Carta del Servizi Villa Anna

Sommario

PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO.....	3
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA	3
1. Missione e vision aziendale.....	4
2. Finalità e obiettivi	5
3. Procedure di ingresso nella residenza	5
4. Relazioni con il pubblico	6
5. Risorse umane	6
6. Prevenzione atti di violenza contro operatori.....	6
7. Rapporti con il volontariato	7
8. Distribuzione degli spazi della residenza	7
I SERVIZI AGLI OSPITI	7
1. Assistenza sanitaria.....	8
2. Riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale	8
3. Attività di animazione	8
4. Assistenza spirituale.....	9
SERVIZIO ALBERGHIERO.....	9
1. La ristorazione	9
2. Lavanderia	10
3. Servizio telefonico.....	10
4. Servizio televisione.....	10
5. Parrucchiera	10
6. Gli oggetti personali.....	10
7. Visitatori.....	11
IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITÀ	11
1. Sistema di Gestione per la Qualità.....	11
2. Emergenze, norme antincendio ed antinfortunistiche	12
3. Analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP).....	12
4. Attuazione del Regolamento Europeo UE 679/2016 sulla sicurezza dei dati personali	13
5. Sistemi di informazione	13
6. Programmi di formazione del personale	13
7. Retta e quota di disponibilità.....	13
8. Le dimissioni	14
TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI	14
1. Regolamento per la tutela degli ospiti.....	14
2. Rilevazione del gradimento dei servizi	14
3. Impegni e standard.....	14
NUMERI, INDIRIZZI E ORARI UTILI	15

PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi è il documento di presentazione dell'attività della nostra Organizzazione verso le diverse parti interessate, pubbliche e private.

Nel documento sono illustrati tutti i servizi offerti agli utenti, i tempi e gli strumenti di realizzazione nonché gli impegni volti a migliorare la qualità di erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi è inoltre volta a promuovere una partecipazione attiva delle persone e delle famiglie nonché ad assicurare la tutela dei diritti degli utenti definendo un sistema di controllo e garanzie che consente una maggiore tranquillità, trasparenza e affidabilità.

La carta dei servizi di Villa Anna è il documento che Vi permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la RP Villa Anna offre, per rispondere in modo attento e mirato ai bisogni e alle aspettative degli ospiti.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile affinché possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto assistenziale.

Vi invitiamo ad offrirci i Vostri consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi, che dovessero essere riscontrati.

Per le segnalazioni è possibile utilizzare la modulistica apposita che alleghiamo per conoscenza oltre alla costante relazione con il nostro personale verso cui presentare la segnalazione.

La Direzione e tutto il personale della nostra Organizzazione faranno il possibile per comprendere le Vostre esigenze e garantirvi una assistenza adeguata e un soggiorno confortevole.

Il nostro Modello di Assistenza, del curare e del prendersi cura delle persone non autosufficienti e la Vostra preziosa collaborazione ci permetteranno di migliorare continuamente la qualità dell'assistenza prestata e di ottenere quel benessere degli ospiti necessario per continuare una loro vita dignitosa e serena.

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

La società Villa Anna S.r.l. svolge dall'agosto del 1991 attività di assistenza all'anziano. Inizialmente l'attività è stata svolta presso una struttura di proprietà vescovile sita in Amelia, fraz. Montecampano con una capacità ricettiva di diciotto posti letto. L'insufficienza della struttura a soddisfare la domanda e l'esigenza di trovare un sito più qualificato hanno spinto la società a trasferirsi nel 2004 presso l'attuale sede che ha subito ingenti interventi di adeguamento strutturale, architettonico.

Grazie a questi interventi oggi, Villa Anna può offrire un'accoglienza ed assistenza socio-sanitaria residenziale per anziani non autosufficienti per 30 posti autorizzati in convenzione con la ASL n.4 della Regione dell'Umbria per ospiti non autosufficienti.

1. Missione e vision aziendale

Sin dalla sua nascita, Villa Anna si è data la missione di porsi al servizio del comprensorio offrendo ricovero agli anziani di Amelia e dell'area limitrofa.

Villa Anna è nata e si è sviluppata secondo una dimensione familiare allargata divenendo, nel tempo, una vera e propria comunità che cerca di offrire all'Ospite, non solo un ricovero, ma soprattutto un luogo in cui continuar a vivere il rapporto con i familiari e gli amici senza dover più sopportare la condizione disagiata da cui proveniva.

In tal senso il mantenimento dell'universo di rapporti precedente al ricovero vuole rappresentare una efficace soluzione al dramma che tanti anziani vivono al momento della scelta di un ricovero che rappresenterà il definitivo allontanamento dal proprio microcosmo che, sebbene spesso caratterizzato – almeno negli ultimi tempi – da una situazione di disagio, costituisce pur sempre il riferimento di una vita.

Villa Anna vuole rappresentare, infine, il luogo in cui l'anziano costretto a soggiornare al di fuori del proprio nucleo familiare trova comodità, una convivenza serena e tranquilla e può comunque continuar a vivere nei pressi del luogo in cui è vissuto per tanti anni.

Campi prioritari d'azione

Villa Anna adotta il Sistema di Gestione per la Qualità allo scopo di assicurare:

- a) la corretta e completa individuazione delle esigenze e delle aspettative dell'Ospite, del Cliente e delle altre parti interessate nonché la conversione di dette esigenze ed aspettative in requisiti del servizio,
- b) il pieno rispetto di tali requisiti,
- c) il pieno rispetto dei requisiti cogenti,
- d) la piena centralità dell'Ospite nell'erogazione del servizio.

A tale ultimo scopo, Villa Anna si impegna a promuovere, quando applicabile, l'innovazione tecnologica ed organizzativa e la piena cooperazione con la Regione Umbria, con la ASL, con le altre articolazioni del SSN e, per quanto possibile, con le istituzioni di ricerca e di sorveglianza epidemiologica.

Villa Anna intende realizzare la sua missione adottando, nell'ambito del sopracitato Sistema di Gestione per la Qualità, l'approccio per processi e la ricerca del miglioramento continuo del servizio e del livello di sicurezza delle prestazioni erogate attraverso il monitoraggio sistematico di parametri definiti per ciascun processo.

I campi prioritari d'azione per il miglioramento aziendale sono individuati nei processi aziendali che l'Amministratore Unico si impegna a monitorare sistematicamente.

2. Finalità e obiettivi

La RP svolge una attività finalizzata a garantire agli ospiti autosufficienti e non autosufficienti tutti gli interventi atti a salvaguardare il loro benessere morale e a tutelare la loro salute psicofisica e la loro autonomia, garantendo il soddisfacimento dei bisogni propri nel rispetto della dignità della persona ed i suoi diritti fondamentali.

Il DIR SAN, Federico Perotti, specializzato in Fisiatria, è il Responsabile delle modalità assistenziali e della cura personalizzata degli anziani.

3. Procedure di ingresso nella residenza

L'anziano/a (di persona o a mezzo di familiare o suo rappresentante) che richiede ospitalità in struttura è invitato/a a contattare l'ufficio amministrativo della stessa.

Il primo contatto tra l'aspirante Ospite e la struttura solitamente avviene attraverso i parenti o i Servizi Sociali.

Al primo contatto, segue una visita alla struttura durante la quale in personale è tenuto a fornire tutte le indicazioni necessarie e a consegnare ai visitatori copia della presente Carta dei Servizi (CdS).

Quando necessario, in presenza di barriere linguistiche o socio-culturali, la struttura si avvale di eventuali interpreti e mediatori culturali o del supporto delle istituzioni preposte.

Per consentire una corretta valutazione circa l'eleggibilità dell'ospite presso la struttura, l'interessato o i familiari / caregiver, devono richiedere al MMG la compilazione di una lettera di presentazione da consegnare alla residenza utilizzando la modulistica all'uopo predisposta dalla RP Villa Anna.

A seguito dell'acquisizione della lettera di presentazione e del colloquio conoscitivo, il DIR SAN, unitamente al Coordinatore Infermieristico, effettua una valutazione sociosanitaria accertando l'eleggibilità dell'Ospite in ragione dei seguenti aspetti:

- I bisogni specifici dell'ospite in termini socioassistenziali e sanitari,
- Le aspettative dell'Ospite / Caregiver
- La compatibilità dei bisogni specifici dell'ospite con le caratteristiche e le infrastrutture della residenza,
- La disponibilità di posti letto.

In caso di disponibilità di posti e di compatibilità tra servizi necessari all'aspirante Ospite e servizi erogabili, lo stesso può essere accolto.

In caso di compatibilità ma di indisponibilità di posti, l'utente è collocato in una lista d'attesa che terrà conto dell'ordine cronologico di presentazione della domanda e delle condizioni sociosanitarie dell'utente. La RP Villa Anna contatterà gli utenti attenendosi all'ordine cronologico di presentazione della domanda.

L'Ufficio Amministrativo provvederà inoltre a dare indicazioni su eventuali contatti da attivare con i servizi Socio Sanitari competenti.

Tutti i potenziali ospiti dovranno produrre un certificato attestante l'assenza di patologie incompatibili con i servizi erogabili e copia di tutti i documenti sanitari (cartelle cliniche, lettere di dimissione dall'ospedale, referti specialistici, referti di esami di laboratorio e strumentali) atti a permettere una valutazione globale e particolareggiata che consenta la continuità dell'assistenza sanitaria.

In accordo con i familiari e, previa eventuale autorizzazione da parte della Direzione della ASL competente verrà fissata data e ora di ingresso.

4. Relazioni con il pubblico

La Reception è aperta al pubblico, per tutte le informazioni del caso, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00. In caso di necessità comunque è sempre possibile essere ricevuti in altri orari, fissando un appuntamento. Le informazioni sanitarie possono essere ottenute negli orari affissi in bacheca e comunicati agli ospiti ed alle loro famiglie. E' possibile avere colloqui in momenti diversi su appuntamento, ciò per affermare il carattere di "Struttura aperta" della RP Villa Anna.

5. Risorse umane

Lo svolgimento dei servizi della Residenza è realizzato attraverso personale appartenente alla Società Cooperativa COAS e a professionisti esterni.

La Direzione di Villa Anna si adopera per far sì che tutti gli propri operatori siano sempre messi nelle condizioni migliori per esprimere il loro potenziale di capacità. I comportamenti sono improntati al pieno rispetto della dignità della persona.

L'Organizzazione esclude qualsiasi discriminazione legata a razza, sesso, età, religione e convinzione politica, e assicura l'equità nella gestione, riconoscendo il merito delle prestazioni di lavoro e delle potenzialità professionali.

La trasparenza dei comportamenti e la comunicazione continua sono fondamentali per accrescere il coinvolgimento del gruppo e la motivazione di chi opera nella struttura. La creazione del valore, la soddisfazione degli utenti, la valorizzazione e il rispetto delle persone sono i tre valori chiave che orientano la nostra condotta.

6. Prevenzione atti di violenza contro operatori.

Il Ministero della Salute nel 2007 ha emanato la Raccomandazione n. 8 volta a prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari. Si tratta del primo provvedimento italiano di livello governativo in cui si prende atto della alta frequenza di episodi di violenza, verbale e/o fisica, a danno degli operatori sanitari, socio-sanitari e sociali. La RP Residenza Villa Anna ha recepito i contenuti della raccomandazione ministeriale.

Laddove si verificano atti di violenza a danno degli operatori della struttura, la RP Villa Anna si riserva il diritto di procedere con la risoluzione del Contratto attivando le procedure di dimissioni dell'Ospite nel rispetto delle previsioni di legge. Questa decisione si inserisce in un progetto globale di prevenzione, riduzione e gestione del rischio clinico, che coinvolge tutto il personale della RP Villa Anna, nonché gli ospiti e loro familiari/conoscenti.

Tali soggetti devono essere parte attiva e collaborare tra loro per conseguire l'obiettivo di minimizzare il verificarsi di eventi avversi.

7. Rapporti con il volontariato

La struttura, laddove possibile, promuove e collabora con diverse strutture di volontariato che insistono sul territorio Amerino orientate a supportare i servizi offerti in favore degli ospiti.

8. Distribuzione degli spazi della residenza

La RP Villa Anna è composta, per la parte residenziale, di un unico piano che si sviluppa al piano terra dove troviamo:

- hall d'ingresso / reception
- camere doppie
- la sala da pranzo con soggiorno arredato e TV
- palestra e spazi per la terapia occupazionale
- servizi igienici e il bagno assistito
- ampio giardino protetto
- gli uffici amministrativi
- infermeria
- lavanderia
- spogliatoi personale
- depositi/locali tecnici
- cappella e camera ardente
- la cucina dispensa
- il deposito per il pulito e lo sporco.

Ciascun ospite dispone di un armadio per gli indumenti e di un comodino per riporre i piccoli oggetti personali.

I SERVIZI AGLI OSPITI

I servizi erogati sono:

- assistenza tutelare
- assistenza infermieristica
- medicina generale (attraverso i medici di base)
- fisioterapia individuale al bisogno
- attività di animazione
- assistenza spirituale
- servizio di ristorazione ed alberghiero completo
- parrucchiere su richiesta
- podologo su richiesta

1. Assistenza sanitaria

E' erogata dal Direttore Sanitario e dal Medico di Medicina Generale che si riuniscono periodicamente per elaborare protocolli assistenziali e curare la documentazione.

Ogni ospite può mantenere il proprio medico curante il quale continuerà ad occuparsi della gestione dei problemi di salute del proprio assistito attraverso: visite periodiche, controlli laboratoristici e strumentali, attivazione di consulenze specialistiche (ove necessario), espletamento delle attività burocratiche di sua competenza (ricette, certificazioni, prenotazioni, ecc.), impostazione e revisione della terapia farmacologica.

Tutto ciò avviene attraverso una stretta collaborazione con il personale infermieristico e assistenziale.

2. Riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale

La RP Villa Anna è dotata di una palestra.

I trattamenti riabilitativi sono eseguiti da fisioterapisti specializzati.

Il terapeuta incaricato, al momento dell'ingresso dell'Ospite in struttura, esegue la valutazione dello stesso ed in sinergia con l'equipe, coordinata dal DIR SAN, definisce un intervento personalizzato (che confluisce nel PAI).

3. Attività di animazione

L'attività di animazione ha la finalità di mantenere ove possibile, capacità cognitive, manuali, intellettive e relazionali degli anziani.

La RP Villa Anna propone interventi che si focalizzano sui bisogni dell'ospite adattando l'ambiente, modificando il compito, insegnando abilità allo scopo di aumentare il coinvolgimento dell'Ospite e creare un clima di familiarità.

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie del PAI (Piano Assistenziale Integrato) con lo scopo di:

- valorizzare la persona nella sua globalità
- mantenere, recuperare e potenziare le capacità funzionali residue
- attivare e mantenere l'interesse dell'Ospite e sostenerne l'autostima e il tono dell'umore.

Le attività richiamate sono svolte nel rispetto delle esigenze della persona, delle loro specificità personali e dei loro bisogni di esprimere se stessi.

4. Assistenza spirituale

La RP Villa Anna offre l'opportunità, a chi lo desidera, di partecipare a celebrazioni eucaristiche e funzioni religiose in collaborazione con la parrocchia di S. Francesco in Amelia.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Villa Anna offre un servizio alberghiero completo: alloggio - ristorazione - servizio lavanderia.

La giornata "tipo" in RP si sviluppa orientativamente come segue:

- Ore 7,15 sveglia e alzate
- Ore 8.00 colazione
- Ore 9.30 attività di animazione e terapia occupazionale, idratazione, attività di fisiochinesiterapia, visita medica programmata
- Ore 12.00 pranzo
- Ore 13.00 igiene e riposo pomeridiano
- Ore 15.00 attività di animazione
- Ore 16.00 merenda
- Ore 16.30 idratazione
- Ore 18.30 cena e momento distensivo
- Ore 19.30 sistemazione nelle camere e preparazione per la notte.

L'orario dei pasti è fissato tenendo conto delle esigenze interne e delle variazioni stagionali.

Gli orari indicati possono subire modifiche in ragione della stagione e delle esigenze dei singoli ospiti.

1. La ristorazione

Il menù è preparato su base settimanale.

I pasti sono di tipo familiare, preparati da un servizio interno di ristorazione, con possibilità di scelta fra due alternative per ogni portata, ciò al fine di consentire agli ospiti di potersi orientare secondo le proprie preferenze.

Il menù viene predisposto dalla Direzione in collaborazione con una nutrizionista e il DIR SAN e può essere personalizzato per aderire a particolari problemi di masticazione e deglutizione o per presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti, e altre patologie individuate nel PAI.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione.

È vietato introdurre alimenti preparati in casa, o che non risultino possedere apposita rintracciabilità circa la provenienza degli ingredienti.

Gli ospiti possono invitare a pranzo e a cena parenti o amici avvertendo preventivamente la Direzione. Tali inviti sono sollecitati dalla Direzione stessa in occasione delle principali festività e del compleanno dell'ospite.

2. Lavanderia

L'Organizzazione si avvale di una lavanderia esterna per tutta la biancheria piana.

Il servizio lavanderia interno alla struttura è destinato al vestiario personale degli ospiti salvo preferenza dell'utente / caregiver che preferiscono effettuare il lavaggio del vestiario in autonomia.

Prima dell'ingresso, la direzione, segnala ai famigliari le modalità di identificazione di ciascun indumento. La famiglia o l'ospite si impegnano a redigere l'inventario dei beni che l'ospite stesso porterà nella struttura.

3. Servizio telefonico

Il servizio di chiamata telefonica esterna è garantito agli ospiti dall' apparecchio telefonico della struttura in casi di necessità.

4. Servizio televisione

Nella propria camera è consentito l'uso privato di apparecchi audiovisivi previa autorizzazione della Direzione.

Chi lo desidera, può fare uso anche privato di radio e di registratore nel rispetto delle norme della convivenza.

Sono inoltre disponibili vari televisori ubicati negli spazi comuni.

5. Parrucchiera

Questo servizio è disponibile e a pagamento con apposita richiesta presso la Reception.

6. Gli oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro.

Tali beni devono essere depositati presso l'Amministrazione della struttura, che rilascerà debita ricevuta.

La struttura è libera da ogni responsabilità qualora dovessero essere sottratti o smarriti oggetti di valore o somme di denaro non dichiarati.

Precisamente in merito ad ausili quali protesi acustiche, protesi dentarie, occhiali, la RP non si assume alcuna responsabilità qualora l'ospite non sia in grado di gestirli correttamente, determinandone la rottura e/o lo smarrimento.

7. Visitatori

Le visite dei familiari sono auspicabili ed attese.

I parenti accedono alla struttura senza particolari vincoli di orario, preferibilmente con preventivo appuntamento al fine di regolare l'afflusso di persone esterne evitando affollamenti.

Le visite di norma si svolgono all'interno del soggiorno a meno che non ci sia richiesta di maggiore riservatezza.

Il personale, collaborando con i visitatori, coordina ed armonizza il libero accesso con il rigore dei momenti della visita medica, del pasto e del riposo.

Dalle ore 20.00 le visite sono ammesse previo consenso del DIR SAN.

Similmente, durante il momento del pasto, la presenza del familiare è permessa solo se autorizzati dal DIR SAN.

Sono permesse, in relazione alle condizioni dell'Ospite e previa autorizzazione del DIR SAN, uscite con i familiari anche di diversi giorni. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura.

Nella generalità dei casi, non è consentita la presenza di personale esterno (badanti, assistenti alla persona); ogni eventuale eccezione deve essere specificatamente e preventivamente approvata dalla Direzione.

IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITÀ

1. Sistema di Gestione per la Qualità

Villa Anna è certificata Uni EN ISO 9001 da Bureau Veritas Italia per il seguente scopo:

Erogazione del servizio di assistenza sociosanitaria in residenza protetta.

Il nostro modello di gestione si prefigge di conseguire il benessere psico-fisico degli ospiti ed una migliore qualità della vita, facendo dipendere i tempi dei del in ragione dei tempi di vita quotidiana delle persone di cui ci prendiamo cura e sempre nel pieno rispetto dell'identità e dignità di ognuno.

La gestione è strutturata secondo le seguenti fasi principali:

- Osservazione e conoscenza dell'Ospite e della sua famiglia,
- Pianificazione e programmazione dell'assistenza (PAI),
- Erogazione del servizio,
- Controllo del servizio e dei risultati conseguiti,
- Valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva.

Allo scopo del raggiungimento degli obiettivi di qualità finalizzati al miglioramento dei servizi erogati tutto il personale, a seconda delle varie mansioni, adotta procedure operative e protocolli sanitari che regolamentano le attività rilevanti ai fini della qualità del servizio.

2. Emergenze, norme antincendio ed antinfortunistiche

Nel rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza, nella RP Villa Anna è stato predisposto un Piano di Emergenza, con specifiche procedure normative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il Piano di Emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Gli operatori sono stati addestrati per intervenire in caso di incendio e tutelare la salute degli Ospiti.

Il Piano è coordinato da responsabili designati della sicurezza e prevenzione.

I cartelli di indicazione facilmente intelligibili disposti in tutta la struttura, facilitano anche gli spostamenti in caso di emergenza.

3. Analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP)

Villa Anna ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Regolamento CE 852/2004 relativo al "Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare" attraverso la formulazione e l'aggiornamento del Piano di Autocontrollo.

Tale piano è periodicamente rivisto e aggiornato oltre che disponibile alle parti interessate su richiesta all'attenzione della Direzione.

4. Attuazione del Regolamento Europeo UE 679/2016 sulla sicurezza dei dati personali

La RP Villa Anna assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personali.

E' assicurata la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'utente; il DIR SAN fornisce notizie esclusivamente all'ospite stesso se possibile o ai famigliari più stretti e comunque firmatari del contratto di ingresso dello stesso (tra cui anche tutori legali).

Le informazioni circa le modalità di trattamento dei dati sono forniti all'ingresso in struttura attraverso apposita informativa corredata di modulo per il consenso del trattamento dei dati.

5. Sistemi di informazione

Tutte le informazioni vengono documentate attraverso la redazione e la compilazione di modulistica predisposta ad hoc a disposizione del personale addetto.

6. Programmi di formazione del personale

La formazione del personale è una priorità della Direzione della RP, considerata elemento fondamentale per il mantenimento delle competenze del personale.

In tal senso l'Organizzazione assicura:

- Il corretto adempimento, da parte del personale soggetto, agli aggiornamenti disciplinati dalla normativa ECM,
- La pianificazione e gestione di corsi di formazione periodici interni finalizzati agli aggiornamenti in mater di rischio clinico, privacy, protocolli e procedure gestionali in essere all'interno della RP.

7. Retta e quota di disponibilità

Con delibera n. 268 del 23/03/2022 la Regione dell'Umbria ha fissato la tariffa per le Residenze Protette convenzionate con le ASL competenti che ammonta ad Euro 97,66 giornaliera. La ASL partecipa all'integrazione della quota di retta sanitaria nella misura del 50% mentre la parte restante è a carico dell'ospite o dei suoi familiari che, qualora ne sussistono le condizioni socio-economiche, possono richiedere l'intervento del Comune di residenza.

Il pagamento della retta dà diritto di godere di tutti i servizi offerti dalla RP Villa Anna meglio specificati nel Contratto di Ingresso della RP, messo a disposizione e sottoscritto dell'utenza.

Restano escluse le spese per eventuali forniture protesiche ed il trasporto salvo, per quest'ultimo, in caso di trasporto in urgenza in ospedale.

8. Le dimissioni

a) Dimissioni anticipate dell'ospite in RP

L'ospite e/o il caregiver obbligato hanno facoltà di recedere in qualsiasi momento inviando comunicazione scritta alla Direzione di Villa Anna. Le dimissioni anticipate vanno date con un preavviso di almeno 15 (quindi) giorni a decorrere dal giorno successivo alla loro presentazione; in caso contrario l'ospite sarà comunque tenuto al versamento della retta relativa al mancato preavviso.

b) Dimissioni/Trasferimento ad altra Struttura e/o al Domicilio

In caso di dimissioni/trasferimento dell'ospite, ad altra Struttura e/o al domicilio, il DIR SAN predispone una lettera di Dimissione Medica e Infermieristica al fine di assicurare la disponibilità di tutte le informazioni necessarie a garantire la continuità delle cure.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

1. Regolamento per la tutela degli ospiti

Gli ospiti di Villa Anna o i loro familiari possono segnalare disservizi rispetto all'attività sanitaria, assistenziale e alberghiera con le seguenti modalità:

- a) verbalmente al Coordinatore, al Rappresentante Legale o al Responsabile Amministrativo;
- b) per iscritto, mediante lettera in carta semplice, alla Direzione Amministrativa;
- c) per iscritto, mediante compilazione di apposito modulo reclamo (allegato n. 1).

Dopo l'esame da parte della Direzione la decisione adottata viene comunicata verbalmente o per iscritto (in relazione al tipo di segnalazione) alla persona interessata.

2. Rilevazione del gradimento dei servizi

Al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e per soddisfare le necessità degli ospiti o dei suoi familiari la residenza verifica costantemente l'attività svolta attraverso colloqui con utenti e parenti.

Il monitoraggio della qualità dei servizi viene effettuato anche periodicamente sottoponendo gli ospiti e familiari il questionario customer satisfaction.

3. Impegni e standard

Villa Anna si impegna a garantire ai propri ospiti:

- e) la corretta e completa individuazione delle esigenze e delle aspettative dell'Ospite e la conversione di dette esigenze ed aspettative in requisiti del servizio,
- f) il pieno rispetto di tali requisiti,
- g) il pieno rispetto dei requisiti cogenti.

I campi prioritari d'azione per il miglioramento aziendale sono individuati nei processi aziendali monitorati sistematicamente attraverso un complesso di parametri gestionali misurabili volti a favorire il raggiungimento della missione aziendale con un sempre crescente grado di efficacia ed efficienza.

Per ciascun parametro, è annualmente definito un valore obiettivo mirante a favorire il miglioramento delle prestazioni erogate. In particolare, la struttura si impegna a prevenire l'insorgenza di piaghe da decubito e a monitorare i tempi di guarigione di quelle eventualmente insorte, a monitorare e prevenire la degenza ospedaliera degli Ospiti, a monitorare la soddisfazione degli stessi.

NUMERI, INDIRIZZI E ORARI UTILI

Via Orvieto n. 2 05022 Amelia (TR)

Telefono/ Fax 0744/978136

**VILLA
ANNA**

Reclamo	REC n.:
----------------	---------

Qualora avesse qualche motivo di reclamo, la preghiamo di segnalarci l'inconveniente nello spazio sottostante.

Data:	Cognome e Nome:	Firma:
-------	-----------------	--------

Parte a disposizione della Direzione per le valutazioni del caso