



CARTA DEI SERVIZI RA

(RESIDENZA PER PERSONE AUTOSUFFICIENTI)



Villa il Pavone
RESIDENZA PER LA TERZA ETÀ

Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarle la nostra "Carta dei Servizi".

Questo strumento Le sarà utile per conoscere i nostri servizi e grazie alla Sua preziosa collaborazione ci permetterà di migliorarne la Qualità.

L'obiettivo del nostro agire quotidiano si traduce nella volontà di offrirle un intervento socio riabilitativo qualificato attraverso competenza, professionalità e umanità di coloro che, a vario titolo, operano all'interno del nostro servizio.

RingraziandoLa per la collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

FINI ISTITUZIONALI E ORGANIZZAZIONE

La Carta dei servizi della Residenza VILLA IL PAVONE è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente della Giunta regionale 26 marzo 2008, n. 15/R e il Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Regione Toscana); all'interno della struttura troviamo 85 posti di RA; in quanto è stata pensata per garantire una gamma di offerte assistenziali in grado di rispondere alle molteplici e diversificate problematiche legate all'area del bisogno, rappresentata dagli anziani autosufficienti.

PRINCIPI

La Residenza VILLA IL PAVONE, si ispira per la tutela dei propri utenti, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

Eguaglianza e Imparzialità

L'accesso ai nostri servizi garantisce l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni agli utenti senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. Tutti gli operatori ed i professionisti uniformano i loro comportamenti a questi principi.

Continuità

La struttura garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari; non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.

Partecipazione

La struttura garantisce la partecipazione degli utenti e dei loro familiari alle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio attraverso momenti operativi di incontro/confronto tra i responsabili ed i familiari e la somministrazione periodica di questionari per verificare l'efficacia dei servizi e dell'organizzazione.

Efficienza ed Efficacia

La struttura 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.

Sono garantite azioni idonee al fine di agire un'adeguata protezione dell'utente da qualunque forma di sfruttamento, da negligenza e da trattamenti non rispettosi della dignità personale.

INTRODUZIONE – BREVI CENNI SULLA RESIDENZA SOCIO SANITARIA

La Residenza VILLA IL PAVONE, situata in Siena, è una villa di ispirazione illuminista appartenuta alla famiglia Bianchi Bandinelli Paparoni e poi passata alla Congregazione dei Missionari Vincenziani d'Italia. Essa venne progettata e realizzata nel 1825 dall'architetto Agostino Fantastici. La Villa è estremamente elegante e pur affacciandosi su una importante via del centro cittadino è circondata da un bellissimo parco di gusto romantico, uno dei primi costruiti nel territorio senese. La struttura è facilmente raggiungibile sia in auto che con i mezzi pubblici.

Ad oggi risponde ad esigenze di varie tipologie di utenti adulti della terza e quarta età, che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati, progettando e realizzando servizi in grado di soddisfare le loro aspettative ed arricchendo e valorizzando la rete dei servizi socio-assistenziali e sanitari.

OBIETTIVI E FINALITA'

In questi ultimi anni, l'"ascolto" dell'utente/cliente e delle sue esigenze è stato sostenuto, spinto ed accelerato dal diffondersi delle logiche della Qualità.

Questo approccio si basa su alcune strategie, quali:

- Saper mettere il cliente/utente al 1° posto;
- Il miglioramento continuo dei processi attraverso i quali si erogano i servizi;
- Il coinvolgimento delle risorse umane e la loro formazione continua.

Con la Carta Servizi, la Residenza VILLA IL PAVONE dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual'è l'impegno assunto nei confronti dei cittadini/utenti ed esplicita come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse. Il cittadino/utente viene pertanto messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

L'obiettivo di VILLA IL PAVONE è quello di creare e mantenere un "sistema qualità" aziendale, cioè un sistema di attività e servizi integrati e finalizzati agli obiettivi e alle strategie definite dalla Direzione.

Tale sistema intende, in particolare:

- Offrire prestazioni personalizzate e che tengano conto dei bisogni specifici ed "unici" degli anziani utenti;
- Offrire servizi che rispettino 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 e continua a tutto il personale della struttura;
- Assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, promuovendo e diffondendo l'utilizzo di dispositivi di protezione individuali;
- Fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini (attraverso materiale informativo) sulle prestazioni e servizi offerti, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.

L'EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

La Direzione prevede standard quantitativi e qualitativi di dotazione del personale, in linea con quanto richiesto dalla normativa vigente di riferimento.

Le figure professionali presenti sono:

- Direttore di struttura
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Animatore
- Operatori Socio Sanitari (OSS)

SERVIZI EROGATI

La Residenza IL PAVONE per garantire un adeguato livello di benessere psico-fisico agli ospiti, fornisce un complesso di servizi e prestazioni complementari, così articolate:

- a) servizio di assistenza tutelare, diurna e notturna, igiene e cura della persona;
- b) servizio alberghiero, comprensivo di alloggio, mensa, lavaggio della biancheria e abbigliamento personale;
- c) servizio assistenza sanitaria di base, assistenza farmaceutica, assistenza infermieristica;
- d) servizio di fisioterapia;
- e) servizio di animazione;
- f) altri servizi complementari.

SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE

Tutti gli ospiti, se e in quanto non vi riescono personalmente, vengono assistiti nelle seguenti funzioni:

- a) alzarsi dal letto al mattino ed al pomeriggio e coricarsi la sera;
- b) vestirsi;
- c) accedere ed utilizzare i servizi igienici;
- d) lavarsi quotidianamente e fare settimanalmente il bagno completo o la doccia;
- e) accedere alla sala da pranzo e consumare il pasto (anche nella propria camera, qualora sia necessario).

In ogni caso, l'intervento degli operatori addetti all'assistenza è finalizzato a consentire all'anziano di svolgere autonomamente le mansioni in cui è capace.

Gli ospiti hanno diritto di spostarsi liberamente all'interno della struttura, fermo restando il rispetto del diritto di ciascuno alla riservatezza nella propria camera. Gli ospiti con la necessaria autonomia hanno altresì il diritto di uscire dalla struttura, previa comunicazione agli operatori.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Preparazione dei pasti direttamente all'interno della struttura senza abbandonare il gusto delle pietanze casalinghe, la varietà dei menù è basata su una cucina curata sempre attenta alle norme HACCP;

- Diete personalizzate;
- Possibilità di ricevere aiuto nell'assunzione di cibi;
- Possibilità di consumare i pasti a letto o nella sala da pranzo comune;
- Possibilità di ricevere la distribuzione e somministrazione in qualsiasi orario di acqua o altre bevande;
- Possibilità di pranzare in struttura con parenti ed amici;
- Alloggio (in camera doppia o singola);
- La struttura garantisce la fornitura di tutto il necessario per la cura della persona;
- Cambio della biancheria alberghiera giornaliera ed al bisogno;
- Pulizia e rifacimento completo del letto, armadio, comodino di ogni ospite giornaliero ed al bisogno;
- Pulizia quotidiana degli spazi comuni;
- Utilizzo di accorgimenti per tutelare la sicurezza dell'ospite;
- Pulizia periodica delle carrozzine e degli ausili;
- Cura degli spazi esterni;
- Lavaggio della biancheria esterna e/o intima;
- Servizio di guardaroba per cura e distribuzione biancheria personale nelle camere.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA

Assistenza Sanitaria assicurata dal Medico di Medicina Generale così come previsto dalle Convenzioni Nazionali.

L'assistenza medica è inoltre garantita attraverso la Guardia Medica dalle ore 20 alle ore 8 del mattino successivo e per tutto l'arco delle 24 ore nei giorni prefestivi e festivi. Quando la malattia non è evitabile, i sanitari provvedono ad effettuare, nella misura del possibile, le necessarie cure in sede così da riservare il ricovero ospedaliero, sempre fonte di ansie e di sconforto, ai soli momenti di acutizzazione delle patologie e agli interventi diagnostici e curativi di particolare complessità, anche per evitare il più possibile ai familiari costi aggiuntivi di mantenimento del "proprio anziano".

SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Servizio garantito da Infermieri che quotidianamente si adoperano per il miglioramento o mantenimento dello stato di salute e benessere dell'ospite e garantiscono la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche.

Le attività principali sono:

- Supervisione nell'assunzione della terapia prescritta dal medico;

- Rilevazione dei parametri vitali;
- Medicazioni di base, secondo protocollo terapeutico individuale;
- Tempestiva segnalazione al Medico di Medicina Generale ed alla Guardia Medica, di eventi morbosi che richiedono un intervento urgente;
- Immediata allerta del 118 in caso di eventi morbosi emergenti e assistenza continuativa in attesa dell'intervento emergente, con monitoraggio dei parametri vitali.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio è garantito dalla presenza programmata del fisioterapista dal lunedì al venerdì.

Le attività principali sono:

- Attività motorie di gruppo.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione è garantito dalla presenza di un Animatore ed ha lo scopo di recuperare e/o mantenere le capacità residue dell'ospite tramite il suo coinvolgimento in attività in grado di fornirgli stimoli ludico-culturali attraverso la partecipazione a diverse attività quali:

- l'organizzazione di giochi di gruppo mnemonici e motori (cruciverba, ginnastica, carte, tombola, ecc.);
- l'organizzazione di incontri intergenerazionali con gli studenti delle scuole del Comune;
- il festeggiamento, se gradito, insieme a familiari ed amici dei compleanni;
- l'organizzazione di momenti di festa all'interno della struttura, aperti alla partecipazione dei familiari e dei cittadini;
- l'organizzazione di eventi/spettacoli presentati all'interno della struttura da gruppi e compagnie operanti nel territorio;

SERVIZIO MENSA

Agli ospiti sono sempre serviti, giornalmente, tre pasti:

- prima colazione
- pranzo
- cena

E' inoltre prevista una merenda pomeridiana. Il menù settimanale è esposto in bacheca del secondo piano. I pasti vengono consumati principalmente nella sala da pranzo, salvo necessità dell'ospite di consumare il pasto in camera.

SERVIZIO ASSISTENZA RELIGIOSA

Al piano terra, nella Chiesa della Villa o nella cappella situata al piano primo della Residenza, viene celebrata almeno una volta al mese la Messa.

ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA

E' attivo presso la struttura il servizio di parrucchiere e pedicure, in un locale attrezzato per tali prestazioni. Vengono individuate le necessità di queste prestazioni dall'ospite stesso o dal personale di assistenza che lo condividono con il familiare; trattasi di prestazioni a carico dell'utente.

Servizi erogati non compresi nella retta

Sono a carico dell'ospite le seguenti spese personali:

- ticket sanitari e spesa farmaceutica
- prestazioni infermieristiche e fisioterapiche di media – alta complessità
- Trasporti per visite specialistiche e strumentali
- Visite e consulenze specialistiche
- Servizio di parrucchiere e pedicure
- fornitura di presidi assorbenti se necessari
- Altre spese extra

RETTE

La retta giornaliera è stabilita annualmente dalla Direzione. La retta viene stabilita il giorno dell'ingresso in base alla tipologia della camera.

La retta comprende:

- Assistenza alberghiera comprensiva di alloggio, vitto (colazione, pranzo, merenda, cena) e guardaroba;
- Assistenza di base ed infermieristica diurna;
- Attività di fisioterapia – ginnastica di gruppo;
- Attività di animazione;
- Assistenza religiosa programmata;

Modalità di pagamento

Il pagamento della retta e delle spese personali dovrà essere eseguito entro e non oltre il 10 di ogni mese per il soggiorno a tempo indeterminato (per tale soggiorno viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale di euro 1.500,00 da versare il giorno dell'ingresso in struttura che verrà interamente restituito al termine del soggiorno entro il 15esimo giorno del mese successivo a quello delle dimissioni); mentre per il soggiorno temporaneo il pagamento dovrà avvenire il giorno della dimissione.

Le modalità di pagamento sono le seguenti:

- bonifico bancario
- assegno bancario/postale

AMMISSIONE

L'accesso alla struttura è aperto a tutti gli anziani autosufficienti. L'iter relativo al ricovero in struttura è il seguente:

- l'ospite e/o il suo familiare devono portare in struttura un documento identità con foto (carta identità) , il codice fiscale, il tesserino sanitario in originale, documentazione sanitaria (certificato medico recante la storia clinica dell'ospite e la terapia prescritta, ultimi esami di laboratorio, referti radiologici e specialistici, lettere di dimissione per ricoveri ospedalieri), farmaci di proprietà ed eventuali ausili (protesi, carrozzine, deambulatori ecc...) specificando se sono di proprietà o assegnati dall'AUSL;
- biancheria intima, abbigliamento esterno consigliabile in numero tale da garantire il fabbisogno, calzature comode e chiuse) per favorire la stabilità nella deambulazione, effetti personali quali spazzolino da denti e dentifricio, rasoio elettrico; ogni capo d'abbigliamento deve essere contrassegnato con cognome e nome dell'ospite.

DIMISSIONI

La richiesta di dimissione dell'Ospite deve essere redatta in forma scritta, firmata dall'Ospite (se questi è impossibilitato, dal Familiare Referente/Garante), in doppia copia, e deve recare la data dell'uscita prevista e consegnata all'Ufficio amministrativo. Qualora il preavviso sia inferiore ai 15 giorni si considererà come presente l'Ospite fino allo scadere del preavviso stesso ai fini della fatturazione della retta a suo carico. Al momento della dimissione, all'Ospite saranno consegnati:

- ✚ Scheda infermieristica di dimissione/trasferimento;
- ✚ I farmaci di proprietà dell'ospite;
- ✚ Gli ausili di proprietà dell'ospite;
- ✚ Abbigliamento ed effetti personali dell'ospite.

La Direzione annualmente rilascerà certificazione in conformità alle normative vigenti relativa alle spese di assistenza specifica e di assistenza medica generica. Tale dichiarazione sarà rilasciata a partire dal mese di marzo di ciascun anno e sarà da ritirare allo sportello della reception.

LA STRUTTURA

La Residenza IL PAVONE è articolata su piani così organizzati:

Piano Terra	Piano Terzo
Reception – Uffici Cucina Auditorium Salette visitatori Chiesa Depositi Locali tecnici impianti Camera mortuaria	Camere Stireria Lavanderia Sala pranzo Sala animazione

LA GIORNATA TIPICA DEL NOSTRO OSPITE

<p>Al mattino:</p> <ul style="list-style-type: none">✚ Dalle 7,00 alle 9,00 si sveglia, cura la propria persona in autonomia o con l'aiuto degli operatori; riceve eventuali terapie, medicazioni e/o visite mediche✚ dalle 7,30 alle 9,45 fa colazione nella sala pranzo o nella propria stanza
<p>Prima del pranzo ha la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none">✚ usufruire dei servizi di parrucchiere e/o pedicure (nei giorni prestabiliti)✚ leggere quotidiani e riviste✚ guardare la TV✚ utilizzare la palestra o seguire le attività di fisioterapia individuali e di gruppo✚ passeggiare in struttura o nel parco✚ uscire in compagnia di familiari e/o amici✚ pranzare nel salone o nella propria stanza
<p>Dopo pranzo ha la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none">✚ riposare a letto✚ fare merenda✚ ricevere eventuali terapie necessarie✚ seguire le attività di animazione✚ cenare nel salone o nella propria stanza
<p>Dopo cena ha la possibilità di</p> <ul style="list-style-type: none">✚ guardare la TV in stanza✚ ricevere eventuali terapie necessarie✚ prepararsi per dormire curando la propria igiene autonomamente o con l'aiuto del personale

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

VALUTAZIONI DAL LATO DEGLI UTENTI

MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene consegnato un questionario di Customer Satisfaction ad ogni ospite della struttura che lo compila in forma anonima, personalmente o con l'aiuto dei familiari e lo restituisce inserendolo in un'urna posizionata all'ingresso della struttura. I questionari ritornati vengono esaminati ed i risultati inseriti in apposite tabelle che ci forniscono grafici indicativi del grado di soddisfazione di tutti i servizi; tali grafici sono resi pubblici attraverso l'esposizione in bacheca.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

La Direzione garantisce la funzione di tutela del cittadino/utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. E' stato predisposto un modulo, disponibile vicino all'urna "cassetta reclami", che l'utente e/o il familiare può compilare per presentare reclamo o fare segnalazioni particolari (entro 15 giorni dal manifestarsi della causa del reclamo/disservizio). Il modulo potrà essere inserito nell'urna oppure potrà essere consegnato al Direttore di struttura che analizzerà il caso, garantendo la presa in carico del reclamo entro massimo 3 giorni dal ricevimento dello stesso.

INDICATORI DI QUALITÀ

Gli standard di qualità rappresentano i risultati ottenuti nella gestione dei servizi. Attraverso la gestione degli indicatori la Direzione verifica l'efficienza e l'efficacia dei vari processi. Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'analisi degli aspetti organizzativi specifici più facilmente percepibili dall'utente.

La Direzione si impegna a verificare annualmente l'attuazione degli standard attraverso una serie di indicatori previsti dalla legislazione regionale.

 Villa il Pavone <small>RESIDENZA PER LA TERZA ETÀ</small>	RECLAMO DA CLIENTE	N° _____
---	---------------------------	-------------

DATI IDENTIFICATIVI CLIENTE E MODALITA' DI RECLAMO

CLIENTE:	OSPITE <input type="checkbox"/>	PARENTE <input type="checkbox"/>
TELEFONO:		
ALTRO:		

TIPO DI RECLAMO

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
COMPILATO DA : _____ IN DATA : _____
<i>Compilare il modulo nei campi soprastanti e consegnare a RGQ</i>

VALUTAZIONE ED AZIONI DA INTRAPRENDERE (a cura di RGQ)

Descrizione: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Responsabile della risposta al cliente
AZIONE CORRETTIVA <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI N°

GESTIONE INFORMAZIONE CON IL CLIENTE E CHIUSURA ATTIVITA'

ESITO	data chiusura	firma RGQ:
--------------	----------------------	-------------------



Via Enea Silvio Piccolomini n. 26

53100 SIENA

Tel. 0577.281091

Fax 0577.286105

**Email: info@casasollievonetwork.org
info@villailpavone.it**