



CARTA DEI SERVIZI

(ex DPCM 19.05.1995)

Edizione 2012



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "VILLA ADELCHI"
Struttura Sanitaria Accreditata dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza
87030 - Longobardi Marina (CS)
Tel. 0982-761873 Fax 0982-78323



INDICE

CARTA DEI SERVIZI

- Riferimenti legislativi
- Obiettivi
- Presentazione Struttura
- Organizzazione Aziendale
- Principi fondamentali

INFORMAZIONI SERVIZI OFFERTI

- RSA/Casa Protetta
- Centro di Riabilitazione
- Modalità di accesso
- La vita nella RSA
- Dimissioni

PRESTAZIONI OFFERTE

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Servizio di riabilitazione
- Attività psico-educazionale
- Servizio mensa
- Servizio lavanderia
- Servizio barbiere e parrucchiere
- Presidi e ausili
- Reception
- Servizio BAR
- Servizio Navetta

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI, PROGRAMMI

STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO

INFORMAZIONE PRIVACY E SICUREZZA

REGOLAMENTO INTERNO “VILLA ADELCHI”

REGOLAMENTO PISCINA

CARTA DEI SERVIZI DELL'ANZIANO

COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

ALLEGATI:

- Organigramma
- Questionario di soddisfazione
- Modello per la presentazione dei reclami

CARTA DEI SERVIZI

Riferimenti legislativi

Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995- Linee Guida n. 2/95 Ministero della Sanità

Obiettivi

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione attraverso il quale la nostra struttura sanitaria fornisce, in maniera accessibile e trasparente al cittadino-utente, informazioni sul suo modo di operare, sulle prestazioni erogate, sugli strumenti e le professionalità impiegate, sugli standard di qualità attesi e perseguiti.

Il principale obiettivo è quello di:

- fare conoscere ad ospiti e familiari i propri diritti;
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla struttura;
- definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei servizi introduce nel mondo sanitario il concetto secondo il quale un'organizzazione sanitaria deve assicurare una serie di prestazioni facilitando la piena comprensione del significato e dell'utilità degli stessi agli utenti-fruitori.

Quindi, la carta dei servizi costituisce un esempio di diritto all'informazione nell'ambito più generale del processo di tutela della salute. Essa rappresenta uno strumento di garanzia per il paziente e di salvaguardia dei suoi diritti.

La maggiore informazione e conoscenza favorisce un rapporto paziente-struttura sanitaria improntato alla trasparenza ed alla chiarezza.

Per tali ragioni anche Villa Adelchi ha voluto redigere la propria carta di servizi da offrire in lettura ai propri ospiti ed utenti ed a tutti quei referenti istituzionali (ASL, Associazioni, Enti Locali, Parrocchie, ecc.) ai quali vuole offrire la garanzia del proprio operato.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento ed integrazione.

Presentazione della struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale-Centro di Riabilitazione “Villa Adelchi” è ubicata a Longobardi Marina (Riviera dei Cedri-Costa Tirrenica), a circa 40 Km da Cosenza (direzione Nord) e circa 50 Km da Lamezia Terme (direzione Sud). La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi privati e pubblici, essendo vicina ad Amantea (sede di Stazione Ferroviaria e Servizio Bus).



Appartiene alla Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza, la quale conta una popolazione di circa 750.000 abitanti. La struttura dispone di 91 posti letto (60 posti di RSA-anziani, 19 posti di Casa Protetta, 12 posti di Riabilitazione Estensiva a ciclo continuativo) ed eroga prestazioni assistenziali sia in regime di ricovero che in regime ambulatoriale e domiciliare (riabilitazione estensiva ambulatoriale e domiciliare).

Villa Adelchi è dotata di parcheggio a disposizione degli utenti, di cortile con panchine accessibile per ospiti e familiari, è strutturata su 3 piani.

Al Piano Terra sono situati: Uffici Amministrativi, Direzione Sanitaria, Accettazione, Studio Assistente Sociale, Cucina, Centro Riabilitazione (stanze degenza, sala comune, palestra, piscina, box per fisioterapia, logopedia, psicomotricità, studio del fisiatra), Casa Protetta (stanze degenza), Camera Mortuaria (accessibile dal cortile esterno della struttura).

Al Primo Piano sono situati: Residenza Sanitaria Anziani (stanze degenza, sale comuni, bagni assistiti, cucinino, infermeria, studio medico), Casa Protetta (sala comune).

Al Secondo Piano è situata la Residenza Sanitaria Anziani (stanze degenza, sale comuni, bagni assistiti, cucinino, infermeria).

Le camere di degenza (un posto, due posti, tre posti) sono dotate di bagno privato, i letti sono attrezzati con pulsante di chiamata e predisposti per l'aggiunta di ausili.

La struttura è dotata di un Piano di Emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale delle strutture è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti

Organizzazione aziendale

Villa Adelchi nel 2006 ha intrapreso ed ottenuto la Certificazione di Qualità (secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2000) con gli obiettivi di garantire sempre i più alti standard qualitativi e il miglioramento continuo. Nel 2009 ci si è adeguati al nuovo standard ISO 9001:2008, dedicandosi, con maggior impegno, non solo nell'erogazione di prestazioni di assistenza e cura nel rispetto della migliore pratica sanitaria, ma anche: 1) nell'attuare puntuali controlli sul processo di sterilizzazione dello strumentario; 2) nella gestione corretta e trasparente degli accessi e degli appuntamenti; 3) nella

cura dell’igiene e del comfort dei locali; 4) nella scelta di materiali sicuri e certificati; 5) nei controlli sistematici alla propria apparecchiatura; 6) nella formazione e nell’aggiornamento continui del personale sanitario; 7) nel rispetto della privacy e della persona.

La struttura è diretta da un Responsabile Medico che coordina il personale sanitario e collabora con il fisiatra ed altri medici specialisti. La Direzione Generale ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati. In funzione di quanto previsto dal sistema di qualità alla Direzione spetta:

- la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali;
- la gestione degli acquisti e dell’amministrazione;
- la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali;

Il personale di reparto è costituito da medici (fisiatra, geriatra, neuro-psichiatra), psicologi, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, educatori professionali, operatori socio-assistenziali, assistenti sociali.

Principi fondamentali

Villa Adelchi eroga i propri servizi nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Legge Italiana:

UGUAGLIANZA	Ogni persona ha diritto di ricevere l’assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
IMPARZIALITA’	I comportamenti degli operatori verso gli ospiti e gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
CONTINUITA’	Villa Adelchi assicura continuità e regolarità nell’assistenza. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.
PARTECIPAZIONE	Villa Adelchi garantisce all’ospite ed ai suoi familiari la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

INFORMAZIONE SU SERVIZI OFFERTI

La missione istituzionale di Villa Adelchi è quella di erogare servizi sanitari, assistenziali e riabilitativi secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

Tali servizi vengono erogati in regime residenziale presso la RSA e la Casa Protetta ed in regime residenziale, ambulatoriale e domiciliare presso il Centro di Riabilitazione.

Residenza Sanitaria Assistenziale e Casa Protetta

La RSA è una Struttura extraospedaliera destinata a pazienti anziani (> 65 anni) affetti da patologie cronico-degenerative, non autosufficienti, non assistibili a domicilio o richiedenti trattamenti continui e che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Presso la RSA vengono erogate - in forma continuativa – assistenza sanitaria qualificata e trattamenti riabilitativi con l’obiettivo di migliorare lo stato di salute ed il grado di autonomia della persona.

Presso la RSA vi è una presa in carico globale dell’ospite attraverso un approccio multidisciplinare che vede la collaborazione di diverse figure professionali (Fisiatra, Geriatra, Psicologo, Educatori, Terapisti della riabilitazione, Infermieri professionali, Assistente Sociale, ecc.).

Per ogni ospite viene redatto un Piano Assistenziale e Sanitario Individuale nel quale vengono definiti i bisogni assistenziali e di cura del paziente e designate le figure preposte alla presa in carico.

Il personale medico di Villa Adelchi, inoltre, si avvale – oltretutto – delle professionalità e delle risorse del proprio Centro di Riabilitazione - di tutte le consulenze specialistiche ed i controlli medici necessari a garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura.

Centro di riabilitazione

Presso il Centro di Riabilitazione vengono erogate prestazioni di tipo estensivo attraverso l’utilizzo di tecniche e macchinari innovativi e personale qualificato tese al trattamento di:

- Disabilità transitorie e/o minimali che richiedono un semplice e breve programma terapeutico-riabilitativo;
- Disabilità importanti con possibili esiti permanenti, spesso multiple, che richiedono una presa in carico nel lungo termine attraverso la definizione di un vero e proprio “progetto terapeutico” (PRAI).

Il Centro di Riabilitazione “Villa Adelchi” eroga le seguenti prestazioni:

- Massoterapia

- Laserterapia
- Tensterapia
- Correnti Diadynamiche
- Elettrostimolazioni
- Ultrasuonoterapia
- Ionoforesi
- Magnetoterapia
- Correnti interferenziali
- Idromassoterapia
- Linfodrenaggio
- Linfodrenaggio con bendaggio elastico
- Rieducazione funzionale
- Rieducazione motoria
- Kinesiterapia
- Massaggio connettivale
- Esercizi assistiti in acqua
- Esercizi respiratori
- Elettroterapia antalgica
- Ginnastica riabilitativa
- Ginnastica riabilitativa di gruppo
- Onde d’urto
- Infiltrazioni
- Logopedia
- Colloqui psicologici e psicoterapia

Tutti i nuovi utenti vengono sottoposti a visita medica iniziale da parte del Medico Fisiatra per la definizione del percorso riabilitativo individuale e l’affidamento alle diverse figure di terapeuta.

Il Centro di Riabilitazione di Villa Adelchi opera al piano terra della Struttura. I box, le palestre, e le stanze adibite alle varie attività di riabilitazione sono strutturate in modo da garantire la massima sicurezza e la massima riservatezza. Presso il centro di Riabilitazione è operativa anche una piscina per l’idroterapia realizzata nel rispetto della normativa cogente in materia. Per la piscina è stato approntato un sistema di controlli microbiologici e chimici tesi a garantire l’igienicità e la salubrità



dell'acqua e dei servizi. Villa Adelchi mette a disposizione degli utenti provenienti dai comuni limitrofi un servizio gratuito di navetta.

Modalità di accesso RSA/Casa Protetta

Riferimenti Legislativi:

D.G.R. n. 695/03; D.G.R. n. 685/02; D.D.G. n. 4477 del 30/10/08;

L'accesso alla RSA/Casa Protetta in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale necessita dell'autorizzazione da parte della U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) del Distretto Sanitario dove la struttura è ubicata.

Le modalità di accesso sono due:

1. Per l'utente proveniente da una struttura ospedaliera sarà il personale medico di quest'ultima a formulare la richiesta di accesso ne segue la valutazione dell'UVG e l'autorizzazione.
2. L'utente non ospedalizzato, invece, dovrà recarsi dal proprio medico di famiglia il quale provvederà ad effettuare la richiesta di valutazione geriatrica. L' U.V.G. del Distretto Sanitario competente analizzerà l'opportunità di ricoverare presso la RSA/Casa Protetta persone anziane (> 65 anni) non autosufficienti, autorizzandone l'accoglienza nella struttura.
3. L'U.V.G. trasmette alla struttura una scheda informativa sullo stato di salute della persona da ricoverare oltre alle indicazioni alla tipologia di ricovero (RSA o Casa Protetta).

Nel caso in cui non vi siano posti disponibili il potenziale utente verrà inserito nella lista di attesa (Lista di attesa unica per ASP) il cui scorrimento avviene nel rispetto di un criterio cronologico.

Il nuovo ospite per l'ingresso dovrà:

A) Produrre la seguente documentazione:

- tessera sanitaria/codice fiscale
- certificato medico rilasciato da un sanitario di struttura pubblica attestante la patologia in oggetto
- certificato di residenza
- copia di un documento di riconoscimento valido
- copia autentica del verbale di invalidità oppure copia della domanda di invalidità oppure autocertificazione attestante la invalidità
- copia esenzione ticket
- copia del libretto di pensione o Mod. 101 oppure autocertificazione sui redditi percepiti

- copia indennità di accompagnamento
- copia di eventuale documenti presentati per la richiesta di ausili
- Documentazione clinica indicativa

B) Dovrà inoltre **sottoscrivere**:

- autorizzazione al trattamento dei dati (D.Lgs.196/03)
- consenso al trattamento sanitario
- richiesta dei servizi non compresi nella retta

C) Al nuovo ospite è richiesto il seguente **corredo d'ingresso**:

Calze, magliette, camicie da notte o pigiama	6 cambi
Mutande, fazzoletti	6 cambi
Indumenti (vestiti, maglioni, pantaloni, gonne, ecc.)	6 cambi
Pantofole o ciabatte chiuse	1 paio
Scarpe	1 paio
Pettine, spazzolino da denti, dentifricio	
Contenitore per protesi e prodotti per la pulizia	

Modalità di accesso Centro di riabilitazione

Riferimenti Legislativi

D.L. n. 502/92; D.G.R. n. 3137/99; D.D.G. n. 4478 del 30-10-2008

Per poter accedere ai servizi del Centro l'iter amministrativo si esplicita nel modo seguente:

1. Il paziente viene sottoposto a visita specialistica dal Fisiatra del Centro che provvederà alla redazione di specifico piano riabilitativo multidisciplinare (PRAI);
2. Il Centro provvede alla trasmissione del piano riabilitativo, corredato della richiesta del medico di famiglia, al Distretto competente del territorio;
3. Il Responsabile della Riabilitazione del Distretto provvede alla valutazione e conseguente autorizzazione del piano di riabilitazione;



4. Se il paziente è residente in Distretto sanitario diverso, il Distretto competente (autorizzante) è tenuto ad inviare copia dell' autorizzazione al Distretto di residenza del paziente;
E' prevista una lista di attesa il cui scorrimento avviene nel rispetto di un criterio cronologico.

LA VITA NELLA RSA

Villa Adelchi ha strutturato la propria organizzazione in modo da limitare gli effetti della istituzionalizzazione e garantire alla persona i ritmi di vita più adeguati e l'ambiente più accogliente.

La giornata tipo dell'ospite è così articolata:

7,00 – 8,30	Alzata, igiene personale, vestizione
8,30 – 9,30	Colazione, somministrazione terapia
9,30 – 12,00	Riabilitazione, Attività psico-educazionale, animazione con spuntino / idratazione alle ore 10,30 circa
12,30 – 13,00	Pranzo e somministrazione terapia
13,30 – 14,30	Riposo
14,30 – 15,30	Alzata e socializzazione
15,30 – 16,00	Merenda / idratazione
16,00 – 18,00	Animazione/Attività psico-educazionale
18,30 – 19,30	Cena e somministrazione terapia
20,30 – 21,00	Distribuzione camomilla e generi di conforto serale, rimessa a letto

Il servizio viene personalizzato quanto più possibile per venire incontro alle esigenze di assistenza e cura dei singoli e dei loro familiari.

DIMISSIONI

L' Ospite inserito in struttura può essere dimesso nei seguenti casi:

1. Per decesso dell'Ospite
2. Per richiesta da parte dell'ospite e/o di un suo delegato. In tale caso è opportuno un preavviso di almeno 15 giorni. In caso di mancato preavviso dovrà essere corrisposta una retta proporzionalmente corrispondente al preavviso dovuto.
3. Per disdetta scritta da parte del Centro a seguito di:
 - a) Variazioni delle condizioni di salute dell'ospite tali da rendere la Struttura non più idonea ad assistere l'ospite. In tal caso le dimissioni sono eseguite dopo che i familiari avranno individuato una struttura più adeguata.
 - b) Gravi e/o ripetute inadempienze all'interno della Struttura nei confronti di altri ospiti, degli operatori, dei visitatori (furto, molestie sessuali, comportamenti violenti);
 - c) Il sistematico rifiuto da parte dell'ospite e/o familiari di accettare le indicazioni assistenziali previste dal PAI nelle sue articolazioni e/o la trasgressione delle norme comportamentali previste dal Regolamento di Struttura.

PRESTAZIONI OFFERTE

Assistenza medica

L'ospite ha diritto all'assistenza medica da parte della Struttura. Tale assistenza è garantita dalla presenza costante di un'Équipe Multidisciplinare composta da: geriatra, medico internista, fisiatra, psicologo, assistente sociale. I medici erogano tutte le prestazioni di propria competenza comprese le certificazioni, si avvalgono quando necessario di consulenze specialistiche esterne per meglio definire il percorso assistenziale di ciascun ospite. I medici si rendono disponibili a colloqui con i familiari secondo gli orari previsti dal regolamento interno.

Assistenza infermieristica

E' garantita la presenza (24 h) di infermieri professionali che compilano la cartella infermieristica, rilevano parametri vitali, somministrano le terapie farmacologiche (stabilite dai medici), effettuano le medicazioni (es. piaghe da decubito), si adoperano a coordinare il lavoro degli operatori per qualsiasi esigenza (es. mobilitazione dell'ospite).



Servizio di riabilitazione

E' attivato in base alla valutazione del Fisiatra del Centro che provvede alla stesura di un piano riabilitativo individuale (PRAI), in cui sono indicati tipologia e periodicità dell'intervento riabilitativo. Il servizio è assicurato dalla presenza di terapisti della riabilitazione presenti in Struttura dal lunedì al sabato. Il servizio mira alla rieducazione neuro-motoria e/o fisica, provvedendo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'ospite.

Attività psico-educazionale

La terapia psico-educazionale è assicurata dalla presenza in struttura (tutti i giorni) di educatori professionali. E' finalizzata al mantenimento delle abilità residue delle persone anziane ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività erogate sono diversificate per ciascun ospite, in funzione dei suoi interessi, delle sue capacità residue, e del progetto riabilitativo-assistenziale individuale.

Servizio mensa

Relativamente ai pasti, l'ospite può scegliere giornalmente da un menu stagionale che propone per ogni pasto (pranzo e cena) 3 primi, 4 secondi e contorni diversi.

Personale competente che conosce le indicazioni dietetiche formulate dal personale medico aiuta l'ospite nella scelta del proprio menu.

Il menu è stato redatto considerando le esigenze dietetiche degli utenti e nel rispetto delle linee guida in materia di corretta alimentazione.

I pasti vengono preparati internamente da personale qualificato e con l'impiego delle migliori materie prime.

La preparazione e la somministrazione dei pasti avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza alimentare ed autocontrollo (HACCP - D.Lgs. 155/97).

Servizio lavanderia

Villa Adelchi assicura la pulizia e l'igienizzazione della biancheria da letto attraverso un proprio fornitore qualificato.

Per il lavaggio dei capi di vestiario è disponibile un servizio di lavanderia e sartoria interna a pagamento.



Al fine di evitare la dispersione o la confusione dei capi, per ogni ospite è tenuto un elenco della biancheria ed è approntato un sistema di rintracciabilità mediante l'apposizione di etichette identificative su ciascun capo.

Servizio barbiere e parrucchiere

Il servizio è garantito e gratuito per la rasatura barba quotidiana. La spesa per il taglio, la piega, il colore, ecc. è sostenuta dall'ospite e Villa Adelchi garantisce l'ingresso in Struttura al parrucchiere di fiducia dell'ospite.

Presidi e ausili

Villa Adelchi provvede al rifornimento di alcune tipologie di farmaci/presidi e concerta con i familiari l'approvvigionamento di farmaci ad uso individuale ed ausili (pannoloni, traverse, ecc.) assicurando sempre l'occorrenza per le cure e l'assistenza. Per quanto concerne farmaci, presidi ed ausili prescrivibili dal SSN si rimanda alla normativa vigente.

Servizio di Reception

Il centralino/reception è attivo e presidiato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

All'interno delle Strutture è possibile effettuare e ricevere telefonate nelle camere di degenza. Le telefonate effettuate comportano un addebito a carico dell'utente secondo un listino interno disponibile presso il Servizio Accoglienza.

Per motivi di sicurezza è sconsigliato l'uso dei telefoni cellulari.

Le Visite agli ospiti sono consentite dal Lunedì al Venerdì (Mattina dalle 12.00 alle 14.00; Pomeriggio dalle 16.30 alle 19.30) il Sabato e Domenica (la Mattina dalle 11.00 alle 14.00; Pomeriggio dalle 16.00 alle 19.30). Durante l'orario di visita parenti e amici sono invitati a sostare presso le aree comuni della struttura e non all'interno delle stanze per il rispetto di tutti.

La presenza durante il pranzo e la cena non è consentita ai visitatori, se non in casi esplicitamente autorizzati, presso le sale ristorante e nelle vicinanze dei carrelli delle vivande per la necessaria tranquillità degli ospiti in un momento delicato come quello dedicato ai pasti, nonché per questioni igieniche.

Non è infine consentita la presenza di esterni durante le visite mediche e interventi assistenziali, se non previa specifica ed eccezionale autorizzazione.

In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari.



Servizio BAR

Al piano terra della Struttura sono presenti alcuni distributori automatici per bevande calde (caffè, cappuccino, cioccolata calda, the, etc) e vari snack (dolci e salati).

Servizio Navetta

Villa Adelchi è dotata di una propria Ambulanza in sede e di un Bus per gite organizzate.

Inoltre, per il Centro di Riabilitazione, mette a disposizione degli utenti provenienti dai comuni limitrofi il servizio gratuito di navetta.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Villa Adelchi fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'èquipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti è prevista la somministrazione di un questionario (in Allegato) di soddisfazione agli ospiti della RSA/CP, agli utenti del centro di Riabilitazione ed ai loro familiari. Inoltre, gli utenti, in caso di grave disservizio, possono presentare un reclamo che la Direzione dell'azienda si impegna a prendere in carico (Modulo Reclamo).

Al fine di garantire la massima partecipazione ed il massimo ascolto delle esigenze degli utenti, Villa Adelchi, gradisce ricevere suggerimenti e consigli per il miglioramento.

Villa Adelchi garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti. La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.



INFORMAZIONE, PRIVACY, SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato;
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

REGOLAMENTO INTERNO “VILLA ADELCHI”

La camera assegnata all’ospite all’inizio del periodo di residenza viene individuata sulla base delle disponibilità e di una corretta gestione di posti letto, tenendo presenti, nei limiti del possibile, caratteristiche e bisogni particolari degli ospiti. Potranno in seguito avvenire per motivate ragioni gestionali e di tutela dell’ospite, modifiche nell’assegnazione.

I rapporti tra gli ospiti, i parenti ed il personale della struttura, devono essere improntati al reciproco rispetto e comprensione. Eventuali reclami, relativi al servizio dovranno essere rivolti direttamente alla Direzione della Struttura e non al personale in servizio.

Premesso che il principale punto di riferimento per gli ospiti resta sempre e comunque - anche durante il periodo di ospitalità presso la Struttura - la famiglia, i parenti dell’utente sono tenuti a collaborare per quanto afferisce:

- La custodia degli indumenti fuori stagione dell’ospite
- Il rinnovo periodico degli abiti, delle calzature e della biancheria
- L’accompagnamento del congiunto a visite mediche programmate all’esterno della Struttura
- Il disbrigo della pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all’ospite
- Al mantenimento di relazioni significative con il proprio congiunto
- A rientri o visite alla famiglia assumendosi le responsabilità associate all’uscita dalla struttura
- Alla rimozione di tutti gli ostacoli che possano ritardare o impedire il rientro nel suo ambiente di vita
- Ad evitare le telefonate, se non in caso di estrema necessità., durante l’orario della visita medica (dalle ore 9:00 alle ore 11:00) e durante l’orario dei pasti (12:00/13:00 - 18:30/19:30)
- Al divieto di portare in Struttura bevande alcoliche, apparecchiature elettriche, alimenti o farmaci non autorizzati
- Ad evitare la presenza in camera durante la visita medica o le prestazioni assistenziali
- Al rispetto degli orari comunicati per l’ingresso in Struttura
- A limitare l’assistenza diretta dell’ospite (messa a letto, igiene, deambulazione, alzata) ed a rivolgersi al personale preposto
- Al divieto di avvicinarsi ai carrelli dei pasti e dei farmaci
- A partecipare alle attività di animazione organizzate dalla Struttura (feste, gite)
- A evitare l’uso di telefonini durante la permanenza in Struttura ed a tenere comportamenti improntati all’educazione ed alla correttezza

A non fumare nei locali interni della Struttura

REGOLAMENTO PISCINA

- Gli Utenti devono avere il massimo rispetto degli impianti e degli effetti d'uso. Ogni danno, anche se involontario, dovrà essere risarcito alla Direzione.
- E' assolutamente vietato, anche agli accompagnatori, l'ingresso negli spogliatoi o al piano vasca senza ciabatte o copri scarpe.
- E' vietato sporcare l'acqua delle vasche in qualsiasi modo o introdurre oggetti personali.
- I costumi da bagno devono essere di forme e dimensioni tali da garantire il decoro; di materiale resistente ai prodotti utilizzati per il trattamento della vasca.
- Non è possibile consumare cibo o bevande sul piano vasca e negli spogliatoi.
- E' fatto divieto entrare in vasca alle persone che presentano ferite, abrasioni, lesioni o alterazioni cutanee di sospetta natura infetta (verruche, dermatiti, micosi etc.). L'Utente potrà entrare in piscina solamente esibendo un certificato medico che attesti che le lesioni presentate sono compatibili con la balneazione in luogo pubblico.
- E' fatto divieto entrare in vasca alle persone in stato psico-fisico alterato (ubriachezza, alterazione da stupefacenti etc.) o anche in evidenti condizioni precarie di salute, tali da rappresentare un rischio per l'incolumità del soggetto stesso.
- La Direzione non è responsabile in alcun modo degli eventuali incidenti, infortuni o altro che possono accadere agli Utenti per comportamenti loro imputabili.
- E' obbligatorio indossare la cuffia prima di entrare in vasca; usare le ciabatte o i copriscarpe negli spogliatoi e per accedere al piano vasca.
- E' obbligatorio tenere un comportamento corretto e decoroso.
- E' vietato fumare in tutte le aree dell'impianto. Prima di entrare in acqua bisogna gettare eventuali caramelle o chewing-gum.
- E' vietato qualsiasi comportamento in contrasto con le norme igieniche.
- E' obbligatorio indossare ciabatte pulite e antiscivolo, riporre le scarpe nelle apposite scarpriere o nella propria borsa.
- E' vietato ripulire spazzole e pettini sopra i lavandini.
- Non è consentito transitare senza costume negli spogliatoi.
- Prima di entrare in vasca è necessario struccarsi e fare la doccia.
- Per contribuire a rendere più autonomi i bambini, l'ingresso in spogliatoio è consentito agli accompagnatori dei bambini di età non superiore ai sei anni o con oggettiva necessità di aiuto e, preferibilmente, solo per il periodo necessario a familiarizzare con il nuovo ambiente.



RSA-CENTRO RIABILITAZIONE “VILLA ADELCHI”

- Agli accompagnatori non è consentito attendere al termine del trattamento nei locali della piscina.
- E' vietato fare tuffi o giochi pericolosi; si possono effettuare immersioni in apnea solo sotto il controllo dei terapisti.
- E' vietato portare all'interno dell'impianto oggetti di vetro o qualsiasi oggetto che può risultare pericoloso.
- Per la sicurezza delle persone, non si possono utilizzare elettrodomestici privati (phon); è obbligatorio l'utilizzo dell'apposito phon a parete presente in piscina.

CARTA DEI SERVIZI PER GLI ANZIANI

La persona anziana rappresenta una risorsa rilevante per la società, anche in funzione dell' elevato contributo che può offrire alla conoscenza sociale della storia e delle tradizioni del nostro Paese.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone in età avanzata (superiore a 65 anni) ed in buone condizioni psico-fisiche. Negli interventi specificamente riservati agli anziani limitati nelle loro autonomie (anziani fragili), si considera non autosufficiente chi non può provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri.

La Carta dei Diritti delle Persone Anziane, in conformità al Piano d'Azione dell'ONU, adottato a Madrid nel 2002, ed al Piano Sanitario Nazionale, tutela il rispetto, promuove il benessere e mira a prevenire gli stati di disagio, di malattia ed emarginazione delle persone anziane con azioni positive, elevando la quantità e la qualità dei servizi offerti, e valorizzando la partecipazione ed il protagonismo delle persone anziane stesse.

In questo documento si fa riferimento ad alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio di “giustizia sociale”, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- Il principio di “solidarietà” enunciato dall'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.
- Il principio di “salute” enunciato dall'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.

La persona anziana ha pertanto il diritto in particolare:

- ✓ Alla propria libertà: personale, di domicilio, di movimento, di corrispondenza, affettiva e sessuale.
- ✓ Ad una compiuta informazione sui servizi sociali e sanitari, sulle prestazioni offerte, sulle possibilità di scelte, sulle modalità di erogazione delle prestazioni.
- ✓ Al riconoscimento del suo contesto abitativo e familiare quale ambito privilegiato della vita.
- ✓ Al riconoscimento della propria esperienza professionale anche successivamente alla cessazione della sua attività lavorativa.
- ✓ Al coinvolgimento nelle attività sociali nelle quali si riconosce abile ad operare.
- ✓ Ad una salvaguardia da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- ✓ Al diritto di godere e conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
- ✓ a conservare e vedere rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- ✓ A disporre della propria giornata per quanto riguarda opportunità di studio, di informazione, appuntamenti televisivi e telefonici, orario di riposo e pasti.
- ✓ Alla riservatezza personale.

COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Villa ADELCHI ha individuato e definito modalità per comunicare con il paziente/ospite in merito a tutte informazioni relative al prodotto/servizio, ai criteri di gestione delle richieste di accesso e ai feedback da parte del paziente/ospite, con riferimento a scostamenti o anomalie rispetto ai requisiti.

Tali modalità si sostanziano in:

- Informazioni sulla struttura (organizzazione, prestazioni, Carta dei servizi).
- Informazioni sul trattamento dei dati sensibili del paziente/ospite (Rif.to D.Lgs.196/03), attraverso l'acquisizione dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali mediante apposita modulistica.
- Informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni, attraverso l'acquisizione del consenso informato.
- Informazioni su modalità di presentazione di reclami e di rappresentazione del livello di soddisfazione.

Gestione dei reclami

La Direzione ed il Responsabile Gestione Qualità provvedono alla gestione di eventuali reclami trasmessi dal paziente/ospite. I moduli per la registrazione dei reclami sono disponibili presso l'area Amministrazione/Approvvigionamenti.

Qualora il paziente/ospite inoltri un reclamo o un'insoddisfazione, la Direzione, di concerto con il Responsabile Gestione Qualità:

- effettua un'analisi ed una valutazione delle cause che hanno determinato la non conformità e/o l'insoddisfazione del cliente;
- definisce le azioni correttive da intraprendere nonché le azioni preventive al fine di evitare che si ripresentino tali criticità;
- effettua un riesame delle stesse al fine di verificarne la corretta esecuzione e l'efficacia.

Villa GIOIOSA conserva adeguata registrazione dei reclami pervenuti e delle relative attività intraprese e provvede ad effettuare il monitoraggio della soddisfazione del cliente attraverso la somministrazione di appositi questionari di gradimento/soddisfazione.

L'attenzione al cliente è il risultato di una politica volta a considerare il rapporto stesso con il cliente un elemento fondamentale di miglioramento continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità.