Villa Adelchi

CARTA DEI SERVIZI
(ex DPCM 19.05.1995)

Rev. 09 del 01/12/2025

GRUPPO CITRIGNO

DEDIZIONE OLTRE LE CURE

RIACE SRL
P.zza Bilotti n. 50
87100 Cosenza
Part. IVA: 02199950789

Riace S.r.L.
C.da Frailliti, 69 – 87030 - Longobardi Marina (CS)
Sede Legale: Via Panebianco, 293 - 87100 Cosenza
Tel. 0982.78067 – Fax. 0982.761942
info@villaadelchi.it - www.villaadelchi.it
Partita IVA : 02199950789

Member of CISQ Federation
RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

UNINDUSTRIA CALABRIA

Villa Adelchi
DEDIZIONE OLTRE LE CURE

GRUPPO CITRIGNO
DEDIZIONE OLTRE LE CURE

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 - L.R. n. 23/03 – L. n. 328/00 (art. 13).

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 (ASP, Associazioni, Enti Locali, 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 Riace SRL per la struttura "Villa Adelchi", eroga servizi socio-sanitari e socio-assistenziale in RSA, riabilitazione estensiva o intermedia in regime di ricovero, ambulatoriale e domiciliare, semiresidenziale e servizi di casa protetta per anziani; 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 all' Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza, la quale conta una popolazione di circa 75.000 abitanti. Villa Adelchi è una struttura convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale per 60 posti letto di RSA per anziani e disabili per cause diverse, che non siano autosufficienti e che non possono curarsi a domicilio; per 19 posti letti di Casa Protetta rivolta a pazienti anziani al fine di prevenire perdite di autonomia e mantenere le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali dei pazienti; per 12 posti letto di Riabilitazione Estensiva a Ciclo Continuativo. Inoltre Villa Adelchi è convenzionata come Centro di Riabilitazione estensiva sia per n° 35 prestazioni giornaliere ambulatoriali, e per n° 37 prestazioni giornaliere domiciliari e accreditata con DCA n. 174 del 05/12/2022 per n. 20 prestazioni semiresidenziali per anziani non autosufficienti (RS1).
Villa Adelchi è dotata di area esterna per parcheggio a disposizione degli utenti, di cortile con panchine e fontana esterna danzante luminosa e aree verdi accessibile per ospiti e familiari, è strutturata su 3 livelli.
Al Piano Terra sono situati: uffici amministrativi, direzione sanitaria, accettazione/urp, studio assistente sociale, studio psicologi, cucina, sale riunioni, studio responsabile qualità, area ristoro (distributori bevande e snack), centro di riabilitazione ambulatoriale (palestre, piscina, box per fisioterapia, logopedia, psicomotricità, studio del fisiatra), casa protetta (stanze degenza), area semiresidenziale, camera mortuaria (accessibile dal cortile esterno della struttura) e semiresidenziale.
Al Primo Piano sono situati: residenza sanitaria anziani (stanze degenza, sale comuni, bagni assistiti, tisaniera, infermeria, studio medico), Casa Protetta (sala comune).
Al Secondo Piano è situata la Residenza Sanitaria Anziani (stanze degenza, sale comuni, bagni assistiti, tisaniera, infermeria).
Le camere di degenza (un posto, due posti, tre posti) sono dotate di bagno privato, i letti per la maggior parte con movimento elettrico, 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 ha intrapreso e ottenuto la Certificazione di Qualità (secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015) per il seguente scopo di certificazione: "erogazione di servizi socio-sanitari e socio-assistenziale in RSA. Erogazione di servizi di riabilitazione estensiva o intermedia in regime di ricovero, ambulatoriale e domiciliare. Erogazione di servizi di casa protetta per anziani", con gli obiettivi di garantire sempre i più alti standard qualitativi e il miglioramento continuo, dedicandosi, con maggior impegno, non solo nell'erogazione di prestazioni di assistenza e cura nel rispetto della migliore pratica sanitaria, ma anche a gestire correttamente tutto il processo di monitoraggio verifica e controlli, attuando le dovute registrazioni e nel rispetto della privacy e del paziente, 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 continuo del personale sanitario;
7) nel rispetto della privacy e della persona.

La struttura è diretta dal Direttore Sanitario che coordina il personale socio-sanitario e supporta i medici specialisti e coordina l'èquipe multidisciplinare.
Il personale di Villa Adelchi è così articolato: Direzione Generale, OIV, Direzione Sanitaria; DPO privacy; Responsabile Qualità, RSPP, responsabile HCCP, Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione, medici, coordinatori di struttura, infermieri, assistente sociale, psicologo, terapisti, educatori professionali, operatori socio-sanitari, ausiliari, cuoco, addetti alla lavanderia, personale amministrativo.
La Direzione Aziendale 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 dell'amministrazione;
- la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali

Il personale è costituito da :

Medici

Assicurano le prestazioni sanitarie atte a mantenere e migliorare il benessere e la salute della persona e mediante costanti controlli verificano l'evoluzione delle condizioni degli ospiti. Collaborano con le altre figure professionali dell'equipe per il perseguimento degli obiettivi individuali definiti.

Medici specialisti

Neurologo, pneumologo, fisiatra, ortopedico, cardiologo, geriatra, dermatologo, psichiatra, neuropsichiatra infantile, otorino laringoiatra sono responsabili per la valutazione e il trattamento medico e riabilitativo. Coordinano ed integrano il programma di cura, stabiliscono una prognosi riabilitativa, prevedono la possibilità e il tempo necessario per il recupero.

Psicologi

In struttura ricopre un ruolo lontano da quello dell'immaginario collettivo: lo si trova infatti a tu per tu con gli operatori, gli ospiti o i parenti di questi, accanto all'educatore o al fisioterapista, nelle sale e nei corridoi. Dopo una prima valutazione dei bisogni e risorse degli ospiti, favorisce il loro inserimento, pianifica interventi psicologici atti ad affrontare i loro disagi per garantire loro benessere psicofisico. Coordina le attività ludiche e ricreative svolte dagli educatori.

Assistente Sociale

E' la figura professionale che si occupa dell'ospite attraverso l'indagine socio-ambientale e l'interazione con la rete dei servizi sociali, sanitari presenti sul territorio.
Collabora con l'equipe professionale elaborando di concerto un Piano Individuale di Assistenza.
Svolge attività di segretariato sociale; interviene ed aiuta l'Ospite a superare o affrontare situazioni di disagio relazionale e di bisogno assistenziale; fornisce informazioni aggiornate sulle risorse e sui servizi (esenzione ticket, provvedimenti pensionistici e d'invalidità, richieste di contributi economici, cambio medico, ecc.); in base ai bisogni ed alle necessità degli ospiti predispone programmi d'intervento in collaborazione con le altre figure professionali.

Infermieri

Svolgono attività dirette alla prevenzione, alla cura e alla salvaguardia della salute individuale e collettiva; offrono assistenza infermieristica agli Ospiti. L'attività si svolge su tutti i piani, nei luoghi comuni e non comuni, nelle camere di degenza, nelle sale e nelle palestre.

Operatore Socio-Sanitari (OSS)

Svolgono attività di assistenza sia nell'area sanitaria che sociale. Aiutano gli Ospiti a soddisfare i propri bisogni fondamentali, finalizzati al recupero, al mantenimento e allo svilluppo del livello di benessere promuovendone l'autonomia e l'autodeterminazione. Collaborano con professionisti dell'area sociale e dell'area sanitaria con interventi prettamente tecnici.

Educatori Professionali

Con l'aiuto e la collaborazione di altre figure professionali si trovano a programmare ed attuare interventi psico-educativi-sociali, tali da coinvolgere la sfera cognitiva, prassica e affettivo-relazionale dell'utente stesso. Tali interventi sono volti al mantenimento degli interessi specifici, a promuovere la socializzazione e, più in generale, a migliorare la qualità di vita degli ospiti.

Team Riabilitativo

Il team nella figura del fisiatra, terapista della riabilitazione (massofisioterapista, riabilitatore in acqua), terapista occupazionale, logopedista psicomotricista, psicologo e assistente sociale valuta il paziente nella sua globalità programmando il trattamento riabilitativo individuale.

Riabilitatore In Acqua

Mira al recupero e mantenimento delle capacità motorie e senso motorie sfruttando i benefici effetti dell'acqua.

Logopedista

Interviene nel trattare le difficoltà espressive e comprensive del linguaggio parlato e scritto. Si propone, quindi, di rieducare le turbe del linguaggio al fine di portare il paziente il più vicino possibile alla normalità. utilizzando le metodiche e gli accorgimenti adatti per ciascuno caso. Svolge consulenza logopedica rispetto la consistenza dei cibi e definisce in concerto con il medico la dieta dei pazienti.

Psicomotricista

L'eduzione psicomotoria è una parte integrante dell'educazione, che tramite attività ludiche permette al bambino, normale e portatore di handicap, l'acquisizione dello schema corporeo nei disturbi psicomotori e cognitivi.

Accettazione/Urp

Svolgono attività di controllo, sorveglianza e regolamentazione circa l'accesso di persone e mezzi alla struttura o al suo parco e gestiscono le relazioni con i familiari

Impiegati Amministrativi

Collaborano all'interno dell'azienda ricoprendo una posizione di rilievo e di responsabilità di natura amministrativa. Il loro lavoro include il controllo dei movimenti delle risorse produttive e la loro registrazione, l'organizzazione dei materiali e dei documenti relativi a ricoveri, i contatti con le aziende sanitarie distrettuali.

Responsabile Sicurezza

Assicura il rispetto dei dispositivi e della normativa in materia di sicurezza D.lgs 81/08.

Responsabile Qualità/Privacy

Supporta la Direzione nel coordinamento di tutte le attività aziendali al fine di garantire
la rispondenza ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità
Assicura il rispetto dei dispositivi e della normativa in materia di privacy DGPR 2016/679, è responsabile degli adempimenti in materia di privacy, definisce ed attua i programmi di formazione ed addestramento in materia di privacy, di concerto con la Direzione

Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione

La Società, aderendo alle indicazioni dell'A.N.A.C, ha integrato il proprio sistema di controllo interno con il Piano di Prevenzione della Corruzione predisponendo ulteriori misure idonee a prevenire i fenomeni di corruzione e di illegalità ipoteticamente realizzabili al proprio interno.
Esso, dunque, costituisce parte integrante del sistema di gestione dei rischi aziendali e del complessivo sistema di controllo interno ed ha altresì valore precettivo fondamentale, dovendo essere osservato da tutti i dipendenti, ivi inclusi coloro che si trovino in posizioni apicali all'interno della Struttura. Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e gli altri Organi di controllo garantiranno il rispetto delle misure contenute nel presente Piano.

Organismo di Vigilanza OIV

Ha il compito di:
valutare l'adeguatezza del Modello (MOG), in relazione alle attività espletate dall'ente e alla sua organizzazione e, quindi, la sua idoneità a scongiurare la commissione dei reati richiamati dal Decreto; vigilare sulla rispondenza dei comportamenti concretamente realizzati all'interno dell'ente con quanto previsto dal Modello; curare l'aggiornamento del Modello, sia attraverso una fase preventiva di analisi delle mutate condizioni aziendali, degli aggiornamenti normativi o dei cambiamenti nell'attività svolta; sia attraverso una fase successiva di verifica della idoneità delle modifiche proposte.

Altre figure professionali di Villa Adelchi sono: addetti alla manutenzione, addetti al servizio cucina-ristorazione, addetti al servizio pulizie, addetti al servizio lavanderia, parrucchiera, giardiniere.

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.

Informazioni 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, semiresidenziale e domiciliare presso il Centro di Riabilitazione.

Residenza Sanitaria Assistenziale e Casa Protetta in regime accreditato

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 necessitino 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 – oltreché 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.

Residenza Sanitaria Assistenziale e Casa Protetta e Riabilitazione estensiva a ciclo continuativo in regime privato

La Struttura assicura all'Ospite il servizio assistenziale e socio-sanitario quale ausilio e sollievo alle sue condizioni socio/sanitarie e si impegna ad assegnare all'Ospite un posto letto (trasferibile in relazione alle esigenze della Struttura o allo stato di salute dell'ospite) nel setting assistenziale appropriato, fornendo le proprie prestazioni (assistenza socio-sanitaria, vitto, alloggio ecc…), favorendo le relazioni degli Ospiti tra loro e quelle con l'ambiente esterno e di provenienza, nel rispetto della professionalità dell' Ospite.
La decorrenza del contratto, ha inizio alla stipula dello stesso e ha durata fino alle dimissioni dell'Ospite della Struttura o all'eventuale passaggio ad un setting assistenziale accreditato con il SSN, previa valutazione dell'UVM competente.

Centro di riabilitazione ambulatoriale e residenziale in regime privato e accreditato

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" (PRI).

Il Centro di Riabilitazione "Villa Adelchi" eroga le seguenti prestazioni:

- ***Elettroterapia che comprende:***

  - *Tens*
  - *Correnti Diadynamiche*
  - *Ionoforesi*
  - *Correnti Diadinamiche*
  - *Correnti Interfer*
  - *Elettrostimolazioni*
  - Laser
  - Ultrasuoni
  - Magneto
  - Tecar
  - Kinetec
  - Massoterapia
  - Massagio connettivale
  - Linfodrenaggio
  - Rieducazione funzionale
  - Rieducazione neuromotoria
  - Riabilitazione respiratoria
  - Ginnastica posturale
  - Idrokinesiterapia
  - Infiltrazioni
  - Logopedia
  - Neuropsicomotricità

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 terapista.
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 in regime di accreditamneto

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.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare) 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'UVM 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.M. 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.M. 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.

Modalità di accesso Centro di riabilitazione in regime convenzionato

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 (PRI);
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.

Modalità di accesso setting semiresidenziale

Villa Adelchi, è autorizzata per erogare servizi socio-sanitari semiresidenziali per Anziani non autosufficienti per n. 20 prestazioni, che vivono presso il proprio domicilio, con compromissione parziale dell'autosufficienza e con necessità assistenziale che supera la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA, garantendo attività di accoglienza, socializzazione e riabilitazione in favore delle persone anziane con profilo SVAMA (Scheda di Valutazione Multidimensionale per Anziani) inferiore o pari a 5.1.
Gli interventi socio sanitari verranno definiti in sede di valutazione multidimensionale nell'ambito del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), sono finalizzati a facilitare i processi di socializzazione/abilitazione delle capacità residue della persona, anche in ragione di una possibile simmetria riabilitativa con gli specifici contesti di vita, senza trascurare nel contempo, la "funzione respiro" in favore dei caregiver familiari.
La permanenza di ciascun ospite presso la struttura non può essere inferiore a 6 ore, comprensive del pasto e degli spuntini.

L'organizzazione garantisce, il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, delle convinzioni religiose, la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione;

Presa in carico:

Il Paziente o un suo delegato, al momento dell'avvio della prestazione, dovrà sottoscrivere

- Consenso al trattamento sanitario;
- Contratto di servizio;
- Richiesta di eventuali servizi accessori (se previsti);
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali (Reg. UE 679/2016 Codice in materia di Protezione dei Dati Personali - INFORMATIVA - Reg. UE 679/2016).
- Regolamento interno c/o l'Assistente Sociale.

Dimissioni:

Per richiesta da parte del Paziente e/o di un suo delegato:

a) in tale caso è eventualmente opportuno un preavviso di almeno 7 giorni.

Per disdetta scritta da parte della Struttura a seguito di:

b) Variazioni delle condizioni di salute del Paziente tali da rendere la Struttura non più idonea ad assistere l'ospite.
c) Gravi e/o ripetute inadempienze all'interno della Struttura nei confronti di altri Pazienti, degli operatori, dei visitatori (furto, molestie sessuali, comportamenti violenti);
d) Il rifiuto da parte del Paziente 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.

Servizi di pulizia degli ambienti:

Sono assicurate sia le pulizie ordinarie giornaliere sia quelle straordinarie attraverso personale dipendente. Con cadenza programmata quotidiana sono effettuati le pulizie degli ambienti comuni, e gli interventi di sanificazione, nonché gli interventi di disinfezione e disinfestazione.

Servizio mensa:

Relativamente ai pasti, il Paziente può scegliere giornalmente da un menu stagionale che propone per ogni pasto (pranzo e cena), 2 primi, 2 secondi, 2 contorni e frutta.
Personale competente indica all'ospite la scelta più congrua rispetto alle sue esigenze di salute e al menu proposto.
Il menu viene redatto stagionalmente considerando le esigenze dietetiche degli utenti e nel rispetto delle linee guida in materia di corretta alimentazione.
I pasti vengono preparati utilizzando la cucina interna 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).

Servizio di Accettazione/URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è il punto di riferimento a disposizione degli ospiti e dei familiari, per richieste, comunicazioni e segnalazioni.
Il servizio è fruibile recandosi presso la Struttura, telefonicamente ai seguenti recapiti tel. 0982.78067 fax 0982.761942, mezzo mail al seguente indirizzo: villa.adelchi@hotmail.it
Villa Adelchi per mezzo dell'area accettazione/URP esplica le seguenti funzioni:

- ascolto di problemi/segnalazioni da parte degli Utenti, relativamente ai servizi della Struttura.
- accoglienza di osservazioni, proposte e reclami assicurando risposta entro 10 giorni.
- accoglimento di proposte tese ad ottimizzare la Qualità dei servizi.
- somministrazione di questionari ed indagini campionarie sulla soddisfazione degli utenti.
- consente di effettuare e ricevere telefonate ai Pazienti facendo da tramite, tale sistema dà la possibilità di limitare l'uso dei telefoni cellulari personali.
- Vigila sul rispetto del regolamento della Struttura;

Informazione, Privacy e 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 del Paziente 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.

Gestione dei reclami:

La Direzione Aziendale 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 Accettazione/URP.
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 la 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.
- Risponde al reclamo ricevuto entro un termine massimo di 10 gg consecutivi dal ricevimento dello stesso.

Villa Adelchi 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

Documentazione di ingresso per tutte le tipologie dei moduli assistenziali

Produrre la seguente *documentazione*:
-Copia di un documento di riconoscimento valido;
-Tessera sanitaria/codice fiscale;
-Istanza del Giudice Tutelare se nominati amministratori di sostegno o tutori legali;
-Certificato medico rilasciato da un sanitario di struttura pubblica attestante la patologia in oggetto
-Copia autentica del verbale di invalidità civile, oppure copia della domanda di invalidità oppure autocertificazione attestante la invalidità:
Esenzione ticket per l'esonero dalle spese sanitarie; certificato di residenza; 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; eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente al ricovero (cartelle cliniche, relazioni di dimissioni di altre strutture etc…).
Occorre consegnare eventuali ausili forniti dall'ASP come: pannoloni, traverse, strisce reattive per la misurazione glicemica, carrozzina personale, deambulatori etc; biancheria personale.
Dovrà inoltre ***sottoscrivere***:

- Consenso al trattamento sanitario;
- Richiesta dei servizi non compresi nella retta;
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali (Reg. UE 679/2016 Codice in materia di Protezione dei Dati Personali - INFORMATIVA Reg. UE 679/2016).
- Regolamento interno c/o l'Assistente Sociale.

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

Calze, maglia interna, camicia da notte o pigiama	6 cambi
Slip	6 cambi
Indumenti (vestiti, maglioni, pantaloni, gonne, ecc.)	6 cambi
Pantofole o ciabatte chiuse	1 paio
Scarpe	1 paio
Pettine, spazzolino da denti, dentifricio	1 unità per tipo
Contenitore per protesi e prodotti per la pulizia	1 unità per tipo

La vita in Villa Adelchi

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 – 9:30	Alzata, igiene personale, vestizione
8:00 – 9:30	Colazione, somministrazione terapia
9:45 – 11:30	Riabilitazione, Attività psico-educazionale, animazione con spuntino / idratazione alle ore 10,30 circa
12:00 – 13:00	Pranzo e somministrazione terapia
13:30– 15:00	Riposo
15:00 – 16:30	Alzata e socializzazione
15:30 – 16:30	Merenda / idratazione
16:30– 18:00	Animazione/Attività psico-educazionale
18:30 – 19:30	Cena e somministrazione terapia
19:30 – 20:45	Rimessa a letto e verifica e adeguato riposizionamento degli ausili del paziente

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 eventualmente opportuno un preavviso di almeno 10 giorni.

   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 dimissione 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'equipe multidisciplinare composta da: geriatra, medico internista, neuropsichiatra infantile, fisiatra, diabetologo, 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 (h 24) di infermieri professionali che svolgono l'attività secondo linee guida e protocolli consolidati e/o cogenti 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. mobilizzazione dell'ospite).

Assistenza psicologica

Il servizio di supporto psicologico è garantito quotidianamente agli ospiti che accedono in regime residenziale e ai loro familiari/caregiver, grazie alla presenza in struttura della figura professionale dello psicologo.

La presa in carico psicologica ha inizio fin dall'ingresso dell'ospite, momento in cui lo psicologo in un'ottica di adeguata accoglienza si interfaccia con il caregiver per eseguire una approfondita raccolta delle informazioni anamnestiche. Si prosegue poi con una fase di osservazione e valutazione iniziale del quadro cognitivo emotivo e comportamentale del paziente, per poi accompagnarlo e supportarlo durante l'intero periodo di degenza mediante colloqui individuali e interventi in estemporanea finalizzati al monitoraggio dello stato emotivo ed alla gestione delle eventuali problematiche comportamentali. Lo psicologo inoltre si interfaccia costantemente con tutte le altre figure professionali in un'ottica di lavoro di equipe, ed espleta il proprio servizio anche con l'utenza ambulatoriale, programmando colloqui/trattamenti settimanali con adulti e bambini a seguito di specifiche indicazioni presenti all'interno del progetto riabilitativo o affiancando altre figure professionali quali: logopedista. psicomotricista, terapista della riabilitazione.

Servizio di riabilitazione

E' attivato in base alla valutazione del Fisiatra del Centro che provvede alla stesura di un piano riabilitativo individuale (PRI), 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.

Servizio di neuropsichiatria infantile

Villa Adelchi oltre al trattamento riabilitativo per l'adulto si occupa anche della presa in carico dei pazienti in età evolutiva in regime ambulatoriale, che presentano patologie complesse (Disturbi dello spettro autistico, D.S.L. disturbi specifici del linguaggio, D.S.A. , Disturbi Specifici dell'Apprendimento, tra cui dislessia, disgrafia, discalculia e disortografia, Paralisi cerebrali infantili, Disturbi della comunicazione, Disabilità intellettive, Sindromi genetiche, Ritardo psicomotorio, Disturbi sensoriali tipo sordità, Disfagia) e che necessitano di interventi di recupero sensoriale, neuro-motorio e cognitivo. Al primo accesso il paziente viene sottoposto ad una serie di osservazioni cliniche mirate alla valutazione dello sviluppo neuro- psicomotorio, senso-percettivo, delle abilità linguistico-espressive, delle capacità cognitive, delle competenze socio-comunicative e relazionali.L'equipè multidisciplinare è composta da: neuropsichiatra infantile, logopedista ,neuropsicomotricista, fisioterapista e psicologa. I progetti di riabilitazione multidisciplinare possono prevedere anche idrochinesiterapia (piscina). Alle famiglie se necessario è offerto inoltre un

servizio di counseling e parent training, oltre ad un intervento di supporto psicologico al bambino/adolescente, in un'ottica di presa in carico globale, al fine di affrontare eventuali difficoltà adattative e potenziare il cambiamento riabilitativo.

Attività psico-educazionale

La terapia psico-educazionale è assicurata dalla presenza in struttura (tutti i giorni) di educatori professionali. È finalizzata al mantenimento delle abilità residue delle persone 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.

L'animazione è l'attività finalizzata alla promozione dei processi di partecipazione e di inserimento degli ospiti nel contesto sociale. L'educatore pianifica ed attua, in modo espressivo, creativo e comunicativo, attività di tipo culturale, di intrattenimento, di coinvolgimento, di orientamento, a livello individuale e di gruppo; inoltre opera per conseguire un generale miglioramento della qualità di vita dell'ospite attraverso interventi volti a promuovere un rafforzamento o un recupero dell'identità personale, e a stimolare nuovi interessi, vigilare su eventuali disturbi comportamentali del paziente.

Le attività erogate riguardano diverse aree psico-educative (animazione, attività ricreative. corporee, occupazionali, cognitive, espressive ecc.) e vengono programmate mensilmente in funzione degli interessi e delle capacità residue degli ospiti, in linea con il progetto riabilitaivo-assistenziale individuale.

Servizi di pulizia degli ambienti

Sono assicurate sia le pulizie ordinarie giornaliere sia quelle straordinarie attraverso personale dipendente. Con cadenza programmata quotidiana sono effettuati le pulizie delle stanze degli Ospiti, uno specifico intervento di sanificazione dell'ambiente al cambio dell'utente, nonché gli interventi per gli ambienti di uso comune di disinfezione e disinfestazione.

Servizio mensa

Relativamente ai pasti, l'ospite può scegliere giornalmente da un menu stagionale che propone per ogni pasto (pranzo e cena), 2 primi, 2 secondi, 2 contorni e frutta.

Personale competente indica all'ospite la scelta più congrua rispetto alle sue esigenze di salute e al menù proposto.

Il menù viene redatto stagionalmente considerando le esigenze dietetiche degli utenti e nel rispetto delle linee guida in materia di corretta alimentazione.

I pasti vengono preparati utilizzando la cucina interna 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).

Servizio lavanderia

Villa Adelchi assicura la pulizia e l'igienizzazione della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, biancheria da tavola, ecc.) servendosi di un fornitore esterno qualificato.

Per il lavaggio dei capi di vestiario è disponibile un servizio di lavanderia interna.

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.

L'ospite al momento dell'ingresso, deve disporre di un adeguato corredo personale del quale viene redatto elenco scritto. Ogniqualvolta i familiari ritirino o consegnino abiti nuovi devono darne comunicazione all'addetto lavanderia per una migliore ed efficiente gestione del servizio. Al momento del decesso/dimissione dell'ospite, i familiari dovranno provvedere al ritiro presso Villa Adelchi del corredo personale dell'ospite entro un termine non superiore ai 10 giorni dall'evento, rivolgendosi all'area accettazione.

Servizio barbiere e parrucchiere

Il servizio è garantito e gratuito per la rasatura barba quotidiana che viene effettuato a cura dell'operatore socio sanitario. Per ciò che concerne l'acconciatura, la piega, il colore e il taglio dei capelli, è possibile effettuarla all'interno della struttura su prenotazione. Il costo di tale servizio è a carico dell'ospite.

Presidi e ausili

Qualora durante il periodo di degenza, l'ospite necessita della prescrizione di presidi del Nomenclatore Tariffario a carico del S.S.N. come da normativa vigente (pannoloni, traverse, sacche stomie, carrozzine, deambulatori, busti, ecc…) tale ausili/presidi vengono approvvigionati di concerto con i familiari, i quali dovranno provvedere alla consegna dei sopraelencati presso la Struttura, assicurando sempre l'occorrente per le cure e l'assistenza. Per poter correttamente espletare il processo sopra descritto Villa Adelchi garantisce l'affiancamento e il supporto da parte dell'Assistente Sociale.

Servizio di manutenzione

Villa Adelchi, per ciò che concerne la manutenzione ordinaria e straordinaria della Struttura, è dotata di manutentori interni che verificano costantemente impianti, attrezzature , arredi ecc… intervenendo all'occorrenza . Villa Adelchi, demanda il servizio di manutenzione "complesso" a fornitori esterni qualificati contrattualizzati e/o su chiamata. Tale sistema garantisce sempre efficacia ed efficienza

degli ambienti, impianti, attrezzature, ecc…. dando un elevato confort al paziente e garantendo rapidità di intervento in caso malfunzionamento e anomalie.

Servizio di Accettazione/URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è il punto di riferimento a disposizione degli ospiti e dei familiari, per richieste, comunicazioni e segnalazioni.
L'accettazione/URP di Villa Adeclchi garantisce il servizio dalle ore 07:30 sino alle ore 18.30 da lunedì a sabato, domenica dalle ore 09:00 alle ore 12:30 e il pomeriggio dalle 14:30 – 18:30.
Il servizio è fruibile recandosi presso la struttura, telefonicamente ai seguenti recapiti tel. 0982.78067, mezzo mail al seguente indirizzo: villa.adelchi@hotmail.it
Villa Adelchi per mezzo dell'area accettazione/URP esplica le seguenti funzioni:

- ascolto di problemi/segnalazioni da parte dell'ospite, relativamente ai servizi della Struttura.
- accoglienza di osservazioni, proposte e reclami assicurando risposta entro 10 giorni.
- accoglimento di proposte tese ad ottimizzare la qualità dei servizi.
- somministrazione di questionari ed indagini campionarie sulla soddisfazione degli utenti.
- consente di effettuare e ricevere telefonate nelle stanze di degenza facendo da tramite, tale sistema dà la possibilità di limitare l'uso dei telefoni cellulari personali.
- vigila sul rispetto del regolamento della struttura, in particolare: sulle visite agli ospiti che sono consentite dal lunedì alla domenica (Mattina dalle 10:30 alle 11.30 Pomeriggio dalle 16.30 alle 17.30), regolamentate per setting assistenziali (vedi regolamento interno)
- Vigila sulla corretta attuazione del regolamento interno di Villa Adelchi, riportato nei successivi paragrafi e consegnato a cura dell'assistente sociale al momento dell'accesso dell'ospite in struttura.

Servizio BAR
Al piano terra della Struttura sono presenti alcuni distributori automatici per bevande calde e fredde e snack.

Standard di Qualità, 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.

Gli obiettivi di politica per la qualità di Villa Adelchi, si sostanziano nella soddisfazione massima delle richieste del Cliente/Paziente, il miglioramento continuo deve essere, pertanto, inquadrato in un'ottica di sempre maggiore attenzione al Cliente ed il raggiungimento degli obiettivi come stimolo per la ricerca di nuovi.
In tal senso, per Villa Adelchi, risulta fondamentale l'adozione di un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto del Cliente/ Paziente da parte di tutte le risorse, ciascuna secondo le proprie specifiche competenze.
Pertanto, Villa Adelchi intende:

- garantire l'igiene ed il comfort degli ambienti;
- garantire la puntualità e l'ottimizzazione dei tempi per l'erogazione dei servizi/prestazioni;
- garantire al Cliente/Paziente adeguata e documentata informazione relativamente alle terapie/trattamenti proposti;
- promuovere la professionalità e l'aggiornamento di tutte le risorse;
- garantire la funzionalità dei servizi/reparti attraverso una attenta pianificazione delle attività di manutenzione preventiva degli strumenti/attrezzature;
- promuovere l'eliminazione di eventuali situazioni non conformi attraverso la ricerca delle cause di eventuali reclami provenienti dal Cliente/Paziente e di eventuali disservizi interni, attraverso una attenta gestione delle azioni preventive.

Inoltre, Villa Adelchi intende favorire, promuovere, progettare e gestire percorsi di formazione. Alla luce di quanto sopra, la mission di Villa Adelchi si sintetizza in:

- promuovere, progettare ed erogare interventi formativi di alta qualità e personalizzazione per la specifica tipologia di destinatari
- cogliere le opportunità offerte dal mercato al settore della formazione in ambito sanitario, stringendo, se necessario, partnerariati e raccordi per lo sviluppo strategico di tali attività.

In questa ottica, la Direzione del Centro Clinico San Vitaliano ha inteso istituire e formalizzare un Sistema di Qualità documentato, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, in cui il Manuale della Qualità e le relative procedure richiamate divengono lo strumento utilizzato per il raggiungimento di obiettivi di Qualità sempre più elevati e per meglio soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri Clienti/Pazienti.
Gli obiettivi di politica aziendale di Villa Adelchi, si sostanziano nella soddisfazione massima delle esigenze del Cliente/Paziente, attraverso l'individuazione di elementi prioritari/critici verso cui orientare le attività nei diversi servizi/settori specifici.
Tali elementi sono stati definiti a fronte della individuazione delle fasi in cui si articola l'attività di erogazione. In funzione di ciascuna fase, sono stati identificati gli elementi prioritari (o critici).
Gli obiettivi sono riferiti alle attività di erogazione dei servizi/prestazioni mediante l'individuazione di indicatori prestazionali e relative modalità di monitoraggio ed analisi. Tali indicatori sono definiti, annualmente, nel "*Piano di Miglioramento*".
Il miglioramento continuo, pertanto, deve essere inquadrato in un'ottica di sempre maggiore attenzione al Cliente/Paziente ed il raggiungimento di un traguardo (o di un obiettivo) deve essere letto come stimolo per ricercarne di nuovi, sia con riferimento alle esigenze del Cliente/Paziente, sia con riferimento alla concorrenza, sia con riferimento alle risorse interne attraverso la loro sempre maggiore motivazione e grado di coinvolgimento.
L'efficacia per Villa Adelchi rappresenta, quindi, il raggiungimento del livello di soddisfazione dei bisogni del Cliente/Paziente, attraverso l'erogazione di servizi che tengano conto delle priorità/criticità individuate. Per Villa Adelchi, la soddisfazione del Cliente/Paziente si sintetizza nel perseguimento degli obiettivi e dei relativi indicatori, scaturenti dall'analisi delle fasi in cui si articolano i processi di erogazione dei servizi/prestazioni.
La Direzione di Villa Adelchi, di concerto con il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e con il Direttore Sanitario, annualmente definisce e formalizza gli indicatori relativi agli obiettivi di miglioramento - "*Piano di Miglioramento*".
Tale documento, datato e firmato dalla Direzione, contiene informazioni relative a:

- processo
- attività
- obiettivo di miglioramento da perseguire
- strumenti

- indicatore di riferimento
- tempi
- risorse ed aree coinvolte.

Con frequenza annuale, in corrispondenza all'attività di riesame da parte della Direzione, sono individuati nuovi obiettivi di miglioramento, definiti nel "*Piano di Miglioramento*".

Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti è prevista la somministrazione di un questionario sia per i pazienti residenziali, che ambulatoriali e domiciliari, di soddisfazione agli ospiti/familiari di Villa Adelchi. 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 e 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.

Regole da rispettare

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
- Trascorsi 10 giorni dalla dimissione dell'Ospite, nel caso in cui farmaci e indumenti non venissero ritirati, si riterrà avuto un tacito assenso alla donazione degli stessi alla Struttura.

Regolamento della 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 introdurvi 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 scarpiere 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. 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.

Regolamento interno – Riabilitazione ambulatoriale

Assenze programmate dei pazienti per motivi personali

le assenze dei pazienti in terapia ambulatoriale, devono essere comunicate secondo le seguenti modalita':

- ✓ telefonando al numero 0982/78067;
- ✓ per iscritto presso la struttura compilando l'apposito modulo disponibile c/o l'area acc.ne,
- ✓ inviando un email al seguente indirizzo di posta elettronica: e-mail: t.ziccarelli@villaadelchi.it

almeno tre giorni prima che si verifichi l'assenza, specificando la motivazioni e i giorni d'assenza previsti. Per dare alla struttura la possibilita' di offrire un servizio efficiente ed efficace e alla terapia di sortire gli effetti desiderati nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi attesi, e' opportuno evitare il piu' possibile tali assenze.

Assenze dei pazienti per malattia e/o visite mediche

le assenze saranno giustificate per motivi di salute e/o visite mediche del paziente, a fronte di consegna al rientro del giustificativo (certificato medico), le assenze per malattia e/o visite mediche devono essere comunicate tempestivamente al numero 0982/78067

Provvedimenti nel caso di non rispetto delle regole

ogni assenza del paziente, che non sia comunicata/giustificata con le modalita' sopra citate, sara' registrata a cura dell'area amministrativa come non giustificata, al raggiungimento delle tre assenze ingiustificate durante l'attuazione del progetto riabilitativo del paziente, il paziente potra' essere valutato non idoneo al proseguimento del progetto a causa del non rispetto delle norme comportamentali fondamentali mirate all'efficacia della terapia.

Raccomandazioni e avvisi per i familiari dei pazienti minori

si raccomanda ai genitori di sostare in sala d'attesa all'interno del centro, durante la terapia erogata al minore oppure qualora non sia possibile, essere presente all'interno della struttura almeno 5 minuti prima del termine della terapia e comunque mai oltre l'orario di fine terapia, per dare la possibilita' al terapista di continuare la propria attivita' e nel rispetto dei diritti dei pazienti successivi.

Il paziente minore sara' riaffidato al piano terra in sala d'attesa, esclusivamente al genitore o ad un suo diretto delegato (vedi allegato), a cura della terapista.

Attenersi a tale regolamento e' fondamentale per favorire il rispetto delle regole mirate al bene dei pazienti e ad un servizio che punta al miglioramento continuo.

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 Paziente/Utente

Villa ADELCHI ha individuato e definito modalità per comunicare con il Paziente/Utente in merito a tutte le 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 Reg. UE 2016/679), 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.
- Colloqui informativi dei familiari con il personale dell'area socio-psicologica.

Gestione dei reclami

La Direzione Aziendale 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 Accettazione/URP.
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 la 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.
- risponde al reclamo ricevuto entro un termine massimo di 10 gg consecutivi dal ricevimento dello stesso.

Villa Adelchi 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.

Allegato 1 (Mod. Reclamo):

Reclamo presentato da:

Cognome_____Nome_____
In qualità di _____
Rif. di contatto tel_____ e-mail_____altro_____

MOTIVO DEL RECLAMO (La preghiamo di fornirci nel modo più dettagliato possibile il maggior numero di informazioni)

_____
_____
_____
_____

SUGGERIMENTI PROPOSTI

_____
_____
_____

Esprimo ai sensi della normativa vigente in materia di privacy (Reg. UE 2016/679), il consenso al trattare eventuali dati personali e sensibili, per le finalità connesse al presente reclamo.

Luogo e data:_____

*Firma:_____

□ il presente reclamo è consegnato dall'interessato c/o l'area, il servizio:_____

□ il presente reclamo è stato acquisito verbalmente (*) in questo caso non fare firmare)
firma di chi ha acquisito il reclamo:_____Area di rif._____

Riace S.r.L.
C.da Frailliti, 69 – 87030 - **Longobardi Marina** (CS)
Sede Legale : P.zza Carlo Bilotti, 50 - 87100 **Cosenza**
Tel. 0982.78067- Fax, 0982. 761942
info@villaadelchi.it - www.villaadelchi.it
Partita IVA : 02199950789

Member of CISQ Federation
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

Allegato 2 (Schema degli obiettivi prestazionali anno 2026)

Obiettivo di miglioramento da perseguire	Strumenti	Indicatore di riferimento	Tempi	Esito
			Monitoraggio/ Misurazione	
Monitorare le performances dei fornitori di beni e servizi	Rilevamento, registrazione e trattamento delle eventuali N.C.	Tasso di malfunzionamento < 1% Rapporto tra numero di NC relative a forniture e numero medio di forniture realizzate.	Gennaio – Dicembre 2026	N.D.
Competenza delle Risorse	Verifica Efficacia attività di Formazione-Addestramento	Rapporto tra le attività F/A con esito positivo e il numero totale di attività effettuate nel periodo Tasso di successo:> 95%	Gennaio – Dicembre 2026	N.D.
Mantenere un clima positivo.	N. giornate di attività di supporto e training sui componenti dell'equipe, al fine di prevenire e sostenere problemi motivazionali.	Almeno due eventi l'anno	Gennaio – Dicembre 2026	N.D.
Prevenzione delle cadute	Competenza e addestramento del personale	Cadute in paziente ospedalizzato / Totale pazienti: < 1% (Pz. allettati) < 3% (Pz. non allettati)	Gennaio – Dicembre 2026	N.D.
Continuità nella erogazione delle prestazioni	Rilevamento, registrazione attività di manutenzione ordinaria	Tasso di malfunzionamento < 1% Rapporto tra numero di segnalazioni dovute a guasti/malfunzionamenti di strumenti/apparecchiature e numero medio di prestazioni effettuate.	Gennaio – Dicembre 2026	N.D.
Soddisfazione del Cliente	Analisi informazioni provenienti dai questionari - Analisi e trattamento di eventuali reclami	Raggiungimento del livello di soddisfazione del Cliente/Paziente pari almeno a Buono per tutte le domande del questionario di soddisfazione (media) Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di utenti nello stesso periodo: <1%	Gennaio – Dicembre 2026	N.D.

Il conseguimento degli obiettivi è consultabile presso il Responsabile Qualità di Villa Adelchi oppure sul sito internet www.villaadelchi.it .