

Validità ANNO 2023
Rev. 1 del 22/05/2023

CARTA DEI SERVIZI



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 sanitario e 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 Sanitaria Assistenziale VILLA IL PAVONE è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente della Giunta Regionale 9 gennaio 2018, n. 2/Re il Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n.41(Regione Toscana); all'interno della struttura troviamo 80 posti di RSA suddivisi in due moduli su due piani da 40 posti letto ciascuno. E' 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 e/o disabili, non autosufficienti con limitazioni di autonomia di qualsiasi genere (fisiche, mentali e sociali), non più curabili a domicilio.

Nella formulazione dei contenuti della Carta dei Servizi è stato adottato il concetto di "Utenza allargata". Sono infatti considerati Utenti delle Residenze Sanitarie Assistenziali non solo gli Ospiti che vi risiedono (chiamati Utenti), ma anche i loro familiari.

PRINCIPI

La RSA 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;
- Attenzione alla persona e non solo alla malattia
- 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 nel rispetto del Regolamento (UE) GDPR 2016/679;
- Garantire la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale secondo anche quanto previsto dalla L.8 marzo 2017, n. 24 (Gelli Bianco);
- 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.
- Offrire sostegno ed orientamento ai familiari per affrontare le varie fasi e l'evoluzione della malattia

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)
- Addetti ai servizi generali
- Professionisti esterni al bisogno (geriatra, neurologo, neuropsicologo, psicologo)

SERVIZI EROGATI

La RSA VILLA 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 e parere positivo del medico curante.

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;
- Alloggio (in camera doppia o singola);
- La struttura garantisce la fornitura di tutto il necessario per la cura della persona;
- Presidi per incontinenza al bisogno;
- Presidi assistenziali attraverso prescrizioni del Fisiatra;

- 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 prodotti igienici per la pulizia non tossici, antisdrucchiolo e antistatici;
- Utilizzo di accorgimenti per tutelare la sicurezza dell'ospite;
- Pulizia periodica delle carrozzine e degli ausili;
- Disinfestazioni periodiche;
- 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/Continuità Assistenziale 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 dallo staff infermieristico quotidianamente che si adopera per il miglioramento o mantenimento dello stato di salute e benessere dell'ospite e garantiscono la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, rimanendo sempre in costante contatto con il Medico di Medicina Generale e sollecitando quest'ultimo in caso di evidenti cambiamenti più o meno improvvisi dello stato di salute dell'ospite.

Le attività principali sono:

- Somministrazione nell'assunzione della terapia prescritta dal medico (per via orale, endovenosa...);
- Effettuazione di prelievi ematici e/o altre analisi (quali tamponi) che possano rendersi necessari;
- Tenuta ed aggiornamento della cartella infermieristica
- Rilevazione dei parametri vitali;
- Medicazioni, 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 DIFISIOTERAPIA

Il servizio è realizzato su programmazione dal lunedì al venerdì da terapisti della riabilitazione (fisioterapista) che eseguono, sulla base del Progetto Assistenziale Individuale definito e in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi, su indicazioni del medico curante o dei medici specialisti (fisiatra), che tendono a prevenire e ritardare la disabilità, nonché, ove possibile, a mantenere e/o rafforzare le capacità e le potenzialità residue dell'utente. Le attività di fisioterapia sono registrate su documentazione personale di ciascun utente.

Il servizio comprende: -

- riabilitazione neuro-motoria;
- rieducazione ortopedica e funzionale;
- cure fisiche e massaggi;
- utilizzo di apparecchi di terapia;
- ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue;
- riabilitazione respiratoria semplice.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione, sulla base del Progetto Assistenziale Individuale definito, è garantito dalla presenza di un numero di Animatori coerente con il numero degli ospiti 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, etc.);
- l'organizzazione di laboratori per piccoli gruppi (art therapy, pet therapy, musicoterapia...) collaborando anche con le associazioni ed i professionisti del territorio;
- il festeggiamento, se gradito, insieme a familiari ed amici dei compleanni una volta al mese;
- 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;
- organizzazione di uscite sul territorio per gli utenti che siano in grado di attuarle a scopo sia ludico che riabilitativo, come, ad esempio, le uscite a conclusione dei laboratori presso la struttura Il Monasterino in Strada Chiantigiana, Siena, con il coinvolgimento dei familiari.

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì secondo un orario prestabilito ed un programma esposto in bacheca.

SERVIZIO MENSA

Agli ospiti sono sempre serviti, giornalmente, tre pasti:

- prima colazione
- pranzo
- cena

E' inoltre prevista una merenda pomeridiana. Il menù settimanale, approvato dalla dietista ASL, è esposto nella bacheca principale di reparto. I pasti vengono consumati principalmente nella sala da pranzo, salvo necessità dell'ospite di consumare il pasto in camera.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato dalla Struttura che si avvale, per le attività di pulizia e sanificazione, del suo staff interno esclusivamente adibito. Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti biodegradabili e naturali, privi di fosfati ed impiegando attrezzature nel rispetto della normativa vigente. La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della R.S.A. La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo degli ospiti. Quotidianamente vengono pulite le camere degli ospiti, i servizi igienici e gli spazi comuni, con particolare attenzione per gli ambienti "sensibili" quali bagni assistiti, sale pranzo, infermeria e ambulatorio medico. La pulizia straordinaria e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate secondo un calendario prestabilito.

SERVIZIO ASSISTENZA RELIGIOSA

Al piano primo, nella ex Cappella, viene celebrata almeno una volta al mese la Santa Messa ed è disponibile il Parroco per confessioni ed eventuali altre necessità.

ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA

E' attivo presso la struttura il servizio di parrucchiere e pedicure, in un locale attrezzato per tali prestazioni posto al secondo piano della RSA e dotato di tutte le attrezzature necessarie. Vengono individuate le necessità di queste prestazioni dall'ospite stesso o dal personale di assistenza o dal 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
- Trasporti per visite specialistiche e strumentali
- Visite e consulenze specialistiche
- Servizio di parrucchiere e pedicure
- Altre spese extra

RETTE

La composizione e la modalità di corresponsione della retta.

Per le prestazioni a favore degli ospiti che sono ammessi presso la struttura come privati la Direzione comunica al momento dell'ammissione la retta giornaliera comprensiva delle prestazioni sanitarie e delle prestazioni sociali a carico dell'assistito, al responsabile legale o al parente di riferimento.

La Struttura provvede mensilmente, entro i primi 10 giorni del mese successivo a quello di riferimento, ad emettere il documento contabile relativo alla quota sociale a carico dei singoli assistiti. Il documento indica il nome dell'assistito le giornate di ospitalità ed assenza, le eventuali relative decurtazioni, i servizi erogati a pagamento, la tipologia di servizio (temporaneo o permanente o mantenimento del posto) e l'eventuale spesa per i farmaci.

La fatturazione relativa alle spese sanitarie extra, non comprese nella quota-retta sanitaria, in quanto oneri detraibili nella dichiarazione dei redditi, sarà rilasciata separatamente. Le giornate di accettazione e di dimissione sono considerate come una sola giornata.

La Struttura provvede mensilmente, entro i primi 10 giorni del mese successivo a quello di riferimento, ad inviare fattura agli ospiti privati.

La Struttura può richiedere alle persone ospitate, a titolo di deposito cauzionale infruttifero, fino a un massimo di due mensilità anticipate determinate in base alla quota sociale posta a loro carico.

Tale onere può essere assolto anche tramite costituzione di fidejussione bancaria per una somma equivalente. Nel caso si tratti di assistiti in regime di ricovero temporaneo programmato per un periodo non superiore a 60 giorni, il deposito cauzionale può essere fissato in misura pari al 30% della quota sociale complessiva.

Il deposito resta fermo fino alla copertura totale dell'ultima retta di degenza e relativi conguagli annuali.

La misura di tale anticipazione potrà essere annualmente conguagliata in relazione agli eventuali aggiornamenti della quota sociale successivamente determinati.

Il conteggio per la chiusura e l'eventuale restituzione del deposito dovranno essere effettuati entro 30 giorni dal mese successivo alla data di dimissione/decesso dell'assistito.

La Struttura in nessun caso potrà richiedere anticipazione alcuna all'assistito, né ai tenuti per legge del medesimo, della quota sociale eventualmente dovuta da parte del Comune a titolo di integrazione.

La Struttura In caso di mancato pagamento da parte dell'assistito e/o suo legale rappresentante della quota sociale a suo carico, in virtù del rapporto di utenza di natura privatistica instaurato con l'assistito, attiverà nei confronti dell'assistito le azioni necessarie al recupero delle somme dovute.

La Struttura in caso di morosità nel pagamento da parte dell'assistito e/o suo legale rappresentante della quota sociale a suo carico, provvederà alle dimissioni dell'ospite informando i servizi competenti che attiveranno le opportune azioni per garantire, comunque, la continuità assistenziale alla persona non autosufficiente.

La Struttura, per quanto riguarda la corresponsione della quota sociale, per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, richiederà all'ospite o al suo Rappresentante legale o al familiare una cifra pari 70% della quota sociale che deve corrispondere:

- In caso di ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, è assicurato il mantenimento del posto letto.
- In caso di ricoveri superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni è possibile concordare con la struttura il mantenimento del posto con un onere a carico dell'assistito da concordare sulla base della specifica richiesta.
- In caso di brevi assenze per motivi familiari e soggiorni climatici non superiori a quindici giorni e per ricoveri ospedalieri non superiori a sessanta giorni è assicurato all'Ospite il mantenimento del posto.

Le modalità di pagamento sono le seguenti:

- Assegno bancario/postale
- Bonifico bancario

AMMISSIONE

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

- l'ospite e/o il suo familiare devono portare in struttura un documento di identità con foto (carta identità), la tessera sanitaria, fotocopia del verbale della Commissione AUSL attestante il livello di gravità, 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 etc...) 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 (tale operazione è a cura del familiare PRIMA dell'ingresso – si sottolinea che capi non contrassegnati NON potranno essere lavati a cura della Residenza).

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, che siano stati precedentemente contrassegnati

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 RSA VILLA IL PAVONE è attualmente articolata su piani così organizzati:

Piano Terra Reception – Uffici Cucina Refettorio per feste Depositi Chiesa Ascensore Depositi Locali tecnici Camera mortuaria	Piano Primo Sala pranzo Soggiorno/sala animazione Guardiola OSS Depositi Infermeria Camere Bagno Attrezzato Ascensore	Piano Secondo Guardiola OSS Infermeria Soggiorno/sala animazione Palestra Camere Bagno Attrezzato Ascensore Ambulatorio medico Sala pranzo
--	--	---

All'interno della Struttura sono inoltre presenti anche:

- Sala parrucchiera-podologa
- Lavanderia, Stireria e Depositi

LA GIORNATA TIPICA DEL NOSTRO OSPITE

<p>Al mattino:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dalle 06.30 alle 08.00 sveglia, igiene personale con eventuale aiuto degli operatori, somministrazione di eventuali terapie e medicazioni• dalle 08.00 alle 09.30 colazione in sala pranzo o nella propria camera
<p>Prima del pranzo:</p> <ul style="list-style-type: none">• 09.30 – 12.00: eventuali visite mediche, esecuzione del bagno nel giorno programmato, servizio di parrucchiere e/o pedicure (nei giorni prestabiliti)• 10.00 – 12.00: partecipazione a attività di animazione/fisioterapia previste dalla struttura: es. 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 (coerentemente con il Progetto Assistenziale Individuale impostato e la programmazione stabilita dalla struttura)• 12.00 - 13.00 pranzo nel salone o nella propria camera
<p>Dopo pranzo:</p> <ul style="list-style-type: none">• 13.30 – 16.00: eventuale riposo a letto, esecuzione del bagno nel giorno programmato• 16.00 – 16.30: somministrazione della merenda e somministrazione di eventuali terapie necessarie• 16.00 – 18.00 partecipazione a attività di animazione previste dalla struttura in relazione alla programmazione stabilita ed attività di fisioterapia individualizzate a seconda delle specifiche necessità• 18.30 - 19.30 cena nel salone o nella propria camera
<p>Dopo cena:</p> <ul style="list-style-type: none">• guardare la TV in camera• 20:00 messa a letto curando propria igiene con l'aiuto del personale e somministrazione di eventuali terapie necessarie

RECLAMI, LAMENTI, SUGGERIMENTI

La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione in base a quanto stabilito dal sistema qualità adottato presso la Struttura. In questo senso, vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento. In merito alla gestione dei reclami, il sistema qualità prevede i seguenti passi:

1. Analisi e valutazione: analisi preliminare del reclamo da parte del direttore che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente;
2. Definizione delle azioni da intraprendere e attuazione delle azioni: assegnazione alla persona competente all'interno della Residenza di gestire le attività inerenti le azioni definite dalla Direzione;
3. Verifica degli esiti delle azioni. L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile e comunque entro 15 giorni dal ricevimento.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritto alla riservatezza

Il Regolamento (UE) GDPR 2016/679 conosciuto come legge sulla "privacy", ha dettato norme ben precise sul trattamento dei dati personali. Al momento del ricovero l'utente o chi per lui autorizzerà, controfirmando un apposito modulo, il trattamento dei dati personali, nel totale rispetto di quanto sancito dalla legge. Inoltre tutto il personale in forza è tenuto al "segreto professionale" così come sancito dall'Articolo 622 del Codice Penale.

Doveri degli Utenti e parenti/visitatori

La struttura è aperta alle visite dalle ore 9,00 alle ore 19,00 fatte salve – per il rispetto della privacy – le fasce orarie di svolgimento delle attività di igiene personale e terapia e dei pasti.

I pasti di norma vengono forniti:

- Colazione: dalle ore 08.30 alle ore 09.30
- Pranzo: ore 11.30 per il 1° turno e dalle ore 12.00 per il turno principale
- Cena: alle ore 18.30 per il 1° turno e alle ore 19:00 per il turno principale

Per un buon andamento dell'assistenza è importante il rispetto della privacy e dei momenti dedicati all'attività di cura personale degli ospiti; i visitatori sono perciò ammessi in struttura solamente negli orari di visita previsti.

E' richiesta la cortesia di prestare attenzione e non disturbare durante le attività giornaliere; i visitatori possono intrattenersi con i loro familiari nei luoghi comuni.

E' vietato l'accesso nelle camere da letto durante l'attività di igiene e cura della persona al personale non addetto.

E' fatto divieto all'ospite e ai suoi familiari di interferire con il personale durante l'espletamento delle sue funzioni; eventuali disservizi devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente al Direttore di struttura.

E' severamente vietato fumare o utilizzare dispositivi infiammabili all'interno di tutta la struttura.

E' vietato portare all'interno delle stanze ausili, attrezzi, elettrodomestici di qualsiasi tipo.

È severamente vietato lasciare medicinali di qualsiasi tipo e genere all'interno delle stanze.

E' vietato introdurre in struttura alimenti non confezionati.

I visitatori che accedono in struttura sono invitati a mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti.

La Direzione ed il personale non sono responsabili dello smarrimento dei valori in possesso dell'ospite.

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.

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, come ad esempio:

OBIETTIVO DI QUALITÀ (IMPEGNI)	INDICATORE	VALORE ATTESO	FREQUENZA VERIFICA
Predisposizione dei Progetti Assistenziali Individuali degli ospiti nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa	Ospiti con PAI impostati Giorni dall'ingresso	100% degli Ospiti presenti in struttura con PAI predisposto Apertura PAI entro 30 giorni dall'ingresso in struttura	Monitoraggio semestrale
Aggiornamento dei Progetti Assistenziali Individuali degli ospiti nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa	Ospiti con PAI verificati Giorni dall'ingresso	100% degli Ospiti presenti in struttura con PAI verificato Verifica del PAI ogni 6 mesi	Monitoraggio semestrale
Coinvolgimento dei familiari e della comunità alla vita in RSA tramite l'Organizzazione di eventi e di feste	Nr. Eventi organizzati aperti alla comunità	>2 eventi all'anno	Monitoraggio annuale
Gestione dei reclami che garantisca nel 100 % di casi il rispetto del tempo massimo di risposta entro 15 gg. e l'utilizzo dell'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	tempo medio di risposta ai reclami	15 giorni 100 % reclami gestiti	Monitoraggio annuale
Garantire l'effettuazione annuale di rilevazione della soddisfazione degli Utenti	N° questionari Ritirati Livello di soddisfazione medio	Livello di soddisfazione medio: Buono Risposta di > 80% degli ospiti/familiari al questionario di soddisfazione	Monitoraggio annuale

	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

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

VALUTAZIONE ED AZIONI DA INTRAPRENDERE (a cura di RGQ)

Descrizione: _____ _____ _____ _____
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. 28

53100 SIENA

Tel.0577.281091

**Email: info@casasollievonetwork.org
areasanitaria.ilpavone@gmail.com**