



Villa del Rosario s.r.l.

Residenza Assistenziale Protetta
“VILLA DEL ROSARIO”
Centro di Cura e di assistenza
ad indirizzo riabilitativo di lungo degenza
per anziani e persone diversamente abili

Località contrada Trepidò Sottano
88836 Cotronei (KR)
Centralino 0962.46121

www.villadelrosario.org

Carta dei Servizi

“Guida all’accoglienza degli ospiti”



Azienda certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

INDICE

◇	Presentazione.	03
◇	Relazione e descrizione della struttura.	05
◇	Carta dei servizi e politica della qualità.....	08
◇	La missione / La vision. / I principi.....	10
◇	Ricovero e procedura di ingresso alla casa protetta.....	13
◇	I servizi.	
-	servizi Generali e alberghieri.....	16
-	servizi assistenziali e di cura dell’ospite.....	20
-	servizi socio – sanitari.....	21
-	la qualità: riferimenti ed impegni attuali e futuri	25
◇	Scheda modulo dei reclami.....	29

PRESENTAZIONE

Gentile Signora/e,

desideriamo presentarle la prima edizione della "Carta dei servizi" voluta dalla Residenza Assistenziale Protetta "Villa del Rosario".

Si tratta di una dichiarazione "trasparente" di un importante strumento a tutela del diritto alla salute che Le permetterà di conoscere a fondo la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Residenza Assistenziale Protetta Villa del Rosario si propone per rispondere in modo sempre migliore ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

Questa Carta dei servizi non è un semplice opuscolo informativo, ma vuole essere un primo, semplice e facile strumento per agevolare i clienti/utenti, i familiari e quanti in futuro si troveranno nella necessità di dover usufruire della struttura.

Con essa la struttura dichiara a priori quale sia il suo modo di operare. All'interno di questa carta infatti, anche al fine di fornire un corretto e trasparente rapporto sulla erogazione dei vari servizi, troverà descritte le prestazioni, le modalità di erogazione, le proposte che vengono offerte e quali siano gli atteggiamenti più opportuni e positivi che la famiglia può o deve assumere nei confronti dell' Azienda Sanitaria.

Per garantire un servizio il più possibile soddisfacente è necessario creare collaborazione fra la struttura e l'utente.

L'obiettivo è quello di instaurare un clima di reciproca stima nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie, per la condivisione di indirizzi al fine di perseguire una operatività positiva e gratificante sia per chi la eroga che per chi la riceve.

L'ingresso di una persona anziana in una struttura residenziale è un passaggio molto difficile da attuare, anche se questo è determinato da una grave compromissione delle condizioni di salute e di autonomia che la famiglia ed i servizi territoriali non sono più in grado di affrontare.

Per questo la Residenza Assistenziale Protetta "Villa del Rosario" ritiene necessario, non solo assicurare agli ospiti tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali necessarie, ma anche creare un clima all'interno della residenza attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola persona.

Essendo la prima Carta dei Servizi non pretende certamente di essere esaustiva ma vuole, soprattutto, rispondere all'obiettivo di fornire ai clienti/utenti, alle Aziende Sanitarie, alle Istituzioni regionali e locali e, non da ultimo, agli operatori interni un quadro più completo possibile dei servizi e delle prestazioni offerte, ma anche dei traguardi verso i quali siamo proiettati e che rappresentano il nostro futuro.

La Residenza Assistenziale Protetta Villa del Rosario s'impegna a mantenere sempre aperto un canale di comunicazione con i singoli ospiti e

 www.Villadelrosario.org	Residenza Assistenziale Protetta “Villa del Rosario” Centro di assistenza e di cura ad indirizzo riabilitativo Località Trepido Sottanò – Comune di Cotronei Centralino 0962.46121	Rev. 1 del 01/01/2008 Carta dei Servizi
--	--	---

con i loro familiari ed amici, per coglierne con tempestività le esigenze, per sollecitarne i suggerimenti, i consigli, gli stimoli ad operare meglio, a garanzia della dignità e della qualità di vita per tutti gli anziani.

Villa del Rosario S.r.l.
Il Legale Rappresentante

RELAZIONE E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Assistenziale Protetta “Villa del Rosario” è un centro di assistenza e di cura ad indirizzo riabilitativo per anziani e disabili, situata in Località Trepidò Sottano nel Comune di Cotronei (KR) ad un'altitudine di 900 Mt. circa sul livello del mare. La compagine societaria, che ha dato vita a tale progetto, offre un servizio socio sanitario e riabilitativo di alta qualità, diretto agli anziani non autosufficienti assistiti da personale altamente specializzato

La struttura, realizzata con arte, è inserita nel Villaggio Turistico “Lopez”, complesso che sorge in una verde vallata formato da una serie di fabbricati costruiti con disegno architettonico tipico della montagna. Questa struttura si colloca in un contesto ambientale caratterizzato da un affascinante paesaggio ed è circondata da una ricchissima vegetazione, ricca soprattutto di abeti, pini, querce ed alberi da frutto.

L'anziano, bisognoso di assistenza e di attenzioni, trova in questa “Residenza Assistenziale Protetta” accoglienza e cure adeguate. Infatti si intrecciano, in questa bellissima struttura, efficienza, serenità, comodità, diligenza, equilibrio, qualità e abnegazione per l'anziano che, sostenuto da personale altamente qualificato, viene impegnato in innumerevoli lavori di gruppo, attività religiose, ricreative e teatrali, nonché visioni di films e passeggiate nel parco, etc.

“Villa del Rosario” offre ai degenti efficienza ed altissima qualità dal punto di vista medico-infermieristico ed inoltre rivolge una costante cura al miglioramento del loro livello fisico che psichico.

Dovere civile di una società progredita è anche quello di recuperare la dignità dell'individuo in stato di bisogno. È certamente questo l'obiettivo prioritario di *Villa del Rosario*. Non sarebbe più al passo con i tempi creare delle strutture “contenitore di anziani non autosufficienti” per ghettizzare sempre di più la categoria.

Il sistema proposto è quello di una struttura “aperta” con un interscambio fra utenza interna ed esterna, per un abbattimento delle barriere sia architettoniche ma anche e, soprattutto, delle barriere sociali. Le finalità prioritarie sono:

- 1) incidere in maniera determinante sulla qualità della vita dei soggetti, altrimenti impossibilitati alla cura di sé stessi.
- 2) attivare tutte le procedure tendenti al recupero fisico, psichico e sociale degli utenti.

Le attrezzature, il personale e l'integrazione con i servizi dell'azienda sanitaria e dei servizi sociali sul territorio saranno utilizzati al meglio proprio per perseguire queste finalità.

La Residenza Assistenziale Protetta “Villa del Rosario” è accreditata presso il Servizio Sanitario Nazionale per 30 posti letto di lunga degenza, con un annesso centro di riabilitazione a disposizione dei propri assistiti, dove si praticano trattamenti fisioterapeutici ad ultrasuoni (terapia efficace nella cura delle patologie tendinee, legamentose e muscolari; terapia utilizzata anche in presenza di aderenze cicatriziali e

patologie della pelle nonché in fenomeni di infiammazione, rigidità e degenerazioni articolari), dove si utilizza la corrente galvanica e quella eccitomotora per applicazioni elettroterapiche, nel quale si curano artrosi, sciatalgie, periartrite scapolo-omerale, artriti, torcicollo, lombaggini, stiramenti, strappi muscolari, distorsioni, tendinite, contusioni, ematomi, ecchimosi, borsiti, tutto grazie all'utilizzo della laserterapia. E' un centro dove ci si avvale degli effetti benefici della magnetoterapia oltre che per le applicazioni usuali, (tratta con successo numerose patologie di pertinenza ortopedica), anche per trattare tutte quelle patologie in cui il metabolismo cellulare è alterato, come nei disturbi del metabolismo basale. Agisce sia sull'infiammazione che sul dolore, può essere applicata con successo per molte altre condizioni di origine traumatica. Consente il recupero della condizione psico-fisica ottimale.

“Villa del Rosario”, inoltre, si avvale non solo delle più moderne strumentazioni per la cura e il trattamento riabilitativo, ma anche della collaborazione di personale di elevata esperienza, che coordina e lavora presso strutture socio sanitarie riabilitative di assoluta eccellenza, quali Centro di Riabilitazione “Villa San Giuseppe”, Residenza Sanitaria Assistenziale “San Giuseppe” e Presidio di Riabilitazione extraospedaliero “Centro San Giuseppe”, gestite dalla Sadel di Salvatore Baffa S.p.A.

La filosofia, di chi ha pensato, fortemente voluto e finalmente realizzato Villa del Rosario, è quella di offrire un servizio personalizzato per garantire il massimo della serenità a tutti.

Per noi, infatti, ogni anziano è una persona unica, un soggetto portatore di un proprio vissuto esistenziale, di valori propri e personali. Il nostro obiettivo è, quindi, quello di improntare il lavoro ad una costante e continua attenzione alla individualità ed alla conoscenza più approfondita possibile della storia e della situazione personale e familiare di ogni singolo componente della Residenza...perché a Villa del Rosario nessuno deve sentirsi ospite, ma ciascuno è a casa propria.

La Residenza Assistenziale Protetta “Villa del Rosario” è gestita dalla società Villa del Rosario S.r.l. con sede legale ed amministrativa in Località Trepidò Sottano comune di Cotronei.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA:

L'immobile, immerso nel verde, è edificato su un terreno di circa 2.000 mq., con ampia area esterna adibita a verde attrezzato. Dispone di un piazzale con annessi campi da gioco (tennis, calcetto, bocce, pattinaggio etc). La struttura si compone dei seguenti locali:

1) Piano terra:

Nel piano sono allocati i seguenti servizi:

Hall/centralino, amministrazione, angolo bar con salottini, sala da pranzo, sala ricreazione, sala culto/cappella, cucina, dispensa, spogliatoio personale cucina, locali cella frigorifera, locale terapia occupazionale, palestra di riabilitazione attrezzata, servizi igienici, obitorio, sala dolenti, archivio, deposito, locale ascensore, ascensore montalettiga locale impianto termico.

2) Primo Piano:

Camere degenza da un posto letto e da due posti letto con relativi servizi igienici, locale bagno assistiti, locale attività formativa, soggiorno di piano, deposito, studio medico, studio psicosociale, locale infermeria-medicheria, locale farmacia, locale cura della persona, spogliatoi del personale distinto per sesso, ascensore, ascensore montalettiga.

3) Secondo Piano:

Camere di degenza da due posti letto con servizi igienici, soggiorno di piano, locali deposito, ascensore, ascensore montalettiga.

UBICAZIONE

La Residenza Assistenziale Protetta “Villa del Rosario” è situata in Località Trepidò Sottano nel Comune di Cotronei (KR);

dista circa 50 Km da Crotone, circa 70 Km da Catanzaro e circa 80 Km da Cosenza.

Per raggiungere la clinica si possono utilizzare i mezzi pubblici: si può usufruire dell'autobus che collega Catanzaro a Cotronei, Crotone a Cotronei e Cosenza a Cotronei.

ORARIO DI VISITA

- ◇ Mattina: Dalle 10:00 alle 11:30
- ◇ Pomeriggio: Dalle 15:00 alle 17:30

COME CONTATTARCI

Recapito telefonico: 0962.46121 Fax: 0962.46121

www.villadelrosario.org

POLITICA DELLA QUALITÀ:

È politica della Residenza Assistenziale “Villa del Rosario” fornire servizi ai propri ospiti che soddisfino i bisogni e le attese iniziali e successive degli ospiti stessi, garantendo un elevato livello di sicurezza e comfort per ciò che concerne sia l’assistenza socio/sanitario che quella alberghiera.

In questi ultimi anni l’ascolto dell’utente/cliente e delle sue esigenze è stato sostenuto, spinto, accelerato dal diffondersi delle logiche della Qualità e della Qualità Totale. E’ risaputo che questo approccio si basa su alcune strategie quali:

- Considerare il cliente/utente il centro dell’attenzione nell’erogazione del servizio, quindi metterlo al primo posto;
- La Qualità e il controllo dei processi attraverso i quali si espleta il servizio;
- Il continuo miglioramento di tutta l’organizzazione nell’offerta del servizio;
- Il coinvolgimento completo di tutte le risorse umane preposte nell’erogazione delle varie attività.

La Residenza Assistenziale Villa del Rosario, per meglio affiancare le nuove richieste ed esigenze dell’utenza e per rispondere con prontezza alle mutate condizioni ambientali, ha deciso di perseguire, nell’esecuzione dei servizi offerti, gli obiettivi di Qualità, intesa come corrispondenza alle richieste del cittadino/utente, ottimizzando la correlazione tra Qualità e Servizio, in sintonia con quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001:2000, nel pieno rispetto delle norme a tutela della salute oggetto dei nostri servizi e delle norme di sicurezza a tutela dei cittadini/utenti e dei nostri operatori.

La definizione della carta dei servizi si colloca a pieno titolo in questo più ampio movimento della Qualità e persegue l’importante obiettivo di riequilibrare il rapporto con il cittadino. Con essa la struttura dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual’è l’impegno che si assume con i cittadini ed esplicita come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse.

Il cittadino/utente pertanto è messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

Il processo di definizione della carta dei servizi parte dalla rilevazione dei bisogni e delle attese dei cittadini per quanto riguarda i servizi forniti dalla Residenza Assistenziale Protetta Villa del Rosario. Approda alla definizione di standard operativi passando attraverso la revisione ed il controllo di processi organizzativi che sottendono all’offerta delle prestazioni.

Il vero lavoro aggiunto di questo processo complesso è costituito dal fatto che “costringe” ad orientare l’attenzione di tutti verso il cittadino/utente e ad avere gli standard di prestazione che rappresentino un riferimento univoco per tutti gli operatori.

La Residenza Assistenziale Protetta Villa del Rosario intende creare e mantenere un **"sistema di qualità aziendale"**, un sistema di attività e servizi integrati e finalizzati agli obiettivi e alle strategie definite dalla direzione.

In particolare tale sistema intende:

- offrire prestazioni personalizzate che tengano conto dei bisogni specifici e "unici" degli anziani, perfezionando Piani Individualizzati Assistenziale sempre più "sostanziosi";
- offrire agli utenti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- garantire la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale;
- garantire una formazione adeguata ed estesa a tutto il personale della Struttura, sia sui contenuti tecnici che sulle tematiche relative alla qualità, alla comunicazione e alle relazioni interpersonali;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;
- semplificare i percorsi interni ed esterni con il fine di erogare servizi e prestazioni nel minor tempo possibile;
- fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.

Il contributo dei dipendenti al raggiungimento di tali obiettivi è determinante. Si riconosce che un continuo processo di miglioramento della qualità ed affidabilità dei servizi offerti si ottiene più facilmente attraverso il coinvolgimento e l'impegno del personale ad ogni livello sia esso dipendente, sia esso volontario e/o collaboratore, onde comportare un maggior benessere dell'anziano ed una crescita d'immagine, di comfort e di professionalità aziendale e dei singoli operatori. Di conseguenza è necessario instaurare, mantenere e perfezionare un rapporto trasparente e di piena comprensione delle problematiche sul lavoro.

Per fare ciò "Villa del Rosario" intende responsabilizzare tutti i livelli della propria organizzazione, incrementando le motivazioni e la partecipazione di tutto il personale nello svolgimento delle proprie mansioni e creare, quindi, un ambiente sano ed idoneo per fiducia, impegno, sicurezza, trasparenza, crescita e affidabilità.

LA MISSIONE

Oggi l’anziano è un essere capace di vivere – a differenza di non molti anni fa – in maniera fisica e creativa e il tempo che si è reso libero per lui è diventato una risorsa. Per questo il sorgere di un’organizzazione, quale una casa protetta, deve essere visto come una struttura organizzata che ha la responsabilità di offrire una somma di servizi e non come semplice “fornitrice” di bisogni. Mettere l’anziano al centro di un agire organizzativo si traduce nel trattarlo come un soggetto che ha bisogno di stima, di sicurezza, di socializzazione e di operazioni fisiologiche.

Oggi molti anziani tendono a vedere la struttura residenziale come una possibile soluzione personale di fronte alle difficoltà dello stare da soli a casa propria, anche se pensare al proprio futuro lontano dalla casa dove si è vissuti porta con sé un po’ di sofferenza e d’amarezza. Si deve ricordare che molti anziani non possono più contare sui figli come accadeva una volta. Questo fatto è legato all’appartenenza ad un’epoca in cui si sono visti profondi sconvolgimenti nella relazione di coppia, nella struttura della famiglia, nel legame fra generazioni. Fra gli adulti, inoltre, sempre più numerosi sono i “single” che, non potendo contare su una propria famiglia, avranno in futuro bisogno di forme alternative di aiuto e di supporto.

La Residenza Assistenziale Protetta “Villa del Rosario” è una struttura assistenziale che eroga attività socio sanitarie e riabilitative per persone non assistibili a domicilio a rischio di non autosufficienza. Risponde alle esigenze di anziani della terza e quarta età che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati, per cui progetta e realizza servizi in grado di soddisfare le loro aspettative.

La missione generale della Residenza Assistenziale Protetta (Casa Protetta) “Villa del Rosario” consiste nel:

- Accogliere persone che non possono o non vogliono restare in famiglia o nella propria casa;
- Prestare accoglienza sia sociale sia sanitaria agli ospiti;
- Migliorare le condizioni di vita degli ospiti, promuovendone il benessere psico-fisico;
- Offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- Favorire il mantenimento dei rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti, anche al fine di un possibile reinserimento in famiglia a riconquistata autonomia.

LA VISION

I valori fondamentali su cui “Villa del Rosario” costruirà il futuro sono:

- Il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti/clienti, nell’ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni.
- La personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all’utente/cliente finalizzate a rendere la vita all’interno

dell' "istituzione" più vicina possibile alla vita nella propria residenza.

- La diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'azienda come garanzia di una cultura del "servizio"
- L'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.

I PRINCIPI

La Carta dei Servizi, in particolare, è lo strumento a tutela dei Diritti degli utenti in attuazione dei Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994.

All'interno della Residenza Assistenziale Protetta “Villa del Rosario” le prestazioni agli utenti vengono erogate nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

Eguaglianza e imparzialità

L'accesso ai nostri servizi garantisce l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni agli ospiti e ai cittadini senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, età, sesso, lingua, condizioni economiche, religione, opinione politica, forme di handicap.

I servizi vengono comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità della persona secondo criteri di imparzialità, obiettività e giustizia. Tutti gli operatori e i professionisti dell'Istituto uniformano i loro comportamenti a questi principi.

Continuità

La Residenza Assistenziale Protetta (Casa Protetta) Villa del Rosario garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari nel rispetto dei Programmi Assistenziali Individualizzati; non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.

La casa protetta Villa del Rosario si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli utenti in caso di temporanea sospensione o limitazione del servizio.

Partecipazione e trasparenza

La Residenza Assistenziale Protetta (Casa Protetta) Villa del Rosario tutela la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa, garantendo il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti attraverso l'ufficio qualità preposto per il miglioramento dei servizi.

In merito alla privacy, Villa del Rosario assicura la riservatezza dei dati sensibili.

Efficienza ed efficacia

La Residenza Assistenziale Protetta (casa protetta) Villa del Rosario garantisce l'utilizzo di risorse umane competenti e formate e l'adozione di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti, mirando contemporaneamente ad ottenere un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate per ottenerli.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

La struttura, al fine di garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza della persona in applicazione dei diritti fondamentali, ha implementato il sistema privacy secondo quanto prescritto dalla normativa 196/03.

La Villa del Rosario, ove necessario e per quanto compatibile, applica gli articoli delle leggi di seguito indicate:

- “Carta Europea dei diritti del malato” presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002;
- “Codici Deontologici” degli ordini dei diversi operatori socio-sanitari;
- “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della “Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo” - Art. 11 e 13 della “Carta sociale europea 1961”;
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).

RICOVERO E PROCEDURA DI INGRESSO ALLA CASA PROTETTA:

Premessa

La Residenza Assistenziale Protetta Villa del Rosario è convenzionata con il Servizio Sanitario e, pertanto, essa è autorizzata ad ospitare pazienti non assistibili a domicilio ed a rischio di non autosufficienza. L'accesso, quindi il ricovero è subordinato all'apposita autorizzazione sanitaria rilasciata dalla Azienda Sanitaria territorialmente competente, previa valutazione geriatrica da parte dell'UVGT distrettuale. Sono fatti salvi i ricoveri per motivi urgenti disposti direttamente dalle autorità di Pubblica Sicurezza.

Iter operativo dell'accettazione

Si procede come di seguito elencato:

- 1) Il Paziente che esprime la volontà di essere inserito in una struttura protetta socio-sanitaria si reca presso il proprio medico curante il quale rilascia certificato sanitario attestante le patologie di cui il paziente è affetto, indicando a margine che tale patologia non è gestibile a domicilio.
- 2) Il Paziente raccoglie la seguente documentazione:
 - ✓ Istanza di ricovero; (modello prestampato da ritirare presso la struttura sanitaria protetta o il distretto sanitario di competenza);
 - ✓ Autocertificazione attestante i redditi percepiti; (modello prestampato da ritirare presso la struttura sanitaria protetta o il distretto sanitario di competenza);
 - ✓ Modello ISEE – Indicatore della situazione economica equivalente;
 - ✓ Certificato o cedolino di pensione aggiornato al mese corrente;
 - ✓ Fotocopia di un documento di riconoscimento del paziente che chiede il ricovero e del referente che sottoscrive l'autocertificazione (se persona diversa dal paziente).
- 3) Con la documentazione completata ci si reca all'Ufficio del Distretto Sanitario territorialmente competente e si protocolla l'istanza.
- 4) L'ufficio del Distretto Sanitario preposto aziona l'unità di valutazione geriatrica chiedendo la valutazione sociale e la successiva visita geriatrica.
- 5) A seguito della valutazione dell'unità geriatrica il Direttore del Distretto Sanitario competente dispone il ricovero presso la struttura protetta con apposita autorizzazione.

Durante i vari passaggi sopra elencati, la Direzione di “Villa del Rosario” che riceve la richiesta di ricovero da parenti o da chi rappresenta il potenziale paziente (Garante), inserisce l'istanza della degenza sulla “lista d'attesa”. In questa fase viene consegnata od inviata la “Carta dei Servizi”,

il “Questionario di Soddisfazione” e la scheda “Documentazione Necessaria al Ricovero”.

Concessa l’autorizzazione al ricovero da parte dell’azienda sanitaria territorialmente competente, il richiedente dovrà comunicare alla struttura la conclusione ed il buon esito del procedimento. L’autorizzazione può pervenire anche direttamente dall’ASL, ma solo per quei pazienti già ricoverati in strutture ospedaliere, i quali necessitano di essere trasferiti in complessi sanitari specifici. Ricevuta l’autorizzazione, la struttura organizzerà l’accettazione avviando l’iter amministrativo e le procedure socio-sanitarie.

Permessi di uscita

Con il benessere del medico di turno, per giustificati motivi, possono essere concessi permessi orari per allontanarsi dalla struttura. Il permesso dovrà essere richiesto verbalmente da un parente (persona garante del paziente), che firmerà la cartella clinica.

Dimissioni

Dal momento in cui viene stabilita dai Medici la data della dimissione, vengono avvisati tempestivamente i familiari, in modo che l’uscita possa essere adeguatamente organizzata.

Al momento di lasciare la Struttura, viene consegnata una lettera di dimissione nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a casa.

In caso di trasferimenti in strutture ospedaliere, viene consegnata una scheda riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, terapia effettuata d’urgenza, terapia ordinaria, dati estratti dalla Scheda sanitaria, riferimenti telefonici per ulteriori delucidazioni.

Lasciando la stanza, è importante non dimenticare di ritirare tutta la documentazione clinica personale consegnata al momento del ricovero, di portare via gli effetti personali e di espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l’Ufficio amministrativo.

Nell’ipotesi che il paziente chieda di essere dimesso “contro il parere dei Sanitari”, lo stesso è obbligato a firmare la Cartella Clinica che solleva i medici della struttura da ogni responsabilità causata da questa decisione.

Per il ritorno a casa il paziente dovrà provvedere autonomamente.

Richiesta cartella clinica

Dopo le dimissioni si può richiedere all’Ufficio amministrativo la fotocopia della cartella clinica tramite apposito modulo.

Entro sei giorni dalla richiesta, la cartella clinica può:

- ◇ essere ritirata personalmente da paziente;
- ◇ essere ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo fotocopia del documento d’identità del paziente).

I NOSTRI SERVIZI

All'interno della Casa Protetta Villa del Rosario vengono erogate varie tipologie di servizi e prestazioni agli anziani ospitati.

In particolare:

- ✓ **GENERALI - ALBERGHIERI:**
 - Servizi amministrativi;
 - Servizi di reception, informazione;
 - Servizio tecnico e di manutenzione
 - Alloggi nelle vicinanze;
 - Servizio di ristorazione;
 - Servizio smaltimento dei rifiuti;
 - Servizio depositi;
 - Servizio trasporto ospiti;
 - Servizio di pulizia;
 - Servizio di lavanderia e guardaroba;
 - Uso di tv e radio;
 - Mance e regalie;
 - Segnaletica;
 - Antinfortunistica;
 - Salottini per la conversazione;
 - Telefono;
 - Reclami;
 - Servizi religioso e spirituale.

- ✓ **ASSISTENZIALI E DI CURA DELLA PERSONA:**
 - Servizio assistenza ed igiene;
 - Servizio di parrucchiere e barbiere;
 - Servizio di manicure e pedicure.

- ✓ **SOCIALI E SANITARI:**
 - Servizio medico;
 - Servizio consulenze specialistiche;
 - Servizio infermieristico;
 - Servizio fisioterapia e riabilitativo;
 - Servizio consulenze dietetiche;
 - Servizio psico-socio-educativo;
 - Psicologico;
 - Assistente sociale;
 - Educatore professionale;
 - Operatore socio sanitario.

SERVIZI GENERALI E ALBERGHIERI

• Adempimenti burocratici

Il personale dell'Ufficio Amministrazione e dell'Ufficio Qualità è a disposizione degli Ospiti, con competenza e riservatezza, per informazioni ed assistenza su ogni questione di ordine burocratico-amministrativo.

• Il servizio di reception - Informazioni

Il servizio di reception/informazioni è attivo dalle 08.30 alle 19.00 di tutti i giorni, festivi compresi. Il servizio è a disposizione di ospiti e visitatori per fornire informazioni di carattere generale sui servizi della struttura.

Si può ricevere corrispondenza presso la Clinica. E' inoltre possibile inviare la corrispondenza, consegnando la stessa presso l'ufficio amministrazione dove è anche possibile inviare o ricevere documentazione urgente tramite il fax al numero della Clinica.

Assicura il controllo del cancello automatizzato dell'ingresso della struttura, ed il rispetto degli orari di visita.

Dalle 19.00 alle 08.00 del giorno seguente è attivato un servizio di controllo e sorveglianza della struttura.

• Servizio tecnico e di manutenzione

La clinica dispone di proprio personale tecnico per la manutenzione ordinaria dell'immobile.

Il servizio è garantito dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 20.00. A partire dalle ore 20.00 è attivo il servizio di reperibilità notturna che si conclude alle ore 8.00 del mattino successivo.

• Alloggi nelle vicinanze:

La Struttura è ubicata nel Villaggio Turistico "Lopez", dove è possibile trovare appartamenti per soggiornare. Inoltre nelle vicinanze esistono altri Villaggi turistici forniti di alberghi/ristoranti. Per informazioni in merito è possibile rivolgersi alla reception della struttura.

• Il servizio di ristorazione

Questo servizio è considerato dalla molto importante per cui viene gestita direttamente dal proprio personale qualificato il quale provvede, su prescrizione medica dietista, a predisporre diete personalizzate. Il menù e la grammatura del cibo sono concepiti con riguardo alle esigenze obiettive ed alle abitudini alimentari degli ospiti.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo (per ospiti senza particolari problemi), nelle salette attrezzate dei vari reparti o direttamente in camera.

Gli ospiti che mantengono una sufficiente autonomia esprimono la loro scelta in relazione al pasto da consumare, previo consenso medico dietista. Per coloro che non sono capaci di esprimere scelte personali è importante la collaborazione delle famiglie, ove possibile, per poter avere informazioni sulle abitudini, sui gusti e sulle attese dei singoli anziani. In alternativa la scelta verrà effettuata dall'equipe medica che maggiormente li segue.

Per la colazione, il pranzo e la cena viene garantita la possibilità di scelta tra varie alternative, al fine di dare risposte alle diversificate esigenze dei singoli ospiti.

Durante le festività del Natale, Santo Stefano, Capodanno, Epifania, Pasqua, Pasquetta, Ferragosto e festa del patrono viene garantito il pasto tradizionale con menù speciale.

- **Servizio smaltimento rifiuti speciali**

I rifiuti ospedalieri sono consegnati ad una ditta autorizzata alla raccolta e al trasporto degli stessi all'impianto di smaltimento.

- **Servizio depositi**

All'interno della Struttura circolano giornalmente centinaia di persone perciò, nonostante la sorveglianza, non è possibile escludere il verificarsi di qualche spiacevole inconveniente. Si raccomanda, pertanto, di trattenere in camera soltanto piccole somme e/o oggetti di scarso valore, come già citato nelle regole generali di comportamento.

Denaro e preziosi possono essere depositati presso l'Ufficio Amministrativo che ne rilascerà ricevuta. La struttura non può assumersi alcuna responsabilità per gli oggetti non depositati.

- **Il servizio di trasporto degli ospiti**

La Clinica dispone di un servizio di trasporto ospiti per le visite specialistiche, per i ricoveri programmati o per le uscite.

I trasporti urgenti, su richiesta del medico o su segnalazione dei responsabili di reparto, sono effettuati dal 118 o dalla Croce Rossa.

- **Il servizio di pulizia**

Il Servizio di pulizia è gestito direttamente dal proprio personale qualificato ed assicura l'igiene di tutti gli ambienti della Struttura; in particolare garantisce la pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni personali, degli spazi e dei servizi comuni. Sono previsti interventi ripetuti durante la giornata in caso di necessità.

- **Servizio di lavanderia-guardaroba**

Questo servizio è affidato in appalto ad una ditta specializzata. Il servizio comprende il lavaggio di tutta la biancheria della struttura e degli indumenti degli ospiti nonché la riconsegna ai reparti di appartenenza.

L'ospite all'ingresso deve disporre di un corredo adeguato e sufficiente. La Villa del Rosario fornisce, prima dell'accoglienza, un elenco dettagliato degli indumenti necessari. E' vivamente sconsigliato l'uso di indumenti con tessuti delicati o che richiedano particolari procedure di pulitura, in quanto la lavanderia è di tipo industriale.

La Villa del Rosario effettua un controllo permanente sulla qualità del servizio ed è punto di riferimento dei familiari per eventuali disservizi come lo smarrimento o per il deterioramento dei capi di vestiario.

Su tutti i capi di vestiario e biancheria sono applicate etichette per il riconoscimento del proprietario. Questa operazione viene eseguita dal servizio di guardaroba della clinica o, a richiesta, dai familiari.

I familiari degli ospiti devono curare la necessaria integrazione degli indumenti occorrenti, come pure provvedere alla sostituzione di quelli non più utilizzabili.

- **Uso di tv e radio:**

Nel soggiorno e in tutte le camere è ubicato un apparecchio televisivo; i pazienti possono utilizzare gli apparecchi radiofonici nella camera di degenza, previa autorizzazione dell'infermiere. Tali apparecchi devono rispettare le certificazioni di sicurezza, previste dalla Legge e non devono costituire intralcio all'attività assistenziale o recare fastidio agli altri pazienti.

- **Mance e regali:**

I rapporti tra il personale di “Villa del Rosario” e gli ospiti debbo essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di cordiale e serena collaborazione. Il personale operatore socio-sanitario non può ricevere mance o regali per le prestazioni inerenti il proprio lavoro. Eventuali comportamenti difforni dovranno essere segnalati alla Direzione per i provvedimenti del caso.

- **Segnaletica:**

Per favorire l'orientamento dei pazienti e di quanti accedono alla casa protetta Villa del Rosario, sono state predisposte indicazioni ben visibili all'interno della struttura.

- **Antinfortunistica:**

Sarà cura della casa protetta Villa del Rosario addestrare il proprio personale, ai sensi della Legge 626/94, ad intervenire per controllare gli incendi e prevenire pericoli per tutelare la sicurezza dei pazienti. All'interno di ogni stanza di degenza sono presenti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità. E' importante prenderne visione.

- **Salottini per la conversazione**

E' disponibile un salottino per le conversazioni, dove i pazienti possono intrattenersi liberamente con i loro visitatori.

- **Telefono**

Oltre ai telefoni a schede magnetiche, ubicati negli ambienti comuni, in ogni stanza di degenza esiste un apparecchio telefonico che consente, attraverso il centralino, di ricevere chiamate sia dall'interno sia dall'esterno della Clinica.

- **Reclami**

Villa del Rosario garantisce la tutela della persona ospitata attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura.

L'ospite e/o il familiare, attraverso il modulo “Segnalazione Suggerimenti Reclami” o con l'uso di carta semplice, può trasmettere eventuali lamentele direttamente alla Villa del Rosario. I reclami possono essere trasmessi via posta, via fax (0962/46121) o consegnati all'ufficio del personale/ufficio qualità. L'ospite e/o il familiare ha la possibilità di verificare il percorso del reclamo poiché è aggiornato dal Tecnico di Rete Sociale. Entro 10 giorni l'ufficio del personale/qualità risponderà per mezzo di raccomandata A/R o direttamente a voce al richiedente.

 <p>www.Villadelrosario.org</p>	<p>Residenza Assistenziale Protetta “Villa del Rosario” Centro di assistenza e di cura ad indirizzo riabilitativo Località Trepido Sottanò – Comune di Cotronei Centralino 0962.46121</p>	<p>Rev. 1 del 01/01/2008</p> <p>Carta dei Servizi</p>
--	---	--

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all’Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità dei servizi. Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

- **Il servizio religioso**

La *Villa del Rosario* assicura per gli ospiti un servizio di assistenza religiosa cattolica. La cappella interna è situata al piano terra e la SS. Messa viene celebrata una volta a settimana e durante le festività religiose.

I SERVIZI ASSISTENZIALI E DI CURA DELLA PERSONA:

• I servizi di assistenza e cura alla persona

Ad ogni anziano vengono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto all'assunzione del cibo, alla mobilizzazione. Questo servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso la Villa del Rosario ed il suo sviluppo varia in funzione delle diverse richieste che si verificano nel tempo.

L'attività di assistenza è garantita nelle 24 attraverso tre turni, mattino, pomeriggio e notte ed è svolta dall'Operatore Socio Sanitario (OSS)

Sinteticamente le attività svolte sono le seguenti:

Mattino: turno dalle 6.00 alle 14.00

- igiene e vestizione dell'ospite
- colazione (compreso l'aiuto nell'assunzione)
- bagni/docce programmati
- idratazione
- controllo dell'incontinenza
- aiuto nella deambulazione
- giro letti
- pranzo (compreso l'aiuto nell'assunzione)
- messa a letto per il riposo pomeridiano

Pomeriggio: turno dalle 14.00 alle 22.00

- alzata pomeridiana
- distribuzione della merenda
- bagni/docce programmati
- controllo dell'incontinenza
- aiuto nella deambulazione
- cena (compreso l'aiuto nell'assunzione)
- messa a letto per la notte
- inizio sorveglianza

Notte: turno dalle 22.00 alle 6.00

- sorveglianza;
- cambio notturno e posizionamento ospiti;
- controllo centralino e portineria.

Il piano di assistenza può essere richiesto al coordinatore dei reparti e può essere personalizzato secondo le necessità del paziente.

• Il servizio di parrucchiere e barbiere

La *Villa del Rosario* assicura a tutti gli ospiti, gratuitamente, le prestazioni di base di parrucchiere, barbiere. Il servizio viene svolto dal proprio personale adeguatamente formato.

Ogni reparto provvede alla prenotazione con gli addetti al servizio.

La clinica assicura, inoltre, per tutti gli ospiti, gratuitamente, il servizio estetico di pedicure e di manicure.

IL SERVIZIO SANITARIO e SERVIZI SOCIALI:

• Il Servizio medico

L'interesse primario della Villa del Rosario è l'assistenza completa dell'ospite al fine di garantire il suo benessere e la sua integrità psico-fisica. La struttura, infatti, assicura l'assistenza medica ed infermieristica diurna e notturna.

Il soddisfacimento dei bisogni sanitari ha finalità preventive, diagnostiche, terapeutiche e riabilitative e garantisce, mediante l'erogazione di prestazioni sanitarie di base e specialistiche da parte di infermieri, terapisti della riabilitazione, personale medico e assistenziale, di mantenere e migliorare l'autosufficienza dell'ospite presente in struttura.

Il Medico è il responsabile dell'assistenza sanitaria e sovrintende all'organizzazione delle attività cliniche ed agli aspetti igienico-sanitari della clinica; redige la cartella clinica dell'ospite e insieme all'èquipe medico/psico-socio-educativa (Psicologo – assistente Sociale – educatore Professionale – Terapista della Riabilitazione) realizza il Programma di Assistenza-Individuale-(PAI).

Il medico esplica, nei confronti degli anziani assistiti, compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale e provvede al con i presidi ospedalieri in caso di ricovero.

Il medico coordinatore cura i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati. Il Medico, per qualsiasi chiarimento inerente lo stato di salute degli ospiti, riceve i familiari ogni giorno (ad esclusione della domenica) ad orari prestabiliti.

Il Medico Coordinatore giornalmente organizza l'attività dei Medici, programma le visite sui pazienti, in funzione delle loro necessità sanitarie, e verifica la corretta esecuzione delle attività pianificate. Il coordinatore dà direttive e dà risoluzione alle problematiche presentate dall'èquipe infermieristica e dall'èquipe degli ausiliari.

Per le visite ed i controlli programmati presso ospedali o Case di cura, gli ospiti vengono normalmente accompagnati da personale della struttura. La clinica si riserva comunque di chiedere preventivamente il sostegno dei parenti degli ospiti per le attese che possono verificarsi nel corso dei controlli sanitari o delle visite.

La struttura non si assume alcun onere per prestazioni medico farmaceutiche ed ospedaliere a favore degli ospiti al di fuori di quelle previste dalla normativa vigente e declina ogni responsabilità per assistenza praticata agli ospiti da persone non autorizzate dalla Residenza Assistenziale Protetta Villa del Rosario.

• Consulenze specialistiche

L'interesse principale di "Villa del Rosario" è l'assistenza rivolta all'ospite. Il suo benessere prevede che ogni intervento sia finalizzato ad assicurare il massimo della qualità nel trattamento delle varie patologie che, per la loro complessità, sono seguite da medici specialisti di: geriatria, fisioterapia, psichiatria, cardiologia, angiologia, chirurgia, dermatologia, odontoiatria, che operano fornendo un servizio qualificato da attuare a

seconda delle necessità e sotto il diretto controllo del Responsabile Servizi Sanitari.

• **Il Servizio infermieristico**

L'attività sanitaria è garantita, oltre che dal medico, anche dal personale infermieristico, secondo gli standard stabiliti dalla convenzione con l'Azienda Sanitaria.

Gli infermieri sono tenuti:

- ✓ a partecipare alle riunioni d'équipe volte alla definizione dei Programmi di Assistenza Individualizzata (PAI) e alla loro verifica;
- ✓ a rilevare e segnalare i disagi degli ospiti alle figure competenti; inoltre coadiuva l'attività del medico nelle pratiche diagnostiche e terapeutiche monitorando costantemente il paziente. L'assistenza infermieristica è assicurata per tutte le ventiquattro ore.

• **Servizio Fisioterapico e riabilitativo**

La Villa del Rosario dispone di una palestra attrezzata per la riabilitazione neuro-motoria.

Il servizio di fisioterapia ha lo scopo di mantenere e di migliorare il grado di autonomia degli ospiti, svolgendo delle prestazioni riabilitative individuali e/o di gruppo.

Il Terapista della Riabilitazione assicura l'assistenza riabilitativa fisica del paziente. La sua attività professionale è connessa con quella del Medico, poiché il Terapista applica il piano di trattamento definito dal Medico Fisiatra.

Oltre a ciò, come per le altre figure professionali, il fisioterapista partecipa alle riunioni d'équipe per la definizione dei piani di lavoro e dei Programmi di Assistenza Individualizzata (PAI).

• **Consulenza medico dietista**

La figura della dietista rappresenta un importante punto di riferimento per gli ospiti e per i servizi socio-assistenziali della *Villa del Rosario*.

I compiti principali sono:

- ✓ elaborare i menu calibrati per l'utenza: il regime alimentare deve essere variato, gradito e soprattutto bilanciato per soddisfare le esigenze energetiche e nutrizionali dell'anziano. Rispetta inoltre le abitudini e le tradizioni degli stessi tenendo conto della stagionalità;
- ✓ collaborare alla stesura dei menu con i cuochi al fine di ottimizzare tempi e risorse;
- ✓ elaborare e formulare diete prescritte dal medico verificando l'accettabilità da parte dell'anziano.

Svolge, inoltre, opera di informazione ed educazione alimentare.

Collabora, infine, con altre figure (psicologo, medico di base, responsabili di reparto, fisioterapista, educatore professionale) alla valutazione multidisciplinare del comportamento alimentare finalizzata alla predisposizione di eventuali programmi di intervento PAI (programma assistenziale individuale).

• **Attività Psico Socio Educativa**

L'équipe psico socio educativa è formata dalle seguenti figure professionali: Psicologo, Assistente Sociale, Educatori Professionali.

Al momento dell'ingresso del paziente, l'assistente sociale compila insieme ai familiari la "scheda d'ingresso" con i dati anamnestici ed elabora una relazione inerente la situazione personale e familiare del paziente.

E' inoltre premura dell'assistente sociale effettuare la prima accoglienza dei pazienti, individuare i loro bisogni, coordinare gli aiuti necessari garantendo il rispetto dei loro diritti, quali ausili e pratiche di vario genere. Svolge, infatti, attività di segretariato sociale, mantiene il collegamento con la rete sociale, familiare e delle risorse esterne.

Dopo avere effettuato le visite mediche, il paziente viene affidato allo psicologo il quale provvede alla valutazione psico-diagnostica (test di livello, test clinici) e successivamente agli operatori socio assistenziali per l'inserimento nella struttura. In particolar modo l'educatore prende visione della valutazione generale (medica e sociale) e, dopo un periodo di osservazione, svolto unitamente con il sociologo e lo psicologo, provvede ad inserire il paziente nelle varie attività socio-educative.

Un ruolo importante lo rivestono anche i terapisti della riabilitazione; infatti, seguendo le loro indicazioni, vengono effettuati lavori educativi di riabilitazione con piani d'intervento mirati verso quei soggetti che hanno determinate patologie, quali emiplegici, paraplegici e soggetti con esiti di fratture.

- **Psicologico**

Si prefigge di fornire un sostegno psicologico ai fruitori della struttura ed ai loro familiari. Questo assume particolare importanza soprattutto nella fase di primo accesso, in quanto è il momento più critico e richiede da parte dell'anziano e dei propri familiari un' importante risposta di adattamento.

Lo psicologo lavora in équipe ed, in tali contesti, oltre a portare il proprio contributo nella definizione del PAI, aiuta gli operatori (educatori professionale e OSS) a migliorare la comprensione dei bisogni "non fisici" degli anziani.

I progetti del servizio psicologico si rivolgono principalmente a tre grandi aree: la depressione, le problematiche psichiatriche e il deterioramento cognitivo (demenza).

- **Assistente sociale**

Favorisce l'inserimento nella struttura, previene e rileva stati di disagio e di conflitto degli ospiti (ambientale, familiare, relazionale). Svolge attività di segretariato sociale, mantiene il collegamento con la rete sociale, familiare e risorse esterne (gruppi di volontariato, scuole, associazioni ecc.).

- **Educatore professionale**

Obiettivo fondamentale è quello di far sentire gli ospiti come "parte di una grande famiglia". Per fare questo l'educatore professionale realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra gli ospiti volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale di "Villa del Rosario", anche quando le condizioni di salute sono precarie.

Tutte le attività si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la creatività, la motricità, la socializzazione e la convivenza interna ed esterna.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti e del PAI (programma assistenziale individuale) definito dall'équipe medica. Tutti i progetti rientrano in un'ottica riabilitativa.

Le principali attività sono:

- BRICOLAGE
- MESSA E ROSARIO
- GIOCHI DI SOCIETA'
- ESCURSIONI
- PITTURA
- GIOCO CON LE CARTE
- GIARDINAGGIO
- VIDEO FILMS

- **Operatore Socio Sanitario (OSS)**

L'Operatore socio sanitario assiste l'ospite nella cura dell'igiene personale, collabora con l'area Psico-socia-educativa, e garantisce la sanità degli ambienti. (vedere cap. assistenza e cura dalla persona).

LA QUALITÀ: RIFERIMENTI ED IMPEGNI ATTUALI E FUTURI

Il Coordinatore Medico, la Direzione Amministrativa e l'Ufficio Qualità garantiscono, nell'ambito della propria competenza, il rispetto degli standard di qualità e la verifica periodica attraverso l'utilizzo del modulo "Questionario di soddisfazione" e la scheda "Suggerimenti e Reclami".

Informazione al paziente, ai suoi cari ed al medico curante

Indicatore	Standard
Informazioni riguardanti le prestazioni	A chi ne fa richiesta viene consegnata la presente "Carta dei Servizi" contenente le informazioni sui servizi offerti.
Informazioni al momento del ricovero	In fase di pre-accettazione è consegnata la "Carta dei Servizi" e la "Scheda della documentazione necessaria al ricovero".
Informazioni ai pazienti e loro consenso alle cure mediche	All'ingresso, mediante compilazione di un modulo presentato dal medico accettante, il paziente esprime il proprio consenso informato per espletare le cure mediche necessarie (terapie farmacologiche, cure di piaghe da decubito, ossigeno terapia, terapie trasfusionali, terapie riabilitative ed occupazionali, nutrizioni adatte) e gli eventuali approfondimenti diagnostici (prelievo di sangue per la determinazione di esami ematochimici, esami morfologici e strumentali). Inoltre con il documento esprime il consenso all'esercizio delle attività ricreative singole e di gruppo.
Rispetto della privacy	Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, previa lettura dell'informativa, affinché la struttura proceda al trattamento dei dati personali, in base all'articolo 23 del D.Lgs. 196/03.
Identificazione del personale	Tutti gli operatori hanno il cartellino identificativo di riconoscimento.
Informazioni al medico curante all'atto delle dimissioni	Alle dimissioni è rilasciata una relazione medica contenente i principali dati clinici quali: diagnosi, trattamento effettuato durante il ricovero ed eventuali esami diagnostici, terapia consigliata a domicilio.
Informazione ai medici ospedalieri per trasferimenti in strutture ospedaliere	È consegnata una scheda di dimissione riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, somministrazione della terapia d'urgenza, somministrazione della terapia ordinaria, dati estratti dalla scheda sanitaria, riferimenti telefonici per ulteriori delucidazioni.

Personalizzazione/umanizzazione

Indicatore	Standard
Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura	Operatori addestrati agevolano l'accesso a persone anziane con difficoltà ed a soggetti diversamente abili. La struttura è dotata di carrozzine e di ascensori.
Corretta segnaletica	L'orientamento dei pazienti e degli utenti è favorito dalle indicazioni dei locali e dei servizi.

Rispetto dei tempi

Indicatore	Standard
Tempo di rilascio della cartella clinica	Il tempo medio per il rilascio della cartella clinica è di sei giorni dalle dimissioni.

Prestazioni alberghiere

Indicatore	Standard
Preparazione dei pasti	I pasti sono preparati dalla cucina interna alla struttura.
Personalizzazione dei menù	Su indicazione dei medici, il cuoco prepara menù personalizzati a secondo della patologia dei pazienti, somministrando così una dieta specifica.
Possibilità di effettuare e ricevere telefonate in camera	Tutte le stanze sono dotate di telefono con la possibilità per i pazienti di ricevere chiamate interne ed esterne alla struttura. Tutte le telefonate sono filtrate dal centralino.
Dotazione di stanze con servizio	Tutte le camere sono dotate di servizi igienici autonomi.
Frequenza delle pulizie nelle camere e nei servizi.	La pulizia delle camere, dei servizi igienici e delle pertinenze annesse è eseguita due volte al giorno, ed ove si renda necessario più volte al dì.
Frequenza del cambio della biancheria.	La biancheria è cambiata almeno una volta al giorno, ed ove si rende necessario più volte al dì.
Possibilità di usufruire di parrucchiere e barbiere	Presenza programmata di barbiere/parrucchiere a richiesta.

La sicurezza come impegno costante

Indicatore	Standard
Rappresentante per la sicurezza (D.Lgs. 626/94)	E' garantita la reperibilità costante del rappresentante della sicurezza: nell'arco delle ventiquattrore è sempre presente una persona addestrata al controllo ed alla prevenzione della sicurezza.
Strumentazione antincendio	La strumentazione antincendio assicura il pieno controllo dell'intero edificio. A questo scopo sono stati predisposti: una centralina elettronica dei fumi e segnalazione; la divisione dell'edificio in zone compartimentate, dotate di porte antincendio; la presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie dell'edificio (con la segnalazione dei percorsi da effettuare) nelle zone di maggiore passaggio; la presenza di appositi cartelli che indicano le norme da seguire in caso d'incendio. In portineria è affissa la planimetria della Clinica e dei singoli piani per facilitare l'azione dei Vigili del Fuoco in caso d'incendio. E' stato inoltre tracciato il percorso da seguire per attivare la moto pompa dei Vigili del Fuoco.
Numeri utili in caso di emergenza	In portineria sono disponibili: la tabella dei numeri telefonici di pronto intervento; un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza ed i relativi numeri di telefono; il quadro sinottico dei tecnici e delle ditte operanti con i relativi numeri di telefono.
Attività di monitoraggio e controllo	Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti a controlli ed a manutenzione. Ove si renda necessario, si procederà alla sostituzione od all'ammodernamento della impiantistica, contattando personale interno ed esterno specializzato.
Igiene e sicurezza alimenti	L'azienda è al corrente della vigente normativa di igiene e sicurezza alimentare ai sensi del D.Lgs 155/97 (HACCP) CEE 93/43 e successive modificazioni.

Servizio infermieristico, tecnico e riabilitativo

Indicatore	Standard
Trasporto dei pazienti ricoverati	I pazienti bisognosi di effettuare esami ed accertamenti diagnostico-terapeutici sono condotti presso le specifiche strutture. Il trasporto sarà eseguito negli orari stabiliti ed avverrà o con mezzo proprio o con ambulanza. Le spese di spostamento sono a carico del paziente.
Comfort ed assistenza	Il personale medico e paramedico è presente per tutte le 24 ore.

La salvaguardia della privacy

Indicatore	Standard
Rispetto della privacy	L'ordinamento legislativo dello Stato garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali (Legge 196/03). La Savelli Hospital, in accordo con le più recenti normative, opera nel loro pieno rispetto per la salvaguardia dei suoi ospiti.

Meccanismi di tutela e di verifica

Indicatore	Standard
Monitoraggio dei reclami	Nell'Ufficio Qualità sono utilizzabili i "Moduli Suggerimenti e Reclami", questi sono raccolti nella cassetta predisposta nella hall. Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l'Ufficio Qualità/Personale, che provvederà a risolvere il disservizio.
Gestione reclami	Entro 10 giorni l'ufficio del personale/qualità risponderà per mezzo di raccomandata A/R o direttamente a voce al richiedente.
Elaborazione reclami	Periodicamente sono elaborati i reclami con tecnica statistica.
Distribuzione questionari	Ai fruitori è consegnato il "Questionario di Soddisfazione".
Elaborazione questionari	Semestralmente i dati dei questionari raccolti sono analizzati.
Rispetto degli impegni	La Direzione e l'Ufficio Qualità/Personale verificano periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati.

Sistema Qualità

Indicatore	Standard
Certificazione di Qualità	La Clinica ha un Sistema Qualità conforme alle Norme UNI EN ISO.
Gruppo qualità	Nella Struttura esiste un gruppo che monitora l'evoluzione della Certificazione.

Ulteriori impegni per il futuro

Indicatore	Standard
Formazione del personale	La Struttura è impegnata a mantenere ed a sviluppare corsi di formazione continua per il personale. La Villa del Rosario conserva per il personale il materiale dei corsi di formazione già effettuati.

“Villa del Rosario”
Modulo Reclami / Suggerimenti

Gent.ma/o Signora/e.

Condividiamo che il miglioramento dei "servizi" debba avvenire tenendo anche conto del parere degli utenti. Le saremmo, perciò, grati se volesse farci conoscere le sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc.
Per facilitarLa abbiamo predisposto il seguente modulo, disponibile presso la portineria, che andrà imbucato nella cassetta apposita che troverà all'ingresso della struttura.

N.B. Saranno presi in considerazione soltanto i moduli completi in ogni loro parte. Grazie.

Alla Direzione della Residenza Assistenziale Protetta Villa del Rosario

Il/La sottoscritto/a.....

Residente ain via.....

..... tel. e fax

Parente dell'Ospite sig.

Livello di parentela dell'ospite:.....

Fa presente quando segue:

.....

.....

.....

(firma dell'interessato)

Cotronei, _____

N.B. Il trattamento dei dati personali è soggetto alle norme della legge 675/96.