LETTERA AGLI OSPITI

Gentile Ospite (e suoi congiunti),

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale. Alleghiamo al presente documento un modulo che comprenderà la richiesta di ospitalità e accettazione delle regole di seguito riportate.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

L'amministratore Unico

Dott.ssa Di Filippo Grazia

VILLA MARINA
CUORE IMMACOLATO DI MARIA

Casa Albergo per Anziani - Comunità Tutelare per Anziani e Disabili
- Agropoli -

CARTA DEI SERVIZI

(EX ART. 13 LEGGE 328/2000 E ART. 5 LETTERA G DPCM 308/2001)

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) con riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995. Schema generale di riferimento della «Carta dei Servizi Pubblici».

- L. 7 agosto 1990, n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 - Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale.
- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n. 3 - Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.
- art. 13 della legge 328/2000 e art. 5 lett. G DPCM 08/2001.

1. PRESENTAZIONE

1.1 BREVE STORIA DELLA RESIDENZA PER ANZIANI

La costruzione della Residenza risale al 1995 basandosi anche sull'esperienza di una società che aveva esercitato la stessa attività nella struttura. Scopo precipuo dell'istituzione è quello di fornire, dietro richiesta, accoglienza, mantenimento e assistenza ad anziani autosufficienti e parzialmente non autosufficienti e non autosufficienti.

1.2 AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA

La soc. Villa Marina – Cuore Immacolato di Maria - è diretta dall'amministratore, dott.ssa Di Filippo Grazia, che è responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa e, come tale, unico soggetto deputato ad adottare tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la soc. Villa Marina – Cuore Immacolato di Maria - verso l'esterno.

1.3 LA STRUTTURA

La Casa Albergo per Anziani - Comunità Tutelare per Anziani e Disabili, Villa Marina – Cuore Immacolato di Maria - è sita in Agropoli (SA) alla via della

Lanterna 24, ed è organizzata in base al profilo degli ospiti ed ha una capacità ricettiva di trentuno posti letto.

Il **numero di telefono è 0974 838 222**
Il numero di cellulare è 391 798 3383
Il servizio non è convenzionato

1.4 FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

La Casa Albergo per Anziani - Comunità Tutelare per Anziani e Disabili, Villa Marina – Cuore Immacolato di Maria - offre un servizio di accoglienza a persone prevalentemente anziane, cioè con più di 65 anni, dichiarate autosufficienti o parzialmente e non autosufficienti, nella sezione Casa Albergo, e non autosufficienti, nella Comunità Tutelare.
Sono garantite prestazioni socio-assistenziali a bassa o media intensità ma non diagnosi e cura.
A tal proposito, la Direzione rende edotta l'utenza che per gli anziani che hanno riportato eventuali traumi ortopedici o che necessitano di una fase intensiva di riabilitazione fisiatrica, sarebbe consigliata una degenza in strutture squisitamente riabilitative.
La fisioterapia presidio ASL praticata a Villa Marina, come pure altre consulenze medico-specialistiche, possono considerarsi un valore aggiunto offerto agli ospiti, senza che possa considerarsi sostitutiva di strutture specificamente preposte.

Nel caso in cui l'anziano, o il familiare di riferimento, volesse, comunque, preferire il soggiorno a Villa Marina, per le sedute fisioterapiche e/o per le visite specialistiche, la soc. Villa Marina declina ogni responsabilità che rimarranno in capo a chi ha operato la scelta.

I medici, sia di base che specialisti, durante le visite di controllo agli ospiti, potranno prescrivere farmaci che saranno somministrati dal personale della struttura.

VILLA MARINA
CUORE IMMACOLATO DI MARIA

1.5 DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER RICOVERO IN RESIDENZA

I documenti da esibire al momento dell'entrata in struttura sono:

1. **Carta d'identità;**
2. **Tessera Sanitaria;**
3. **Copia Verbale di invalidità, se ottenuto dall'anziano;**
4. **Documenti sanitari in copia di cui si è in possesso, relativi a precedenti referti medici o ricoveri ospedalieri;**
5. **Inoltre, si richiede:**
   i. **Relazione del medico di base dalla quale si evince l'anamnesi dell'anziano, la terapia e la posologia dei farmaci;**
   ii. **per chi proviene da casa di cura o struttura ospedaliera, si richiede cartellino di dimissioni, e appena possibile copia cartella clinica;**
   iii. **Farmaci da somministrare al momento del ricovero nella struttura Villa Marina;**
6. **Pannoloni se usati dall'anziano, ed altri presidi personali (sedie a rotelle, materassini antidecubito, eventuali protesi, ecc.);**
7. **Abbigliamento personale pratico (no asciugamani e lenzuola); si consigliano pantofole basse e chiuse, al fine di ridurre i rischi di cadute, già elevati nelle persone anziane;**
8. **E' richiesto per ciascun ospite che entra nella Residenza, di praticare i markers epatici, sostenendone eventuali costi,**

2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Residenza intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio offerto, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli anziani.
Si fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani socio-assistenziali individualizzati.

- **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obbiettività, giustizia e imparzialità.
La Casa di Riposo fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza e onestà.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare il minor danno possibile.
A tale principio garantisce un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

- **Diritto di scelta**

Il cliente ha diritto di scegliere tra diversi soggetti erogatori, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.
La Residenza fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'anziano tenendo presente che assistenza significa anche sostenere **la persona qualora voglia lasciare Villa Marina ha diritto al recesso con preavviso di 15 giorni dalla fine del mese in cui viene effettuata la richiesta e per il quale ha corrisposto la retta, lo stesso vale anche per la Residenza.**
Questo a sottolineare che il rapporto tra le parti pur essendo a tempo indeterminato prevede la facoltà di recesso in qualsiasi tempo e per qualsivoglia motivo non creando vincoli a tempo indeterminato. Nel caso la struttura venga lasciata prima della scadenza del mese (anche in caso di premorienza) il corrispettivo sarà, comunque, dovuto per l'intero mese non essendo prevista la restituzione frazionata della retta.

- **Partecipazione**

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione alla prestazione. L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che

lo riguardano. Sono graditi suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Tutte le informazioni, più specificatamente quelle afferenti le terapie consigliate dai medici e quelle riguardanti le condizioni di salute degli anziani, dovranno essere richieste, esclusivamente, al coordinatore sanitario, il quale si rende disponibile settimanalmente previo appuntamento telefonico (333 6841966).
Si consiglia un incontro con il coordinatore sanitario almeno ogni 30/60 giorni.

- **Efficacia ed Efficienza**

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.
La Residenza fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi. Inoltre, Villa Marina mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione (vedi paragrafo successivo).

3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ

La Mission della Residenza per anziani Villa Marina volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'anziano, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza continuativa in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.
La politica per la Qualità che ne deriva, vede la Residenza impegnata a:

- Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo. Tanto perché la struttura ha adottato una ridefinizione della metodologia lavorativa non incentrata sull'organizzazione del lavoro «per mansioni», come tale caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»
- Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali dell'anziano.
- Garantire all'anziano un'assistenza con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure presenti all'interno della Residenza sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana.
- Collaborare per una maggior apertura al territorio per identificare obiettivi comuni realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

4. ASSISTENZA

L'assistenza è circoscritta all'interno della Residenza Villa Marina e comprende:

l'assistenza medica fornita dal medico di base;

l'assistenza infermieristica, fornita da personale interno, in orario diurno;

l'assistenza tutelare, garantita da personale qualificato per l'assistenza diurna e notturna e il mantenimento dell'autonomia nell'anziano;

l'animazione,

il servizio cucina e lavanderia.

In caso di ricovero presso Ospedali o Case di Cura l'eventuale assistenza sarà a carico della famiglia.

In detti casi, comunque, deve provvedersi al versamento della retta mensile che si impegna a riservare il posto letto oltre a lavare la biancheria se sarà consegnata e ritirata.

Per ogni ospite vengono definiti i Piani assistenziali individuali (PAI) in virtù di una valutazione multi-disciplinare coordinata in collaborazione con il medico di base e dei consulenti specialisti delle varie branche: Cardiologia, Neuropsichiatria, broncopneumologia, fisiatria. Sono anche disponibili, specialisti in ginecologia, dermatologia, Psicologia, nefrologia, su richiesta dell'ospite o di chi ne fa le veci.

Infermieri, fisioterapisti e animazione, metteranno in atto quanto indicato dal personale medico.

Nonostante la massima assistenza possibile, come si evince da quanto detto, Villa Marina, a causa delle particolari condizioni psico-fisiche in cui l'ospite si potrebbe trovare, non può rispondere del rischio di eventuali cadute volontarie o involontarie.

Inoltre, per ogni anziano, si può verificare l'ipotesi di un ricovero ospedaliero programmato o di urgenza.

Nel primo caso si darà riscontro alle esigenze della famiglia dell'anziano sulla scelta del nosocomio logisticamente meglio ubicato per essere raggiunto dai parenti anche quando si rende opportuno e/o necessario eseguire solo specifiche indagini diagnostiche;

nella seconda ipotesi qualora l'ospite necessiti di cure urgenti, la Struttura provvederà ad avvisare il 118 lo accompagnerà al Pronto Soccorso più vicino.

Ai sanitari ospedalieri Villa Marina farà pervenire una apposita scheda ove si evinceranno oltre ai dati anagrafici anche quelli sanitari, le patologie, i farmaci assunti e il motivo del ricovero, nonché il recapito di

un parente prossimo che la struttura provvederà ad informare tempestivamente.

NB: È importante precisare che, in caso di ricovero, la presenza dei parenti è fondamentale per le autorizzazioni ad eventuali interventi chirurgici o per seguire l'ammalato qualora venga spostato in altro ospedale (secondo regolamento ASL); Villa Marina non potrà seguire l'anziano al di fuori della propria struttura pur rimanendo disponibile per ogni forma di collaborazione come quella di continuare a lavare la biancheria se i familiari la consegnano e la ritirano.
Tutti i servizi descritti nei precedenti punti, sono compresi nella retta, compreso le visite specialistiche, per tali si intendono le visite periodiche su iniziativa della direzione che svolgono una mera attività di routine ogni sei mesi circa (cardiologica, neuropsichiatrica, fisiatrica) a rotazione tra gli anziani.
Qualora il medico di base ritenga opportuno effettuare visite specialistiche più o meno urgenti o altre attività diagnostiche, la Struttura, di concerto con i familiari, potrà predisporre prenotazioni presso i servizi sanitari convenzionati o ricoveri in reparto ospedaliero.

In sinergia con le attività socio-sanitarie, gli addetti al servizio di animazione redigeranno programmi mensili di attività occupazionali, feste di compleanno, di comunità, escursioni nei periodi caldi e altro. Tanto per contribuire al miglioramento della qualità della vita, concretizzando, di fatto, l'indirizzo socio-riabilitativo di Villa Marina.

5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'ospite, giunto in struttura, viene accolto dal Responsabile. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Nei primi giorni i familiari possono, se lo desiderano, rimanere in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento dell'anziano. È garantita tutta l'attività di tipo assistenziale, così come previsto dalla normativa vigente e dal capo precedente.
Per i familiari è previsto un colloquio allo scopo di acquisire informazioni utili a rendere l'inserimento dell'ospite più agevole, per raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale, nonché per conoscere la famiglia stessa, al fine di verificare il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale.
Fin dal primo giorno è operativo un piano assistenziale individualizzato. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo.
Al termine di un periodo di monitoraggio viene valutato l'andamento del processo di inserimento confermando o riformulando il piano assistenziale dell'ospite. I familiari, direttamente coinvolti, vengono informati sul programma individualizzato.
Sulla base del programma individualizzato stabilito, il personale della Residenza realizza tale progetto rilevando quotidianamente eventuali scostamenti degli standard, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione degli

obiettivi eventualmente pervenendo ad una rivisitazione del programma.

5.1 ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

La Direzione della Residenza, per eventuali contatti, garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle 10,00 alle 12.30 dal lunedì al venerdì. Per il rilascio di eventuali attestati, va fatta una richiesta almeno 7 giorni prima. Si precisa, inoltre, che i diari socio-sanitari, essendo dei documenti organizzativi interni, non vengono rilasciati all'utenza.

5.2 ORARI DI VISITA

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari e amici, salvo limitazioni richieste dall'ospite stesso. È opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli anziani; si consiglia di effettuare le visite dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15,30 alle ore 17.30 di ogni giorno sia feriale che festivo. **Dopo il periodo pandemia si prega di attenersi alle indicazioni che vengono date di volta in volta in base ad eventuali fasi di allert, a tutela dell'anziano.**

6.STANDARD

La Casa per anziani ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, gli standards individuali sono in continua evoluzione con la conseguenza che non appare possibile individuare degli indicatori per la misurazione dei servizi erogati.

6.1 STANDARD DI QUALITÀ GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche.

6.1.1 HACCP

La Residenza ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo del processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il manuale viene rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni ogni tre mesi.

6.1.2 ATTUAZIONE DEL DECRETO LEGISLATIVO 626/94

La Residenza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

7.OBBLIGHI E DIVIETI DEI VISITATORI

Ai visitatori degli ospiti della struttura e fatto divieto:

1) **Di accedere alle aree lavorative se non accompagnati dal personale**
2) **Di accedere alle aree diverse da quelle concordate dalla visita, se non autorizzati dalla Struttura (sale comuni e camera ospite)**
3) **Di toccare superfici di lavoro, manomettere macchine o apparecchiature;**
4) **Di prendere iniziative per la deambulazione degli ospiti**
5) **Di portare cibi cotti e confezionati all'esterno salvo il consenso della infermiera**
6) **Di accedere in infermeria o in cucina**
7) **Di fumare in tutti gli ambienti della struttura.**

Ai visitatori è fatto obbligo:

- **di utilizzare calzature che prevengano facili scivolamenti**
- **di identificarsi all'entrata della struttura e di fornire utili e veritiere indicazioni circa il rapporto di relazione con l'ospite**
- **di rispettare le norme e la segnaletica di sicurezza**
- **di attenersi alle indicazioni per la prevenzione del contagio del covid 19**

8.OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La struttura si propone concreti obiettivi di miglioramento che si possono sintetizzare nel modo seguente:

- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato sulla scorta dei seguenti indicatori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza
- Effettuare indagini sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante la predisposizione di un questionario e potenziano la buona pratica dei colloqui personali
- Aumentare la fruizione degli spazi interni ed esterni

9.CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

A fronte dei servizi resi dalla struttura, sopra meglio indicati, è previsto il pagamento di una retta mensile rapportata alle condizioni di salute dell'ospite, più in particolare parametrata sullo stato di autosufficienza.

La retta mensile viene pagata anticipatamente nella data di ricovero ed ha cadenza mensile, eventuali aumenti saranno dovuti all'aumento del costo della vita o dovuti alla necessità di una maggior assistenza, e saranno concordati con le parti interessate almeno 15 giorni prima, prevedendo il recesso in ultima ipotesi,
caso di mancata accettazione della variazione.

Nella retta non sono comprese, le spese per farmaci non convenzionati dal SSN, spese di ambulanza, di indagini strumentali a pagamento.

Per far fronte, comunque, all'acquisto di farmaci o all'espletamento di prestazioni sanitarie non a carico del SSN è gradito il versamento di un fondo cassa (per farmaci fascia C) il cui saldo anche in questo caso sarà mensile.

L'Amministratore
dottoressa Grazia Di Filippo

VILLA MARINA
CUORE IMMACOLATO DI MARIA

VILLA MARINA
CUORE IMMACOLATO DI MARIA