



# *Residenza per Anziani Villa dei Tigli*



*Phoenix Società Cooperativa Sociale*

*Via Gemerello 48 – CAVOUR (TO)*

*Tel 0121/600744 – 0121/600828*

*e-mail [villadeitigli@villadeitigli.it](mailto:villadeitigli@villadeitigli.it)*

*sito Internet [www.villadeitigli.it](http://www.villadeitigli.it)*

*P.IVA / Cod. Fisc. CCIAA di Cuneo n. 03912140047*

# Carta dei Servizi

## INDICE

<b>1. CHI SIAMO</b>	<b>pag.3</b>
➤ Breve storia dell'ente	pag. 3
➤ Amministrazione e direzione	pag. 4
➤ D.Lgs 81/2008	pag. 4
➤ La struttura residenziale (indirizzo, ricettività, numero telefonico)	pag. 5
<b>2. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>pag. 5</b>
<b>3. LA MISSION DELLA RESIDENZA</b>	<b>pag. 6</b>
<b>4. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI D.Lgs. 30/06/2003 n. 196</b>	<b>pag. 6</b>
<b>5. I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI</b>	<b>pag. 7</b>
<b>6. PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>pag. 7</b>
<b>7. IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO</b>	<b>pag. 8</b>
<b>8. I SERVIZI OFFERTI</b>	<b>pag. 8</b>
➤ I servizi amministrativi e la Reception	pag. 8
➤ Direttore sanitario	pag. 8
➤ Assistenza medica	pag. 9
➤ Assistenza infermieristica	pag. 9
➤ Attività di riabilitazione psico-fisica	pag. 9
➤ Attività di assistenza alla persona	pag. 10
➤ Attività di animazione	pag. 11
➤ Il Vitto	pag. 11
➤ Lavanderia e stireria	pag. 11
➤ Servizio di parrucchiere e pedicure	pag. 11
➤ Pulizia	pag. 11
➤ La Televisione	pag. 12
<b>9. ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA</b>	<b>pag. 12</b>
➤ Giornata tipo	pag. 12
➤ Visite di familiari e conoscenti	pag. 13
➤ Norme comportamentali	pag. 13
<b>10. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 13</b>
➤ Il Contatto e l'Ingresso	pag. 14
➤ Il Delegato	pag. 14
➤ Rette per soggiorno e spese	pag. 14
➤ Prestazioni comprese nella quota sanitaria	pag. 15
➤ Le spese extra retta	pag. 15
➤ Rapporto tra le parti	pag. 15
<b>11. LE MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'</b>	<b>pag. 16</b>
➤ Gli standard di qualità	pag. 17
<b>12. INTERVENTI E RECLAMI</b>	<b>pag. 19</b>

# 1. CHI SIAMO

## Breve storia dell'ente

Le persone anziane molto spesso si ritrovano a vivere sole o in situazioni abitative e sociali che non possono soddisfare le loro esigenze, proprio su questo principio nasce a CAVOUR la Residenza per Anziani Villa dei Tigli.

Attraverso il lavoro di ristrutturazione di una Villa padronale del 1700, un tempo denominata Villa Portis, risistemata ed adattata alle esigenze delle persone anziane, abbiamo ricavato un ambiente semplice ma ricco di particolari che può accogliere persone con esigenze diverse favorendone la socializzazione ma rispettando le loro abitudini.

La Struttura è circondata da un parco di due ettari di terreno attrezzato con aree di sosta, con percorsi guidati e zone d'ombra.

Il personale della Residenza è disponibile a soddisfare ogni esigenza dell'Ospite che non si sente solo ma protetto e aiutato nei momenti di difficoltà e rispettato nella sua persona.



Soggiorno



Giardino d'Inverno

La residenza per Anziani "Villa dei Tigli" è un Presidio Socio-Assistenziale dotato di autorizzazione al funzionamento Asl 10 di Pinerolo - Deliberazione n. 791 del 06/07/2000, successive determinazioni n. 90 del 5/07/2011, n. 72 del 05/06/2017 ASL TO 3 in cui viene autorizzata la seguente capacità ricettiva:

- o **Residenza Assistenziale Alberghiera (R.A.A.) n. 7 posti letto**

- o **Residenza Assistenziale (R.A.) - n. 12 posti letto**

*"Sono destinatari delle Residenze Assistenziali cittadini adulti in condizioni di parziale autosufficienza, in condizioni cioè di compiere con aiuto le funzioni primarie"*

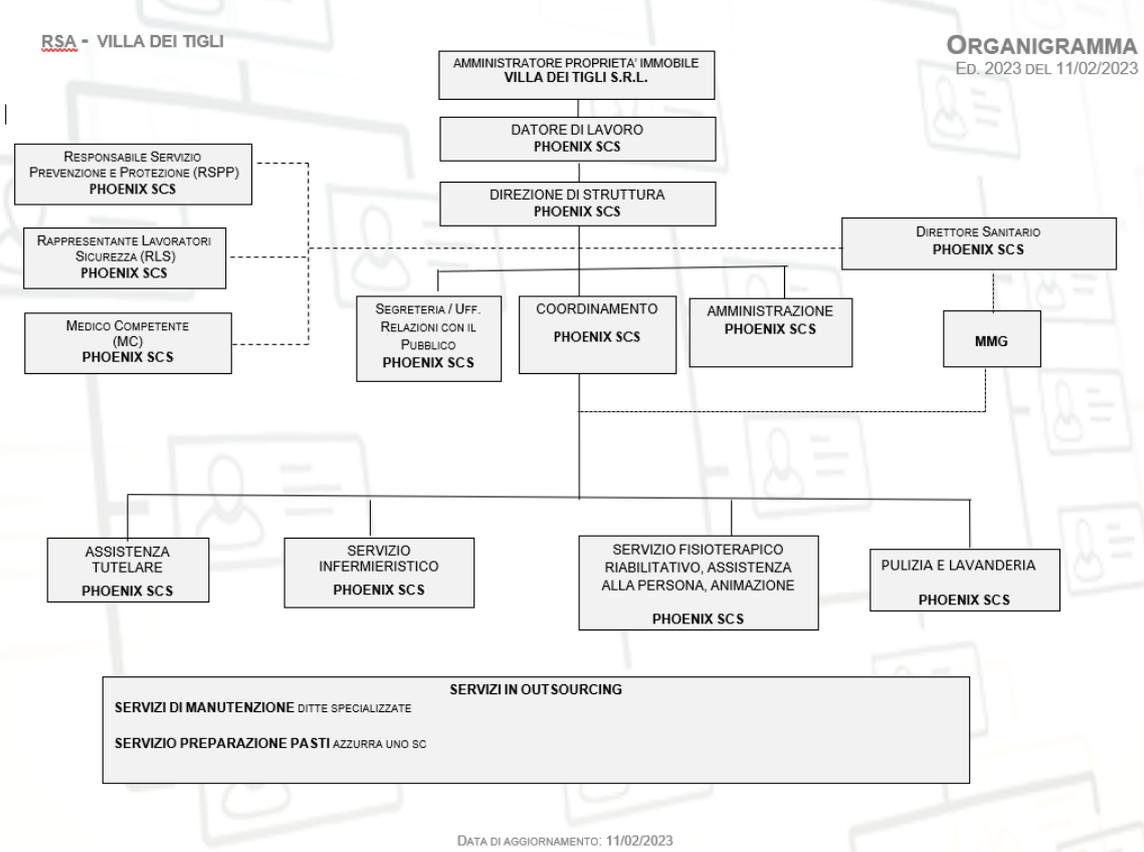
- o **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) n. 78 posti letto**

*"... destinata ad ospitare persone di intensità:*

- **Bassa** → *Parziale perdita di autonomia funzionale e/o motoria, con deterioramento cognitivo lieve*
- **Medio bassa** → *Modesta perdita dell'autonomia nella deambulazione e/o nell'uso degli ausili; modesta compromissione cognitiva senza disturbi comportamentali. Limitazione dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana, per le quali sono richiesti interventi assistenziali di supporto e di stimolo e protezione, finalizzati principalmente a conservare le capacità funzionali residue*
- **Media** → *Polipatologie a carattere cronico-degenerativo, moderatamente stabili da un punto di vista clinico, associate a deficit di autonomia funzionale di grado medio e a un eventuale deterioramento cognitivo di grado variabile con lievi disturbi del comportamento*
- **Medio alta** → *Patologie croniche degenerative con compromissione dell'autonomia di grado medio, associate o meno a deficit cognitivi e alterazioni comportamentali di grado lieve/moderato. Alimentazione enterale.*
- **Alta** → *Polipatologie di diversa natura e gravità con elevato livello di non autosufficienza, ad alto rischio di scompenso e/o complicazioni; deficit cognitivo di grado variabile (anche severo),*

associati o meno ad alterazioni comportamentali anche di grado elevato, tranne che per tentativi di fuga e problematiche richiedenti ricovero in nucleo protetto. Decubiti fino allo stadio 3. Alimentazione enterale

**Alta livello incrementato** Non autosufficienza di alto grado con necessità assistenziali e sanitarie elevate. Demenza con alterazioni comportamentali limitate a tentativi di fuga con necessità di alta sorveglianza o di ambiente protetto. Alimentazione enterale (PEG)."



La struttura, un ampio edificio, immerso nella campagna del Pinerolese, ai piedi del Monviso si trova a circa mezz'ora di macchina da Torino, e più precisamente a Cavour in Via Gemerello 48.

E' possibile consultare il sito internet all' indirizzo [www.villadeitigli.it](http://www.villadeitigli.it) oppure mettersi in contatto attraverso la posta elettronica Indirizzo e-mail: [villadeitigli@villadeitigli.it](mailto:villadeitigli@villadeitigli.it) o, più semplicemente telefonando ai numeri 0121/600744 - 0121/600828.



**Villa dei Tigli è' facilmente raggiungibile in automobile, percorrendo l'autostrada Torino-Pinerolo e proseguendo per la strada statale Pinerolo-Saluzzo. Poco dopo il ponte di Garzigliana svoltare a destra in direzione "Gemerello". Dopo una serie di piccole curve, troviamo Villa dei Tigli sulla sinistra, con a cornice uno splendido paesaggio dominato dalla "Rocca di Cavour".**

## *2. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI*

La Carta dei Servizi è prevista dal Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge n. 273 l'11 luglio 1995, per tutte le entità erogatrici di servizi pubblici, allo scopo di illustrare le procedure e i principi sui quali si basano tali attività.

La carta dei servizi della Residenza per Anziani Villa dei Tigli individua e rappresenta uno strumento finalizzato a "tutelare le posizioni soggettive degli utenti", così come previsto dalla Legge, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

La carta dei servizi sintetizza lo spirito che anima e accompagna tutte le attività socio-assistenziali e socio-sanitarie della struttura, che mettono sempre al centro l'anziano, i suoi bisogni, la sua dignità, la sua qualità di vita.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La ricerca del miglioramento della qualità dei servizi offerti si concretizza nell'attenzione alla formazione del personale, la pianificazione di controlli regolari per verificare l'efficienza dei processi, nell'attenzione alla persona e alle sue esigenze.

La carta dei servizi rappresenta un impegno contrattuale che Villa dei Tigli assume con l'ospite e con i suoi familiari, per garantire il rispetto dei diritti fondamentali e la promozione del benessere psico-fisico all'interno di un attivo e dinamico rapporto di collaborazione e di informazione.

La carta dei servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti, attraverso la concreta attribuzione al cittadino di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. Villa dei Tigli pertanto si impegnerà ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le osservazioni o gli eventuali reclami dei fruitori dei servizi.

## *3. LA MISSION DELLA RESIDENZA*

La normativa regionale definisce la Residenza Sanitaria Assistenziale come una struttura a prevalente valenza sanitaria per persone non assistibili a domicilio che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa) integrato da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera. I servizi erogati nella Struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

Sulla base del progetto di servizio improntato ai criteri di flessibilità organizzativo-gestionale e della formale adesione ad intraprendere un percorso migliorativo orientato all'acquisizione di ulteriori requisiti di qualità, la residenza Villa dei Tigli si impegna a fornire tutte le prestazioni dalle varie normative.

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale.

La mission della Residenza Villa dei Tigli è quella di ospitare, assistere, curare e riabilitare le persone anziane autonome e non, assicurando una gestione adeguata delle risorse, rispondente alle richieste e ai bisogni dell'attuale realtà sociale.

Nel dettaglio, gli obiettivi generali della struttura sono di seguito riassunti:

1. promuovere il benessere psico-fisico dell'ospite ottimizzando la qualità di vita in base alle proprie condizioni, operando all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano. L'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione. Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
2. garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua al personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione tecnica professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite. Occorre dunque operare attraverso un lavoro d'équipe: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

Gli obiettivi si esplicitano nei seguenti aspetti:

- umanizzare il servizio;
- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multidimensionali e multiprofessionali, progetti e interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo;
- creare nuove relazioni sociali per l'ospite;
- recuperare le abitudini di vita dell'ospite;
- mantenimento delle abilità psico-riabilitative;
- offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- favorire il mantenimento dei rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti;
- lavorare con serenità e disponibilità per formare un'équipe sinergica;
- recuperare la partecipazione sul territorio con progetti specifici;
- recuperare l'orientamento nella realtà attraverso la relazione con "l'altro";
- promuovere l'interazione tra ospite-animali.

Tale tipologia di azione si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed il recupero ottimale dell'Ospite risulta fondamentale **l'umanità**, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

## **4. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI REG. UE 679/2016**

La Società garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679 "GDPR", D.lgs. 196/2003 così come successivamente modificato dal D. lgs 51/2018 e D. lgs 101/2018 e ss. mm) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. Al momento della firma del Regolamento di Gestione verrà consegnata specifica informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 e sarà richiesto all'interessato di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati.

### **Trattamento dati personali comuni e sensibili**

- il documento relativo al consenso informato è depositato presso la segreteria-reception, a disposizione per consultazioni;
- all'ospite ed al delegato verrà consegnato il documento relativo al consenso informato, che dovrà essere sottoscritto al momento dell'ingresso;
- il diritto di informativa spetta unicamente all'ospite ed al delegato.

#### **Informazioni a carattere sanitario**

- le notizie e le informazioni di carattere sanitario, oltre ad essere soggette alla disciplina in materia di protezione dei dati personali sopra riportata, sono soggette anche al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale);
- le informazioni a carattere sanitario sono rilasciate dalla Direzione Sanitaria e dagli infermieri esclusivamente all'interessato od alla persona delegata dall'Ospite;
- le richieste di copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere presentate, tramite apposita istanza scritta, alla Direzione/Direzione Sanitaria della Residenza, solamente dagli aventi diritto (diretto interessato, esercitante la legale rappresentanza in qualità di tutore o curatore, esercitante la legale rappresentanza in qualità di amministratore di sostegno, erede), corredate dalla copia del documento d'identità e codice fiscale dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, oppure dal decreto di nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore emesso dal competente Tribunale, oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai fini dell'accertamento della qualità di erede / legittimario. La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 15 giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti di segreteria.

#### **Responsabile del trattamento dei dati**

- Il titolare del trattamento dei dati personali è la Phoenix S.C.S.;
- Il responsabile della protezione dei dati è il sig. Avv. Gabriele Carazza.

## **5. I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI**

Tutti gli Ospiti hanno diritto a vivere con dignità, alla riservatezza, ai servizi necessari alla tutela della salute fisica e mentale, al rispetto dei personali valori senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche. Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, ad essere ascoltata e rispettata, a trovare risposte adeguate ai propri bisogni, ad essere curata con tempestività e professionalità. Ha il diritto di vivere in un ambiente che offre condizioni di sicurezza e agibilità, ad essere aiutata a mantenere e sviluppare la propria autonomia, a migliorare la propria condizione, le proprie conoscenze e le opportunità di socializzazione

- DIRITTO ALLA VITA: ogni persona deve ricevere la tempestiva necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, ecc.);
- DIRITTO DI CURA E ASSISTENZA: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- DIRITTO DI PREVENZIONE: ad ogni persona deve essere assicurato quanto possibile (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) atto a prevenire peggioramento e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- DIRITTO DI DIFESA: ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti;
- DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte ed esaudite nei limiti del possibile;

- DIRITTO DI INFORMAZIONE: ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto;
- DIRITTO DI PARTECIPAZIONE: ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa;
- DIRITTO DI ACCETTAZIONE: ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valori e non etichettata;
- DIRITTO ALLA CRITICA: ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano;
- DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il suo concetto di pudore;
- DIRITTO DI RISERVATEZZA: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, ai sensi della L. 675/96 e successive modificazioni;
- DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE: ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

## **6. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1. Eguaglianza ed imparzialità:**

il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato per ogni singola persona.

### **2. Continuità:**

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.

Data la natura del servizio la Residenza, qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività prevista dalla Carta dei servizi, si impegna a limitare al massimo il tempo di chiusura o di disservizio al fine di limitare al massimo i disagi per gli ospiti e le loro famiglie.

### **3. Partecipazione:**

la persona anziana è protagonista del servizio ed è a lei che bisogna offrire gli strumenti per favorire, per quanto possibile, una partecipazione attiva all'interno della struttura residenziale.

### **4. Efficacia ed efficienza:**

L'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e efficienza attraverso il monitoraggio continuo degli obiettivi. A tale scopo si garantisce l'aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano nella struttura.

## ***7. IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO***

La persona all'interno di una Struttura Socio Assistenziale non deve essere considerata un membro del nucleo a cui appartiene ma un ospite o per meglio dire 'L'Ospite' con delle caratteristiche, dei problemi, delle esigenze particolari. Ne deriva quindi la necessità di adottare per ogni Ospite un progetto individualizzato che rispetti le sue esigenze e che aiuti e dove possibile migliori nel tempo le sue condizioni di vita.

Il P.A.I. nasce dall'analisi attenta della Documentazione Clinica, delle abitudini, delle esigenze e degli obiettivi che si vogliono raggiungere per ogni persona. Il PAI è uno strumento che partendo dall'analisi dei bisogni (punto di partenza) individua le azioni, gli interventi e le risorse, comprese le figure professionali, da mettere in atto e gli obiettivi a cui si deve giungere (punto di arrivo) per garantire una adeguata assistenza. Il coordinamento della funzione di monitoraggio fa capo all'UVG dell'Asl a cui compete di garantire l'effettiva attuazione del progetto individuale da parte della struttura.

L'Equipe Multidisciplinare interna è composta dal Direttore di Struttura, dal Vice Direttore, dalla Coordinatrice dei Servizi socio - assistenziali della Residenza, dall'Infermiere, dal Direttore Sanitario, dal Fisioterapista, dalla Psicologa, dall'Educatore e dall'Oss Tutor.

Nel caso tipico di un nuovo ingresso in Struttura si segue la seguente procedura:

- L'Oss che accoglie il nuovo ospite deve compilare la scheda "Barthel" e ne diventerà il Tutor
- Entro 15 giorni dal ricovero è necessario:
  - 1) Analizzare i problemi a carattere sanitario, assistenziale e le caratteristiche dell'ospite
  - 2) I membri dell'Equipe Multidisciplinare interna redigono un'analisi iniziale dell'ospite e ogni mese si riuniscono per eventuali rivalutazioni
  - 3) Analizzare quindi dei percorsi mirati per favorire le esigenze della persona sotto il profilo assistenziale, sanitario e fisioterapico
  - 4) Prefiggersi infine degli obiettivi da raggiungere nel breve, medio o lungo periodo a seconda dei casi.

Semestralmente e ogni qualvolta si renda necessario l'Equipe multidisciplinare interna mette in evidenza i nuovi bisogni che sorgono sui singoli ospiti, in relazione a questi, molto spesso vengono modificati i percorsi decisi in precedenza e gli obiettivi da raggiungere.

## ***8. I SERVIZI OFFERTI***

### ***➤ I SERVIZI AMMINISTRATIVI E LA RECEPTION***

Gli uffici amministrativi provvedono alla regolare gestione tecnico organizzativa e finanziaria e alla tenuta di tutta la documentazione anagrafica e amministrativa relativa agli ospiti. Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico tutti i giorni feriali e festivi nel seguente orario:  
09:00 18:30

La Direzione è aperta dal lunedì al venerdì e il Direttore di struttura riceve i famigliari degli ospiti previo appuntamento.

### ***➤ DIRETTORE SANITARIO***

Al Direttore Sanitario è affidato il coordinamento e l'integrazione delle diverse componenti di assistenza dell'RSA onde assicurare le migliori condizioni psicofisiche degli ospiti.

Nel dettaglio il Direttore Sanitario si occupa di:

- valutare le condizioni dell'ospite all'ingresso ed adempiere agli atti conseguenti;
- verificare il regolare approvvigionamento delle risorse in particolare dei farmaci, dei presidi, di protesi e ausili e il loro corretto utilizzo;
- verificare il regolare funzionamento delle attrezzature;
- verificare l'espletamento dei compiti dei vari addetti socio sanitari;

Il Direttore Sanitario elabora inoltre linee guida e protocolli operativi fornendo così indicazioni per lo svolgimento dei vari compiti degli operatori in modo da garantire un servizio adeguato e costante.

#### ➤ ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica viene garantita dal Medico di Medicina Generale convenzionato con l'Asl solamente per i suoi assistiti due giorni alla settimana. Nel caso l'ospite volesse continuare con l'assistenza del proprio medico curante, la struttura contatterà telefonicamente il medico curante per ogni necessità. Sarà cura/premura del medico curante la valutazione dell'intervento da effettuarsi.

Il Medico opererà secondo discrezione e deontologia professionale ed in ossequio alle disposizioni operative del Servizio Sanitario Nazionale, ed il rapporto instaurato sarà diretto tra Medico e Paziente.

In caso di non reperibilità del Medico, la Direzione della Residenza richiederà l'intervento della Guardia Medica.

Con l'assistenza sanitaria e medica individuale si ha costantemente cura dei singoli ospiti, particolarmente in caso di malattia o di trattamenti sanitari di mantenimento. In caso di necessità, il medico di base, dispone il ricovero dell'ospite presso l'Ospedale di Pinerolo, fornendo la collaborazione necessaria ai colleghi ospedalieri per la soluzione dell'evento che ha determinato il ricovero.

L'Amministrazione provvede all'approvvigionamento dei farmaci per le necessità di ciascun ospite ed inoltre viene assicurata l'assistenza per il reperimento di presidi sanitari.

In caso di necessità il personale medico e infermieristico organizza per gli ospiti il trasferimento eventualmente necessario per l'espletamento di visite specialistiche in strutture esterne.

#### ➤ ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica viene garantita ogni giorno nelle 24 ore, per rispondere adeguatamente alle esigenze di ordine sanitario degli ospiti.

Gli infermieri preparano e distribuiscono le terapie prescritte secondo i tempi indicati dal medico, collaborano con gli altri operatori all'attuazione del piano di assistenza individualizzato di ogni ospite, secondo gli obiettivi di loro competenza e collaborano con il medico nell'espletamento delle visite e nella tenuta delle cartelle degli ospiti.

Oltre alle normali prestazioni di routine quali terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi del sangue, etc, le prestazioni infermieristiche riguardano anche il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti, nonché la compilazione della modulistica in vigore.

#### ➤ ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE PSICO-FISICA

La Fisioterapia viene svolta dal lunedì al venerdì dai fisioterapisti abilitati in materia. L'Ospite godrà di un'efficiente assistenza fisioterapica, esplicita attraverso programmi individuali di riabilitazione e mantenimento, sedute collettive periodiche di terapia di mantenimento, rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane in relazione alle necessità degli Ospiti ed in base alle prescrizioni della Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL e dei Sanitari Specialisti o dell'Equipe Multidisciplinare interna. Attraverso l'intervento fisioterapico si mira a:

- prevenire menomazioni e disabilità legate ad handicap motori e alla immobilizzazione;
- informare ed educare l'anziano a fronteggiare le conseguenze disabilitanti della malattia;
- operare per mantenere le migliori condizioni concesse dalla malattia invalidante, ottenendo il massimo recupero funzionale possibile;
- insegnare l'uso di ausili, valutandone l'efficacia;

Due volte a settimana la psicologa si occupa della riabilitazione psicologica. L'attività è caratterizzata dalla condivisione di uno spazio psichico arricchito di sollecitazioni mentali, la cui azione svolge un intervento a livello di prevenzione sui processi degenerativi. Inoltre, compatibilmente con il livello di collaborazione da parte dell'anziano, vengono effettuati degli interventi di supporto psicologico individuali, all'interno di un contesto protetto, che si basano principalmente sulla conversazione e sulla

stimolazione specifica in cui la relazione diventa ponte di comunicazione con la psicologa, che garantisce una presenza attiva nell'Equipe Multidisciplinare.

La psicologa infine è a disposizione per incontri con i parenti che necessitino di supporto nell'affrontare al meglio l'inserimento in struttura del proprio congiunto.

➤ ATTIVITA' DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Il Servizio socio-assistenziale viene garantito da personale qualificato che a seguito del conseguimento dell'Attestato Oss (Operatore Socio Sanitario), svolge attività indirizzata a:

- soddisfare i bisogni primari della persona nell'ambito delle proprie aree di competenza in un contesto sia sociale che sanitario, sottolineando sempre la centralità dell'ospite;
- prestare aiuto all'ospite nello svolgimento delle attività della vita quotidiana e nella cura della persona;
- favorire il benessere dell'utente cercando di instaurare un rapporto empatico.

Ogni ospite è stimolato dagli operatori socio-assistenziali ad un corretto e costante utilizzo delle proprie capacità residue e incoraggiato a instaurare relazioni interpersonali con gli altri ospiti, con il personale e con i familiari.

Il servizio fornito dalla struttura potrà variare in relazione all'oscillazione del numero di ospiti presenti in struttura, con variabili intensità assistenziali.

Di seguito un servizio base:

<b>Nucleo RSA 10 p.i. (Secondo piano)</b>	Operatori	Ore cad.	Ore totali
mattino 06,00 - 14,00	2,0	7,5	15,0
pomeriggio 14,00 - 21,00	1,0	8,0	8,0
notte			5,0
<b>Totale</b>			<b>28,0</b>
<b>Nucleo RSA 24 p.i. (Primo piano)</b>			
mattino 07.00 - 13,00	1,0	6,0	6,0
mattino 06,00 - 14,00	2,0	8,0	16,0
pomeriggio 14,00 - 22,00	2,0	8,0	16,0
notte			6,0
<b>Totale</b>			<b>44,0</b>
<b>Nucleo RSA 24 p.i. (Piano Terra)</b>			
mattino 07.00 - 13,00	1,0	6,0	6,0
mattino 06,00 - 14,00	2,0	8,0	16,0
pomeriggio 14,00 - 22,00	2,0	8,0	16,0
notte			6,0
<b>Totale</b>			<b>44,0</b>
<b>Nucleo RSA 20 p.i. (Primo piano)</b>			
mattino 06,00 - 14,00	1,0	8,0	8,0
mattino 07,00 - 13,00	1,0	6,0	6,0
pomeriggio 14,00 - 22,00	1,0	8,0	8,0
pomeriggio 16,00 - 21,00	1,0	5,0	5,0
Notte			3,0
<b>Totale</b>			<b>30,0</b>
<b>Nucleo RA 12 p.i. (Piano terra)</b>			
mattino 06,00 - 14,00	1,0	8,0	8,0
pomeriggio 14,00 - 22,00	1,0	8,0	8,0
Notte			2,0
<b>Totale</b>			<b>18,0</b>
<b>Nucleo RAA 7 p.i. (Secondo Piano)</b>			
	notte		3,0
<b>TOTALE</b>			<b>167,0</b>

### ➤ ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

L'animazione all'interno della Struttura viene garantita attraverso specifiche attività che vengono proposte ogni giorno dal lunedì alla domenica dagli animatori: giochi di società, laboratorio musicale, teatro, laboratorio manuale, ortoterapia, laboratorio di cucina, Danzaterapia, ecc....

Vi è inoltre un molteplice Servizio di animazione esterna garantita attraverso:

- L'incontro con i Volontari del "Gruppo Francescano" di Cavour a settimane alterne per la recita del rosario e conversazione di gruppo
- Intervento di Gruppi Folcloristici, Cantori nelle Feste
- Gite fuori porta con i pulmini attrezzati.

Ogni ospite viene festeggiato nel giorno del compleanno con una festa organizzata che prevede la partecipazione attiva degli altri ospiti e la preparazione da parte della cucina della torta di auguri.

Durante la bella stagione (indicativamente da maggio a ottobre) molte attività di animazione si svolgono all'esterno. Il grande parco alberato percorso da vialetti che incornicia la struttura, consente infatti ai nostri ospiti di trascorrere all'aperto, in piacevole relax, molte ore della giornata.

La messa viene celebrata nella Cappella interna alla Struttura una volta al mese.

Qualora le attività sopracitate non potessero essere eseguite per motivi non imputabili alla Residenza, l'animazione provvederà ad instaurare un continuo rapporto con i famigliari tramite la programmazione di incontri e videochiamate.

### ➤ IL VITTO

Il vitto consiste nella prima colazione, pranzo, merenda e cena.

Il pranzo e la cena sono composti di diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono il vino proposto dalla casa, l'acqua minerale ed il caffè, serviti a tavola.

Il menù giornaliero viene predisposto dalla Direzione, approvato dal SIAN, e reso noto a tutti gli Ospiti con sufficiente anticipo, mediante esposizione in bacheca, per permettere una scelta anticipata da parte degli stessi.

Il medico può prescrivere in base allo stato di salute dell'ospite diete speciali.

L'orario di servizio del vitto si distingue in base alle 5 sale da pranzo presenti in struttura:

Colazione alle ore 8.30 circa

R.S.A. pranzo alle ore 11:00 e cena alle ore 18:00

R.A + R.A.A pranzo alle ore 12:00 e cena alle ore 19:00

Merenda alle ore 16.00 circa

Gli orari di somministrazione dei pasti potrebbero subire delle variazioni tra stagione estiva e stagione invernale.

Il vitto viene servito con l'ausilio di appositi carrelli termici che assicurano la corretta protezione degli alimenti e il mantenimento della giusta temperatura, con modalità diverse a seconda della sistemazione, ed in camera in caso di provata necessità. La somministrazione dei pasti anche a letto comprende l'imboccamento dell'ospite che non è in grado di provvedere autonomamente.

### ➤ LAVANDERIA E STIRERIA

Il lavaggio e stireria della biancheria personale degli ospiti può essere effettuato dalla struttura oppure dai famigliari, a seconda di quanto concordato all'ingresso dell'ospite. Tutti i capi devono essere contrassegnati a cura della famiglia con un numero assegnato dalla direzione, in modo da essere facilmente identificabili. Il servizio è compreso nella retta. Per tutti gli indumenti consegnati in reception e non contrassegnati non verranno prese in considerazione rimostranze.

### ➤ SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E DI PEDICURE

Il servizio di parrucchiere viene garantito ogni lunedì all'interno della Struttura da personale esterno utilizzando l'apposito locale attrezzato.

A tutti gli ospiti convenzionati ASL vengono garantiti un taglio ed una piega mensili gratuiti, mentre tutti i servizi richiesti oltre tale accordo saranno a carico dell'ospite.

Una volta al mese gli ospiti convenzionati possono usufruire del servizio di pedicure gratuito.

Per gli ospiti non convenzionati il servizio di parrucchiera e di pedicure sono a totale carico dell'ospite.

#### ➤ PULIZIA

I servizi di pulizia e riassetto dell'abitazione vengono effettuati con cadenza giornaliera tra le ore 7,00 e le ore 19.00.

Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato, di norma, tre volte a settimana e ogni qualvolta si rendesse necessario.

Durante l'orario previsto l'Ospite è invitato a lasciare libera la camera, fatta eccezione per le degenze dovute a ragioni di salute. Non si richiedono somme aggiuntive alla retta a carico dell'ospite per tale servizio.

#### ➤ LA TELEVISIONE

Le camere sono dotate di apparecchio tv. Inoltre ogni salone comune offre la possibilità di assistere ai programmi televisivi.

## **9. ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA**

### **GIORNATA TIPO**

La giornata tipo nella nostra Residenza si svolge conformandosi il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze di una collettività, lasciando agli ospiti tempi liberi che possono essere utilizzati secondo le possibilità e i desideri di ciascuno.

#### **- Dalle ore 6.00 alle ore 8.00**

Risveglio e igiene personale, con l'assistenza degli operatori dei nuclei.

#### **- Dalle ore 8.30 alle ore 9.00**

È servita la colazione secondo le modalità previste nei paragrafi precedenti.

#### **- Dalle ore 9.00 alle ore 11.30**

Gli Operatori Assistenziali effettuano i bagni programmati agli Ospiti, seguono gli Ospiti nelle loro esigenze, li accompagnano alle attività proposte dalla struttura così come stabilito dal piano settimanale esposto in bacheca nel salone del piano terra (Riabilitazione, Animazione, Messa, ecc...)

Gli Ospiti che lo desiderino possono intrattenersi nei locali comuni svolgendo le attività proposte nel giorno, dedicarsi alla lettura dei quotidiani, sostare con i parenti o più semplicemente fare una passeggiata in giardino accompagnati dagli operatori.

#### **- Dalle ore 11.00 alle ore 13.00**

Viene servito il pranzo. Gli ospiti hanno la possibilità di scegliere le proposte del menù giornaliero che è predisposto seguendo linee guida e tabelle dietetiche elaborate da specialisti dietologi ed approvate dal Servizio di Igiene, Alimenti e Nutrizione della competente A.S.L.. È assicurato il rispetto delle esigenze degli ospiti che devono osservare diete personalizzate prescritte dal medico curante.

#### **- Dalle ore 13.00 alle ore 17.30**

Gli Ospiti che lo desiderino vengono accompagnati nelle loro camere per il riposo pomeridiano fino alle ore 14.30 circa. Gli altri ospiti possono sostare nelle proprie camere oppure nei locali comuni dove continuare nelle attività proposte al mattino o intrattenersi secondo le loro volontà (guardando la televisione, facendo una passeggiata, leggendo giocando a carte o conversando).

Gli operatori assistenziali si occupano di assistere le infermiere nel caso di medicazioni, di aiutare e sorvegliare gli ospiti, di accompagnarli alle attività proposte dalla struttura così come stabilito dal piano settimanale esposto in bacheca nel salone del piano terra (Riabilitazione, Animazione, ecc...)

Alle ore 16 viene servita la merenda agli ospiti con l'aiuto degli operatori.

Dopo la merenda gli operatori OSS garantiscono agli ospiti la deambulazione assistita, come indicato dai fisioterapisti su apposita programmazione.

#### **- Dalle ore 18.00 alle ore 19.30**

Viene servita la cena. Gli ospiti hanno la possibilità di scegliere le proposte del menù giornaliero che è predisposto seguendo linee guida e tabelle dietetiche elaborate da specialisti dietologi ed approvate dal

Servizio di Igiene, Alimenti e Nutrizione della competente A.S.L.. È assicurato il rispetto delle esigenze degli ospiti che devono osservare diete personalizzate prescritte dal medico curante.

- **Dalle ore 19.30 alle ore 21.00**

Gli ospiti possono trattenersi negli spazi comuni, nei saloni, guardano la televisione oppure ritirarsi per il riposo notturno.

- **Dalle ore 21.00**

Inizia il riposo notturno. Gli ospiti autosufficienti che desiderano seguire programmi televisivi oltre tale orario, possono concordarlo con gli operatori assistenziali.

### ***VISITE DI FAMILIARI E CONOSCENTI***

I familiari, i conoscenti degli ospiti e la popolazione locale possono partecipare alla vita della casa e intrattenersi con gli ospiti nei locali comuni e possono entrare nelle camere su invito dell'ospite, senza arrecare disturbo ad altri ospiti od ostacolare l'attività degli operatori.

L'orario di ingresso in struttura è consentito dalle ore 9.00 alle ore 18.30 (durante la somministrazione dei pasti si chiede ai famigliari di attenderne pazientemente la conclusione nei salotti) ; eventuali visite fuori dall'orario previsto devono essere concordate con la direzione, così come vanno concordate preventivamente eventuali assistenze notturne all'ospite da parte dei famigliari. Il giudizio della direzione è insindacabile ed è preso per una corretta gestione e mantenere l'armonia tra gli ospiti.

I parenti ed amici degli Ospiti potranno usufruire, in occasione delle loro visite agli Ospiti della Residenza, di un servizio di ristorazione interno, riservato a loro ed ai loro invitati. Il servizio è regolato con termini e modalità stabilite dalla Direzione e comunicati agli Ospiti.

Eventuali avvillimenti di persone, estranee all'organizzazione della struttura, per compagnia dell'ospite, vanno preventivamente comunicati alla Direzione della struttura. In ogni caso, la struttura è totalmente estranea da qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'ospite.

### ***NORME COMPORTAMENTALI***

Gli Ospiti devono tenere con il Personale della Residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione. Sono invitati a non dare ordini al personale ed a rivolgersi alla Direzione per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare specifiche richieste.

Agli Ospiti si chiede di accettare le decisioni della Direzione, dei Medici e dell'Equipe Multidisciplinare interna, nella certezza che sono prese nel loro interesse.

Sono invitati a curare la propria immagine personale, in tutti i suoi aspetti, al fine di offrire agli altri Ospiti una gradevole presenza.

Agli Ospiti è fatto divieto di:

- frequentare i locali comuni in veste da camera o pigiama;
- introdurre animali nella Residenza;
- lavare indumenti nel bagno della Abitazione privata;
- installare davanti o sopra le finestre tende di qualsiasi modello;
- stendere capi di biancheria alle finestre;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possono arrecare disturbi;
- installare apparecchi di riscaldamento, condizionamento o cottura;
- tenere cibi in camera;
- gettare acqua, immondizie od altro al di fuori degli appositi siti;
- vuotare negli apparecchi sanitari materiali che possano otturarli;
- fumare nei locali dove non è consentito;
- recare disturbo ai vicini con atti o rumori molesti;
- asportare dai locali oggetti che ne costituiscono il corredo.

## 10. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### *IL CONTATTO E L'INGRESSO*

Prima dell'ingresso l'Ospite, o chi per esso è tenuto, qualora possibile, a prendere visione della struttura ed a concordare con la Direzione della Residenza la data di assegnazione della camera, anche ai fini della decorrenza dei corrispettivi. In questo incontro di approccio il familiare viene a conoscenza dei vari servizi offerti.

All'atto dell'ingresso l'Ospite deve disporre di un corredo personale la cui consistenza è suggerita dalla Direzione che dovrà essere contrassegnato con un numero di riconoscimento che gli verrà assegnato.

Alla richiesta di accoglienza sono allegati in fotocopia:

- Documento di Identità valido
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale
- Copia eventuale esenzione del Ticket
- Dichiarazione del proprio Medico Curante dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità. (non necessaria per gli inserimenti effettuati dalle U.V.G. delle A.S.L.)
- Compilazione da parte del Medico Curante del CERTIFICATO MEDICO

Il giorno prima dell'arrivo si prepara la camera in base alle indicazioni date.

Qualora si riscontrassero problematiche di incompatibilità tra gli ospiti o variazioni consistenti delle condizioni psico-fisiche, la direzione avrà facoltà di provvedere allo spostamento di camera dell'ospite in questione nell'interesse di soddisfare al meglio le sue necessità.

L'ospite viene accolto dal Responsabile di Struttura, dall'Infermiere e dall'OSS che lo accompagneranno professionalmente al graduale inserimento all'interno della realtà di Villa dei Tigli.

*Inserimenti privati:* Le valutazioni delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio insindacabile dell'Equipe Multidisciplinare interna costituita dal Direttore di struttura, dal Vice Direttore, dall'OSS Tutor, dal Direttore Sanitario, dall'infermiere, dal fisioterapista, dalla psicologa e dall'Educatore.

*Inserimenti tramite A.S.L.:* L'Equipe Multidisciplinare interna si attiene alle prescrizioni della Unità di Valutazione Geriatrica delle A.S.L. responsabili degli eventuali inserimenti di Ospiti Anziani non Autosufficienti in regime di Convenzione, per le valutazioni di livello di autosufficienza e quindi di tipologia di ospitalità.

In caso di variazione delle condizioni, l'Equipe Multidisciplinare interna provvederà a segnalare la nuova situazione alla Unità di Valutazione Geriatrica della A.S.L. richiedendo un nuovo esame valutativo.

### *IL DELEGATO*

Ogni ospite deve essere assistito da una persona di fiducia, indicata dall'Ospite e denominata delegato, che:

- sottoscrive insieme all'ospite la richiesta di accoglienza, versando una caparra pari a €. 500,00 che verrà restituita al termine del soggiorno. Nel caso il cui l'ospite non usufruisse del soggiorno, la caparra di prenotazione non verrà resa per nessun motivo.
- si impegna a funzionare come tramite tra la direzione della residenza e l'ospite ogni qual volta se ne presenti la necessità
- si impegna, ad assumere in solido con l'ospite tutte le obbligazioni contrattualmente definite tra la residenza e l'ospite.
- si impegna a fornire tutti i numeri di telefono per la tempestiva reperibilità e a dare informazioni sulla loro reperibilità anche nei periodi festivi e di vacanza.

## **RETTE PER SOGGIORNO E SPESE**

Per le prestazioni ricevute l'Ospite è tenuto a versare un corrispettivo per Retta di Soggiorno così suddiviso:

### **Residenza Assistenziale (R.S.A)**

Livello d'intensità	Tariffa giornaliera al 01/10/2022		
	Quota A.S.L.	Quota utente /E.G.	Totale
<b>Alta Int. Liv. Inc.</b>	54.91	54.91	<b>109.82</b>
<b>Alta</b>	50.33	50.33	<b>100.66</b>
<b>Media Alta</b>	46.27	46.27	<b>92.54</b>
<b>Media</b>	40.67	40.67	<b>81.34</b>
<b>Medio Bassa</b>	38.68	38.68	<b>76.76</b>
<b>Bassa</b>	37.62	37.62	<b>75.24</b>

Nel caso in cui L'Ospite entri privatamente in Struttura le rette vengono stabilite in base alla valutazione fatta dall'UVG in sede di visita per la convenzione oppure dalla valutazione dell'Equipe Multidisciplinare interna.

All'ospite che entra in Struttura con intervento nel pagamento della A.S.L. di provenienza vengono applicate le rette concordate con gli stessi in applicazione della normativa vigente.

Per gli ospiti convenzionati ASL la retta a carico dell'utente è pari al 50%.

Il pagamento deve avvenire obbligatoriamente entro il giorno 5 di ogni mese in forma anticipata esclusivamente tramite Bonifico Bancario.

Eventuali incrementi tariffari avverranno sulla base di specifiche rivalutazioni da parte dell'UVG oppure seguendo l'eventuale aumento ISTAT indicato dalla Regione Piemonte esclusivamente se autorizzate dall'ASL TO 3 di Pinerolo. La variazione verrà comunicata in tempo utile.

Le assenze di un ospite privato, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto, non danno origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per Retta e Accessori. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi. In caso di decesso la struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito per un massimo di n. 3 mesi e la retta giornaliera stabilita sarà dovuta per un massimo di 3 giorni dopo il decesso.

Le assenze di un ospite convenzionato ASL, sono disciplinate in base al contratto stipulato tra la struttura e l'ASL TO 3 di Pinerolo, pertanto per i giorni di ricovero ospedaliero nulla è dovuto alla struttura per la tenuta della camera.

### ***Prestazioni comprese nella quota sanitaria***

- Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI.
- Farmaci esenti forniti direttamente dal SSR e ricettabili dal medico di struttura.
- Pannoloni che rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di base (max 4 pz. die). Si garantisce una corretta applicazione dei protocolli riguardanti l'incontinenza ed uno scrupoloso monitoraggio giornaliero.
- Lavanderia: include le attività di lavaggio e stireria degli indumenti personali degli ospiti.
- Trasporto in ambulanza per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni specialistiche o per ricoveri programmati, per gli ospiti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali e il rientro da ricovero ospedaliero.

***Le spese extra retta sono:***

- le spese telefoniche;
- i pasti e le bevande consumate dai suoi visitatori;
- Parrucchiere: a tutti gli ospiti convenzionati ASL viene garantito un taglio ed una piega mensili gratuiti, mentre tutti i servizi richiesti oltre tale accordo saranno a carico dell'ospite. Per gli ospiti non convenzionati il servizio di parrucchiera è a totale carico dell'ospite.
- Lavanderia: i capi delicati (seta, lino, ecc...) vengono portati in una lavanderia professionale con spese a carico dell'ospite, sia in regime privato, sia in regime di convenzione.
- Trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche qualora non erogabili in struttura e i rientri da ricovero ospedaliero sono a carico dell'ospite se inserito privatamente in struttura e se non fruisce dell'integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali.
- Farmaci: verrà rendicontato mensilmente all'ospite il costo sostenuto per la fornitura dei farmaci non esenti - fascia C - e non forniti direttamente dal SSR, allegando gli scontrini fiscali in originale.
- Tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno;

***RAPPORTO TRA LE PARTI***

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra la Residenza e l'Ospite potrà essere a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti oppure a tempo determinato.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite da parte della Direzione della Residenza e termina nei seguenti casi:

- per disdetta scritta dall'Ospite  
Indirizzata alla Direzione della Residenza, con preavviso di 30 giorni.  
Il pagamento del corrispettivo per Retta proseguirà fino alla data della disdetta.
- per disdetta scritta dalla Direzione della Residenza  
Inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.  
La camera deve essere lasciata libera tassativamente nella data indicata sulla disdetta scritta.
- per decesso dell'Ospite.  
Sarà cura del Delegato dell'Ospite procedere alla esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la Direzione della Residenza nelle condizioni di poter consegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del Defunto agli aventi diritto, i quali dovranno produrre la necessaria documentazione.
- per allontanamento dell'Ospite da parte della Direzione causa gravi motivi.  
La Direzione della Residenza può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte, sia moroso nei pagamenti della Retta e dei Servizi e se la struttura non è in grado di soddisfare le esigenze dei familiari.
- in ogni altro caso previsto dalle Leggi.
- In caso di rapporto a tempo determinato  
Se non vi è una comunicazione scritta da parte dell'ospite o del delegato entro 15 giorni dalla scadenza che confermi la continuazione del rapporto, quest'ultimo termina di efficacia alla data stabilita. Qualora per vari motivi l'ospite o il suo delegato con il loro comportamento manifestino l'interesse nel continuare il rapporto senza aver precedentemente specificato nulla, il rapporto si considera prolungato sempre per l'intero mese successivo.

Per gli ospiti in Convenzione tramite le A.S.L., la Direzione della Residenza, prima di applicare quanto previsto al punto precedente, avviserà la Direzione dell' A.S.L. di competenza e concorderà con la stessa le decisioni da prendere.

## 11. LE MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'

Lavorare per progetti finalizzati è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni. Il primo momento consisterà nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'equipe multidisciplinare, si definirà un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procederà infine alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinirà un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavoreranno in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti, tramite un approccio funzionale e globale.

Lo stato psicofisico e relazionale dell'Ospite viene periodicamente monitorato attraverso la somministrazione di schede di valutazione validate dalla comunità scientifica (SPMSQ, ADL, IADL, BARTHEL, TINETTI, ecc...). Tale valutazione consentirà di verificare se sono stati raggiunti gli obiettivi programmati.

Con periodicità prestabilita vengono monitorati dalla Direzione gli indicatori di qualità che in particolare riguardano: l'assenza di cadute causate per negligenza, la contenzione, le piaghe da decubito, l'incontinenza urinaria e l'efficacia dei PAI.

In questa Carta dei servizi si è affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito del proprio servizio prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come viene percepita dall'ospite e dalle famiglie.
2. la qualità così come viene prodotta (standards di qualità).

1- Lo strumento che utilizziamo per rilevare la qualità percepita dal cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del cliente.

2- Nelle pagine seguenti vengono illustrati gli standards di qualità intesi come livelli qualitativi medi nel raggiungimento degli obiettivi che il servizio s'è posto. A partire da questi sono stati individuati una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

### GLI STANDARD DI QUALITÀ

<b>FLESSIBILITA'</b>	
ORARI DI VISITA LIBERI	SI
USCITA DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA	SI
<b>INDIVIDUALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI</b>	
PRESENZA DI PROGETTI INDIVIDUALIZZATI	SI
TRATTAMENTO ALBERGHIERO PERSONALIZZATO	SI
DIMISSIONI ACCOMPAGNATE DA RELAZIONI SOCIO-SANITARIE	SI

POSSIBILITA' DI ASSENTARSI DALLA STRUTTURA	SI
POSSIBILITA' DI PERSONALIZZARE IL PROPRIO AMBIENTE DI SOGGIORNO	SI
<b>APERTURA AL TERRITORIO</b>	
UTILIZZO DEI SERVIZI INTERNI DELLA STRUTTURA DA PARTE DI ESTERNI	SI
INCONTRI CON ASSOCIAZIONI	SI
<b>PROFESSIONALITÀ E GLOBALITÀ DELL'INTERVENTO</b>	
PROTOCOLLI STANDARD PER LE PRINCIPALI PRATICHE ASSISTENZIALI	SI
SERVIZIO INFERMIERISTICO	SI
PARTECIPAZIONE DEL PERSONALE A CORSI DI FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO	SI
PRESENZA DI UN SERVIZIO DI : ANIMAZIONE FISIOTERAPIA	SI
DISPONIBILITA' , CORTESIA E COINVOLGIMENTO DEGLI OPERATORI NEL TRATTAMENTO DELL'ANZIANO	SI
RISPETTO DELLA PRIVACY	SI
<b>DIFFUSIONE DELL'INFORMAZIONE</b>	
UFFICIO DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO	SI
ACCESSIBILITA' DEL REGOLAMENTO	SI
<b>TRATTAMENTO ALBERGHIERO</b>	
TOTALE CAMERE	49
CAMERE CON BAGNO INTERNO	34
CAMERE CON TV	49
SALA TV	6
CUCINETTA DI NUCLEO	4
SERVIZI EXTRA ( PARRUCCHIERE, PEDICURE, MASSAGGIATORI, .....)	SI

## 12. INTERVENTI E RECLAMI

### Richieste di intervento

- Possono essere effettuate da parte degli ospiti per via vocale diretta o indiretta, o per mezzo del sistema di allarme presente in tutte le camere e bagni
- i tempi delle richieste di aiuto e di intervento effettuato, inoltrate per via telematica, sono registrate su sistema informatico, protetto e non alterabile
- viene garantito un tempo massimo di intervento entro 5 minuti

### Reclami sui disservizi

- il diritto di procedere a reclami, sia scritti che verbali, concernenti la qualità e la quantità dei servizi erogati spettano all'ospite ed al delegato.
- i reclami scritti, in forma anonima, possono essere depositati nella cassetta suggerimenti, posta presso la reception.
- i reclami verbali e scritti, personali, possono essere presentati direttamente alla direzione operativa del presidio.

### Eliminazione dei disservizi

- Entro il minor tempo possibile dalla segnalazione
- se, in funzione della tipologia del disservizio, non ne fosse possibile la eliminazione, la direzione si riserva la facoltà di provvedere anche mediante una nuova sistemazione di camera, o quant'altro necessario, a sua discrezione.

Per dare serenità al vostro futuro.

*VILLA DEI TIGLI*

### SCHEDA SEGNALAZIONI E RECLAMI

Sig. / Sig.ra \_\_\_\_\_

Abitante in \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

**Oggetto della segnalazione o del reclamo**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (data)

\_\_\_\_\_ (firma)

Ricevuta il \_\_\_\_\_ dall'operatore \_\_\_\_\_