funzione della capacità ricettiva della struttura ed in base alla graduatoria determinata dalla Lisa di attesa, la degenza può essere temporanea (minimo un mese) o definitiva.
La domanda di ammissione viene formulata dall'interessato, generalmente da un parente o dal tutore.

All'atto dell'ingresso si chiede ai familiari:

- la provenienza del loro caro
- il motivo del ricovero (sollievo, mantenimento, convalescenza, etc.…)
- i loro recapiti telefonici e quelli del medico curante

ed è necessario produrre la seguente documentazione:

- un documento d'identità in corso di validità e il Codice Fiscale
- il tesserino sanitario
- la documentazione clinica pregressa: cartelle cliniche, certificati medici, accertamenti diagnostici dei quali si procede a fare copie restituendo immediatamente gli originali
- una certificazione rilasciata dal Medico curante relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse ed in atto, alle terapie in corso ed alla valutazione della scheda AGED
- l'attestato di invalidità, se esistente

Le copie dei suddetti documenti insieme ai recapiti telefonici sono conservati in apposito raccoglitore all'interno dell'ufficio, chiudibile a chiave, per eventuali necessità di consultazioni future.

L'accettazione si formalizza con la sottoscrizione da parte del paziente e/o del familiare, tutore:

- dell'impegnativa che disciplina condizioni, modalità e termini di fruizione del servizio, conformemente al presente documento informativo e alla normativa di riferimento regionale che regolamenta l'accreditamento con la ASL
- del Regolamento interno
- dell'informativa sul trattamento dati personali nel rispetto delle norme D.lgs. 196/03 Privacy aggiornato secondo le modalità del Reg. Europeo del 26/04/2016

La dimissione di un ospite è determinata:

- dalla sua richiesta oppure di un familiare, in caso di soggetto non più in grado di decidere autonomamente e/o del tutore
- dal riconoscimento, a cura degli organi competenti, di uno stato di pericolosità per sé e per gli altri, tale da rendere non più sicura la permanenza in struttura
- dal decesso

In caso di dimissione, le informazioni/documenti in uscita rilasciati al paziente e/o a suo familiare/tutore sono le seguenti:

- dati anagrafici e Codice Fiscale
- diagnosi di ingresso e alla dimissione
- le terapie consigliate

- nel caso di piaghe da decubito o altre lesioni cutanee, le istruzioni per le medicazioni e sull'utilizzo di eventuali presidi antidecubito
- il livello di autosufficienza indicando la necessità di ausili
- eventuali note a completamento del quadro
- la data di dimissione

**LISTA DI ATTESA**

In caso di domande superiori alla disponibilità di posti letto gli ingressi avvengono con le priorità determinate dalla lista di attesa seguendo il criterio:

- ✓ cronologico di arrivo della domanda
- ✓ della gravità delle condizioni cliniche del candidato
- ✓ della presentazione della documentazione richiesta

Con riguardo all'ingresso dei pazienti in convenzione con il SSR, ci si attiene alla Liste d'attesa gestita dallo Sportello Polifunzionale Distrettuale della ASL2 Savonese.

**RETTA DI DEGENZA**

La retta mensile, che deve essere corrisposta entro il 10 (dieci) del mese in corso, comprende:

- Ospitalità di tipo alberghiero in camera ammobiliata dotata di servizio igienico dedicato e godimento dei normali servizi complementari. Pulizia quotidiana con cambio settimanale di lenzuola ed asciugamani
- Servizio di ristorazione conforme alla vigente normativa di autocontrollo HACCP: colazione, pranzo e cena compresa acqua minerale e vino; su indicazione del Medico, adozione di regimi dietetici particolari
- Servizio di animazione e intrattenimento ricreativo
- Assistenza medica, infermieristica, nursing
- Servizio di Lavanderia degli indumenti personali
- Medicazioni varie, fornitura di materassini antidecubito

Sono invece esclusi dalla retta i costi relativi a: accertamenti diagnostici, visite specialistiche, presidi medici personali (ad esempio: medicinali a pagamento, protesi, cinti, occhiali, dentiere, trasporti con ambulanza, coiffeuse, podologo, fisioterapista) sono escluse dalla retta.

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

Dal lunedì alla domenica 9.30 – 11.20 e 15.30 – 18.20

per poter consentire il regolare svolgimento delle attività proprie della struttura senza ostacolarle. La presenza di visitatori in orari diversi è possibile ma va sempre concordata con il Direttore.

I visitatori possono intrattenersi nei locali comuni ed entrare nelle camere di degenza, previa autorizzazione, avendo cura di non arrecare disturbo agli altri ospiti e sono pregati di non introdurre alimenti.

I familiari sono tenuti a controllare che il loro congiunto disponga di vestiario in buone condizioni e consono alle varie stagioni; per coloro che intendono usufruire del servizio di lavanderia interna, ogni capo deve essere siglato con pennarello nero indelebile e/o etichettato con le iniziali.

È consentito personalizzare la propria camera con oggetti e suppellettili personali senza modificarla in modo permanente, sempre nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri ospiti.

È vietato fumare nelle camere o in qualunque altro locale della struttura, se non in sala fumatori.

Non è consentito l'utilizzo di stufette, condizionatori o altre apparecchiature elettriche all'interno delle camere.

L' Ospite si impegna ad osservare le regole di ordine ed igiene degli ambienti e mantenere in buono stato gli arredi che vi si trovano.

**CUSTODIA VALORI**

È possibile depositare oggetti di valore e/o somme di denaro fino ad un massimo di € 500,00 (Cinquecento/00), nella cassaforte della Residenza nel qual caso viene stilato in duplice copia l'elenco dei beni consegnati controfirmato dal depositante e dal consegnatario ed aggiornato in ordine alle operazioni di prelievo e di versamento. In caso di decesso si restituiscono agli eredi i beni depositati.
"Villa degli Abeti" non è responsabile del denaro e/o degli oggetti di valore custoditi personalmente dagli ospiti.

**VITA COMUNITARIA**

È auspicabile che ciascun Ospite continui a soddisfare le proprie esigenze nel rispetto delle regole di vita comunitaria, infatti gli è permesso:

- svolgere, nella propria camera, attività domestiche usuali purché non arrechino disturbo agli altri
- portare con sé oggetti personali compatibili con lo spazio
- ricevere visite tutti i giorni su appuntamento
- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e desideri
- assentarsi dalla Struttura previo accordo con la Direzione fornendo un recapito provvisorio
- esercitare ogni forma di assistenza spirituale, sociale e di ogni altra natura
- prender parte alle attività motorie, ricreative e culturali svolte sia negli spazi della struttura sia all'esterno
- festeggiare ricorrenze particolari (compleanni, anniversari, ecc….) previo accordo con la Direzione

Nello stabilire gli accoppiamenti tra ospiti nelle camere il personale OSS si basa, per quanto possibile, sugli elementi risultanti dalle indicazioni del Direttore Sanitario, dal PAI e dalle caratteristiche psico-sociali di ciascuno. L'assegnazione di una determinata camera e/o l'abbinamento non costituiscono un diritto e

possono essere modificati a giudizio insindacabile della Direzione ogni qual volta si renda necessario.

**PRIVACY E DIGNITA' DELL'OSPITE**

In osservanza a quanto stabilito dall'art.23 del D.lgs. 196/03 e aggiornamento secondo modalità del art. 13 - Reg. Europeo 2016/679 (testo unico sulla privacy) "Villa degli Abeti" ha provveduto a redigere il documento programmatico sulla sicurezza dei dati e a dar luogo agli adempimenti conseguenti.

Inoltre, per garantire la privacy e la dignità degli anziani all'interno della struttura, la Direzione ha implementato le seguenti modalità operative:

1. visite e medicazioni sono eseguite in ambiente idoneo (infermeria, ambulatorio o camera di degenza) che garantisca, da un lato, il massimo *comfort* possibile (letto o lettino dispongano di uno sgabello per agevolare gli spostamenti), dall'altro la dovuta *privacy*: nelle camere doppie l'attività assistenziale si effettua sempre in ambiente protetto mediante utilizzo di paraventi e/o tende scorrevoli a protezione del paziente
2. la documentazione sanitaria dell'ospite può essere ritirata, in busta chiusa, anche da persone diverse dall'interessato, purché in possesso di una delega scritta
3. Gli operatori della Residenza non possono comunicare notizie, informazioni e/o dati riguardanti la salute, le patologie e/o le terapie di un paziente, se non al personale sanitario chelo ha in cura o ai suoi familiari se legittimati.
4. Tutto il personale che opera in struttura è tenuto al rispetto del segreto professionale

**POLITICA DELLA QUALITA', MISSION E VISION,**

La Direzione ritiene fondamentale perseguire la soddisfazione delle parti interessate come condizione indispensabile per qualificare l'operato della struttura, quindi ha deciso:

- di implementare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) che permetta all'organizzazione di identificare:
  - → i fabbisogni e le aspettative delle parti interessate
  - → le leve organizzative a fini del miglioramento continuo
  - → gli obiettivi per la qualità
- di adottare il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01.

I valori aziendali alla base della politica della qualità sono i seguenti:

- 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
- l'orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei loro parenti e degli operatori

- il coinvolgimento attivo dei pazienti nella vita comunitaria
- il benessere dell'anziano sotto l'aspetto fisico-psichico e relazionale come obiettivo fondamentale da raggiungere
- la tutela e promozione della dignità umana;
- la responsabilizzazione e la crescita professionale del personale
- il miglioramento continuo
- la sicurezza sul lavoro
- la promozione di interventi basati su evidenze scientifiche

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritti nella presente "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico, comunicata a tutto il personale e rivedibile in sede di Riesame, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il Sistema di Qualità interno.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di Missione e Visione.

***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 farli partecipare alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.
In sintesi, favorire l'instaurarsi di un clima adeguato a supportare il benessere degli ospiti, con l'intento di perseguire il mantenimento e miglioramento, laddove possibile, delle loro capacità residue.

***Visione***

Essere in grado di elaborare piani di assistenza individualizzati che, procedendo dall'analisi dei bisogni del paziente, identificano gli obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi in cui attuarle, nonché le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione. Tali Piani sono periodicamente verificati ed aggiornati al modificarsi della situazione di bisogno del paziente.
Essere riconosciuti ed apprezzati come struttura a carattere familiare che ripropone ai propri ospiti un'atmosfera molto vicina a quella di "casa", base sicura.

**INDICATORI DI PROCESSO E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il SGQ è un sistema documentato (procedure, istruzioni e modulistica di registrazione), sottoposto a controlli periodici al fine di garantirne la coerenza e adeguatezza alla realtà operativa della struttura, nonché la rispondenza ai requisiti cogenti e volontari.

Villa degli Abeti è partita dalla rilevazione dei bisogni e delle attese dei potenziali pazienti per approdare alla definizione di **standard qualitativi garantiti**, passando attraverso la revisione ed il controllo dei processi aziendali che sottendono all'erogazione del servizio.
Questi standard di prestazione, che rappresentano un riferimento univoco per tutti gli operatori, possono essere soggetti a variazione sulla base dell'evolversi del contesto interno/esterno, di nuova normativa di

settore, di mutamenti nell'assetto organizzativo dell'Azienda, etc.
Questa loro peculiarità costituisce un valore aggiunto perché testimonia la capacità della Residenza di adeguarsi a molteplici scenari, la sua flessibilità e adattabilità di fronte alle sfide future.

Villa degli Abeti ha definito i propri standard di qualità del servizio come segue:

| Processi | Indicatore | Standard di qualità garantito |
|---|---|---|
| Risorse Umane | *Personale* | Identificazione di ogni operatore attraverso colore della divisa |
| | *Limitazione del turn over* | Anzianità media di servizio del personale della Residenza > 4 anni |
| Erogazione del servizio | *Attenzione all'accoglienza dell'ospite* | Possibilità per le famiglie di conoscere la struttura prima dell'inserimento |
| | | Presenza di documentazione utile a preparare l'ingresso (abbigliamento consigliato, regole, orari, etc.) |
| | | Affiancamento dedicato il giorno dell'ingresso |
| | *Attenzione ai tempi degli ospiti in relazione alla somministrazione dei pasti* | Esistenza di una sala ristorante per gli ospiti non allettati |
| | | Orari pasti:<br>Colazione tra le 8.30 e le 9,00<br>Pranzo tra le 11,30 e le 13,00<br>Cena tra le 18,30 e le 19,30 |
| | | Almeno 40 minuti a disposizione di ciascun ospite per la consumazione del pasto |
| | *Organizzazione della giornata e delle attività in relazione alle esigenze ed ai ritmi di vita di ciascun ospite* | Riposo post-prandiale |
| | | Orari flessibili di alzata e rimessa a letto, assecondando le esigenze individuali |
| | | Pulizia delle camere non prima che l'ospite si sia alzato, o comunque a partire dalle 7.00 |
| | *Mantenimento dei legami parentali, amicali e con il territorio, promozione della compartecipazione* | Orario lungo di visita agli ospiti e possibilità di concordarlo con la Direzione |
| | | Celebrazione di feste, compleanni, anniversari aperti anche agli esterni |
| | | Coinvolgimento di associazioni di volontariato e alunni delle scuole locali, degli Alpini |
| | *Comunicazione con l'esterno* | Presenza dell'URP |
| | | Sito Web aggiornato |
| | | Carta dei servizi |
| | *Attenzione all'alimentazione e idratazione* | Scelta fra due piatti per ogni portata. |
| | | Regimi dietetici personalizzati |
| | | Pasti caldi alla sera |
| | | Accesso ai generi di conforto durante la giornata, anche tramite i distributori automatici |

| Processi | Indicatore | Standard di qualità garantito |
|---|---|---|
| Erogazione del servizio | *Attenzione alle proprietà degli ospiti* | Esistenza di protocolli documentati per la gestione:<br>- delle somme di denaro a disposizione dell'ospite<br>- dei capi di vestiario personali |
| | *Attività organizzate di animazione occupazionale, ricreativa, artistica e culturale* | Sono disponibili spazi dedicati all'animazione, anche all'esterno |
| | | È prevista e regolamentata l'uscita degli ospiti dalla Residenza |
| | | I familiari possono trascorrere una giornata parziale a fianco dei propri cari |
| | | Celebrazione dei compleanni e delle festività aperte alle famiglie e agli amici |
| | | Pet Therapy (se possibili) |
| | *Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione.* | Presenza di una reception, un living comune per la conversazione, un terrazzo da 200 metri quadrati, e due giardini sensoriali con percorsi romani allestiti con panchine e gazebi |
| | | Sala cinema - maxi-schermo da 120 pollici |
| | | Sala ristorante |
| | | Sala lettura con adiacente libreria |
| | | Palestra attrezzata |
| | | |
| Sistema di gestione Qualità (SGQ) | *Gestione del disservizio* | Risposta ai reclami entro 15 giorni dal ricevimento |
| | *Miglioramento continuo* | Indagini sui livelli di soddisfazione dell'utenza e del personale – sintesi e divulgazione risultati |
| | | Riesame annuale della Direzione – Piano di miglioramento con cadenza almeno annuale |
| | *Non conformità, azioni correttive, eventi avversi – Schede IR* | Puntuale presa in carico, analisi da parte della UGR, risoluzione/mitigazione |
| Documentazione sanitaria | *Digitalizzazione* | Adozione del software gestionale Advenias Care che integra tutte le informazioni assistenziali in un fascicolo sanitario unico, sempre aggiornato e disponibile per gli operatori dotati di credenziali di accesso |

**DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

"Villa degli Abeti" garantisce ai propri ospiti il rispetto dei Diritti della Persona Anziana, ovvero:

- Il Diritto alla vita: ogni ospite deve ricevere l'assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, riposo, comunicazione, conforto)
- Il Diritto di cura ed assistenza: ogni ospite è curato con scienza e coscienza rispettando la sua volontà
- Il Diritto alla riservatezza: è tutelata la segretezza dei dati anche sensibili del paziente, secondo quanto previsto dal D.lgs. 196/03 e agg. Secondo Reg. Europeo 2016/679.
- Il Diritto di rispetto al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio cognome e nome, deve essere rispettato il suo concetto di pudore.
- Il Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e sugli interventi che lo riguardano
- Il Diritto di parola e ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite nel limite del possibile.

ed assicura, inoltre, equità ed uguaglianza nel trattamento senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione o ceto sociale.