CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA CAMOGLI

INDICE

	PRESENTAZIONE		
2	**PREMESSA**	**Pag.**	**3**
3	**IL RUOLO**	**Pag.**	**5**
4	**I PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**	**Pag.**	**5**
5	**LA MISSION**	**Pag.**	**6**
5.1	**Le scelte**	**Pag.**	**7**
6	**CARTA DEI SERVIZI E QUALITA' DEL SERVIZIO**	**Pag.**	**7**
6.1	**Assistenza Religiosa**	**Pag.**	**10**
6.2	**Ricovero e modalità d'ingresso**	**Pag.**	**10**
7	**TIPOLOGIE DI SERVIZI E PRESTAZIONI**	**Pag.**	**10**
7.1	**Servizi compresi nella retta**	**Pag.**	**10**
7.2	**Servizi non compresi nella retta**	**Pag.**	**10**
8	**STANDARD DI QUALITA'**	**Pag.**	**10**
9	**TUTELA DEI DIRITTI E DEI DOVERI**	**Pag.**	**11**
10	**RESPONSABILITA' E DIRITTI DELL'OSPITE**	**Pag.**	**11**
10.1	**Diritto dell'informazione**	**Pag.**	**11**
10.2	**Corredo personale**	**Pag.**	**11**
10.3	**Comunicazioni di carattere sanitario e amministrativo**	**Pag.**	**11**
11	**RECLAMI E RICORSI**	**Pag.**	**12**
11.1	**Modalità di effettuazione dei reclami e tempi di risposta dichiarati**	**Pag.**	**12**

ALLEGATO I - ORGANIGRAMMA

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi non pretende certamente di essere esaustiva ma vuole, soprattutto, rispondere all'obiettivo di fornire agli utenti, alle Aziende Sanitarie, alle Istituzioni regionali e locali e, non da ultimo, agli operatori interni un quadro più completo possibile dei servizi e delle prestazioni offerte ma anche dei traguardi verso i quali siamo proiettati e che rappresentano il nostro futuro.
Proprio perché questo documento non deve essere un obbligo formale ma uno strumento di "**comunicazione esterna**" della nostre conoscenze e competenze tecniche, della nostra professionalità e della nostra lunga esperienza oltre che del nostro interesse al mondo degli anziani, la Nostra struttura si impegna ad aggiornarlo periodicamente con un impegnativo e proficuo lavoro di **consultazione e confronto** con familiari, volontari e dipendenti rappresentanti gli anziani utenti di Villa San Fortunato di Camogli.

PREMESSA

La Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, sancita dall'ONU, enuncia un principio fondamentale: **ogni individuo ha diritto alla vita, alla libertà e alla sicurezza.**
Il diritto alla vita è il presupposto degli altri con i quali forma un sistema coerente e indissolubile.
Questo assioma trova la sua conferma nell'anziano nel quale il diritto alla vita sarebbe vano se non fosse garantito, al tempo stesso, il diritto alla libertà inteso come possibilità di scegliere, in piena autonomia, correnti di pensiero e soluzioni adeguate alla propria condizione tali da offrire dignità, qualità e sicurezza alla vita umana.

1 Raccomandazione N.34 da: "Progetto obiettivo Tutela e salute dell'anziano"
Del Documento Programmatico Parlamentare.

"Ogni volta che il ricovero in un istituto è necessario ed inevitabile per l'anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto della dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano".

Facendo propri questi principi ed il credo "non aggiungere anni alla vita ma vita agli anni" la nostra comunità, sulla scorta delle regole già definite dallo Stato e dalle Regioni, adotta una "Carta dei servizi" con la quale si presenta al grande appuntamento agli albori del terzo millennio.

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* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **L. 7 agosto 1990, n. 241 –** Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.

- **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.*
- **D. Lgs. 30 Giugno 2003, n. 196** - *Codice in materia di protezione dei dati*
- **D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101** in vigore dal 19 settembre 2018 in adeguamento con il nuovo regolamento europeo 679/2016

IL RUOLO

Oggi la "Villa San Fortunato di Camogli" rappresenta per il territorio città di Camogli e dintorni una fondamentale risorsa e un punto di riferimento per i suoi anziani e per le loro famiglie.
Villa San Fortunato di Camogli è parte di una Azienda cui spetta un importante ruolo nell'assistenza della popolazione anziana e non della città e della provincia. I cittadini trovano in essa un punto di riferimento nel momento più delicato della loro vita o di quella dei loro familiari.
Villa San Fortunato di Camogli, infatti, risponde alle esigenze degli anziani della terza e quarta età che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati arricchendo e valorizzando la rete sul territorio dei servizi socio-assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Villa San Fortunato di Camogli intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, 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 dei clienti.
  Villa San Fortunato di Camogli, fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- **Imparzialità**
  I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
  Villa San Fortunato di Camogli, fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed 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 ai clienti il minor disagio possibile.
  La Villa San Fortunato Di Camogli fa proprio tale principio garantendo 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 sanitarie 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 i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.
  La Villa San Fortunato di Camogli fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

- **Partecipazione**
  I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
  La Villa San Fortunato di Camogli fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

- **Efficacia ed efficienza**
  Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.
  La Villa San Fortunato di Camogli fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute 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 di salute. Inoltre, Camogli mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione.

MISSION

La *Mission* della Villa San Fortunato di Camogli volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la Villa San Fortunato di Camogli impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato

ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad 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 residue dell'anziano;
- garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con la ASL e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e 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;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica 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 un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

Il sistema di gestione della Villa San Fortunato di Camogli è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema "sulla carta" e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento (UNI-ENI ISO 9001: 2008)

5.1 Le scelte

Le scelte della Villa San Fortunato di Camogli si propongono **di aggiungere vita agli anni e non anni alla vita** attraverso "**i valori**" in scelte operative.

I valori fondamentali su cui Villa San Fortunato di Camogli costruirà il futuro sono:

1. il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti/clienti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni
2. La personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all'utente/cliente finalizzate a rendere la vita all'interno della "residenza" più vicina possibile alla vita nella propria residenza
3. L'apertura alla città con l'obiettivo di creare un'integrazione ed un collegamento tra gli anziani che vi risiedono e il territorio circostante (centri sociali, quartieri, scuole ecc.) abolendo lo stereotipo dell'ospizio "chiuso" ed isolato
4. La diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'azienda come garanzia di una cultura del "servizio"
5. L'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.

Villa San Fortunato

CARTA DEI SERVIZI E QUALITA' DEL SERVIZIO

In questi ultimi anni l'ascolto dell'utente/cliente e delle sue esigenze è stato sostenuto, spinto, accelerato dal diffondersi delle logiche della Qualità e della Qualità Totale. Come è noto, questo approccio si basa su alcune strategie base quali:

- saper mettere il cliente/utente al primo posto;
- la Qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio:
- il miglioramento continuo
- il coinvolgimento delle risorse umane

La definizione delle carte dei servizi si colloca a pieno titolo in questo più ampio movimento della Qualità e persegue l'importante obiettivo di riequilibrare il rapporto con il cittadino
Con essa la Villa San Fortunato di Camogli dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con i cittadini ed esplicita come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse.
Il **cittadino/utente** pertanto è messo nelle condizioni di **poter scegliere** e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.
Il processo di definizione della carta dei servizi parte dalla **rilevazione dei bisogni** e delle **attese dei cittadini** per quanto riguarda i servizi forniti dall'Ente per approdare alla definizione di standard operativi passando attraverso la revisione ed il controllo di processi organizzativi che sottendono all'erogazione dei servizi.

Il vero lavoro aggiunto di questo processo complesso è costituito dal fatto che **"costringe"** ad **orientare l'attenzione di tutti al cittadino/utente** e ad avere gli standard di prestazione che rappresentino un riferimento univoco per tutti gli operatori.
La Villa San Fortunato di Camogli è attivamente impegnata in questo processo che è prima di tutto culturale e poi tecnico-metodologico e ha imboccato da tempo la strada dell'ascolto dei propri utenti/clienti.

All'interno della struttura la Direzione ha specifiche responsabilità relative all'elaborazione della Carta dei servizi e all'adeguamento dell'istituto a rispetto di quanto in essa stabilito oltre che alla progettazione, attivazione, implementazione e mantenimento di un sistema qualità aziendale.

La Direzione della struttura si prefigge sostanzialmente di:

Creare e mantenere un **"sistema di qualità" aziendale,** cioè un sistema di attività e servizi integrati e finalizzati agli obiettivi e alle strategie definite dalla direzione.

In particolare, tale sistema intende:

- offrire prestazioni personalizzate e che tengano conto dei bisogni specifici e "unici" degli anziani perfezionando piani Individualizzati sempre più "sofisticati";
- offrire agli utenti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- garantire la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale;
- garantire una formazione adeguata ed estesa a tutto il personale dell'Istituto sia sui contenuti tecnici che sulle tematiche relative alla qualità, alla comunicazione e alla relazione interpersonale;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro

promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;
- semplificare i percorsi interni ed esterni con il fine di erogare servizi e prestazioni nel minor tempo possibile;
- fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui Servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.

La Villa San Fortunato di Camogli è una struttura ricettiva collettiva nella quale vengono forniti servizi di tipo alberghiero, assistenziale e sanitario.
E' una struttura che ha caratteristiche peculiari che la distinguono inequivocabilmente sia dalle Strutture ricettive di tipo alberghiero, sia da quelle di tipo sanitario.

Gli elementi di distinzione dalle strutture sanitarie sono in particolare:

1. la mancanza di finalità di diagnosi e cura che caratterizzano al contrario le strutture sanitarie, quali ad esempio le case di cura
2. la durata della permanenza nella struttura, non limitata per legge al periodo di diagnosi e/o cura dell'evento morboso
3. l'accentuazione delle caratteristiche di gestione della persona e del suo tempo
4. l'età degli Ospiti ed i criteri di accettazione
5. i vincoli posti dalle varie legislazioni per la possibilità delle strutture di accogliere gli Ospiti
6. i soggetti tenuti al pagamento della retta

Gli elementi di distinzione dalle strutture alberghiere sono in particolare:

- l'erogazione di prestazioni di assistenza diretta alla persona (aiuti nell'assolvimento delle funzioni biologiche ed igieniche primarie, nella deambulazione, nell'alimentazione, nella cura della persona, ecc.)
- l'erogazione di servizi volti all'occupazione del tempo, quali attività di animazione, occupazionali, ergoterapiche, ecc.
- l'erogazione di prestazioni di tipo sanitario, infermieristiche e mediche volte al mantenimento delle condizioni di salute
- la durata della permanenza nella struttura, solitamente non sporadica, occasionale o comunque di breve durata, come avviene nelle strutture di tipo alberghiero
- l'età degli ospiti ed i criteri di accettazione
- i vincoli posti dalle varie legislazioni per la possibilità della struttura di accogliere gli Ospiti
- i soggetti tenuti al pagamento della retta

La struttura è adeguata al funzionamento per le seguenti tipologie di ospiti e numero di posti letto:
37 posti letto per persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti.

La struttura fornisce agli Ospiti i seguenti servizi:

- Alberghieri (ospitalità residenziale in camere singole, doppie, ristorazione, servizio di lavanderia e stireria);
- di comfort personale (animazione del tempo libero, intrattenimenti, parrucchiere, ecc.);
- di assistenza alla persona (aiuto nell'assolvimento delle funzioni dirette alla persona quali l'igiene personale, vestizione, alimentazione, mobilizzazione);

- di tipo sanitario e parasanitario (vigilanza medica, prestazioni infermieristiche).

L'attività si svolge in un edificio, di recente ristrutturazione, che si sviluppa su tre livelli:

- **Al piano primo** sono situati: l'ingresso della Residenza, il giardino, la Direzione/Segreteria, l'infermeria, un bagno di piano un bagno assistito, N° 8 camere di cui due senza servizi e la sala da giorno per attività di animazione.
- **Al piano secondo** sono situate: n° 9 camere di cui tre senza servizi, 2 bagni di piano con doccia e N° 1 "bagno assistito", l'infermeria.
- **Al Piano terra** sono situate: N° 3 camere, la cucina, la sala mensa e la camera mortuaria

Accessibilità

La struttura è situata lungo la via Aurelia che collega Recco a Camogli collegata dai servizi pubblici (ATM) e distante della Stazione Ferroviaria di Camogli-San fruttuoso circa 10 minuti a piedi.
Per chi utilizza l'auto privata e deve percorrere l'autostrada, la Villa San Fortunato di Camogli è nei pressi dall'uscita di Genova-Recco e troverà all' ingresso della struttura un parcheggio privato a loro riservato.

La giornata tipo degli ospiti nella residenza è così suddivisa e consiste in:

1. Igiene e cura dell'aspetto della persona

L'igiene e la cura è garantita sia al mattino, con inizio di norma verso le 6.00 e alla sera prima del riposo notturno.
L'igiene viene effettuata anche in tutto l'arco della giornata con interventi programmati e non, dove si rendesse necessario. I bagni sono programmati di norma con una frequenza settimanale o con una frequenza anche minore, secondo necessità.

2. Alzata, riposo pomeridiano e notturno

Di norma l'alzata avviene tra le 7.00 e le 8.30, ma vi possono essere alzate differenziate per casi particolari; l'alzata risponde all'obbiettivo di mantenere un ritmo di vita relazionale, evitando l'isolamento e la sindrome di allettamento. Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano per gli ospiti che lo richiedono o ne hanno necessità, su indicazioni del medico di struttura.
Gli ospiti vengono accompagnati nelle proprie camere per il riposo notturno dalle ore 19 circa.

3. Assunzione dei pasti

I pasti vengono consumati preferibilmente nella sala da pranzo adiacente alla cucina La disposizione degli anziani ai tavoli tiene conto delle richieste e dei bisogni di ciascuno. Gli ospiti che non sono in grado di alimentarsi autonomamente vengono assistiti parzialmente o completamente a secondo del bisogno. Gli ospiti costretti a letto consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.
Di norma gli orari previsti sono: colazione ore 8.30-9.30, pranzo diviso per due turni differenti 11.30-12.10 e 12.30-13.10, cena 17.30-18.10 e 18.30 19.10

4. Attività occupazionale, servizio animazione

Gli ospiti con una sufficiente manualità vengono coinvolti in attività creative e ricreative a tema variabile nel corso dell'anno (Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua, Festa della mamma, del papà e dei nonni). Alla fine di ogni mese si dedica un pomeriggio al festeggiamento dei compleanni del mese con il coinvolgimento dei parenti e/o amici degli ospiti interessati.
Gli ospiti vengono poi coinvolti ed intrattenuti con letture, giochi di società, ed attività motoria leggera.

6.1 Assistenza Religiosa

All'interno della Residenza viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa unicamente all'Ospite che ne faccia formale richiesta.
In tal caso la Direzione si impegna ad attivare tutte le procedure per assicurare il conforto religioso cattolico o di altre confessioni.

6.2 Ricovero e modalità d'ingresso

La struttura dispone di 37 posti letto accreditati ASL ed il ricovero segue la lista di attesa gestita ASL. Per quanto attiene al paziente privato, l'ingresso è regolamentato tramite trattativa privata con l'Amministrazione della struttura.

TIPOLOGIE DI SERVIZI E PRESTAZIONI A FAVORE DELL'UTENZA

7.1 Servizi compresi nella retta

Assistenza sanitaria
Assistenza infermieristica
Attività di animazione
Assistenza alla persona
Cucina con prodotti di stagione e diete personalizzate.

7.2 Servizi non compresi nella retta

Per gli Ospiti in regime privato non è compreso:
visite mediche specialistiche
servizi di parrucchiere ed estetici in generale
per gli ospiti in regime di convenzione:
servizio di parrucchiere e estetista in generale
pannoloni eccedenti i limiti regolamentati dal nomenclatore

Villa San Fortunato

STANDARD DI QUALITA'

Il sistema di gestione della VILLA SAN FORTUNATO DI CAMOGLI è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema "sulla carta" e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento (UNI-ENI ISO 9001: 2008)

Standard di Qualità

La Direzione intendendo stabilire un vero e proprio patto con i cittadini e gli ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi e le strutture assistenziali, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard di qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.
Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli ospiti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiedono, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.
Questo nostro impegno di trasparenza nei confronti degli ospiti è chiaramente visibile ed interpretabile da alcune azioni che caratterizzano il modus operandi della Residenza che, essendosi dotata di un sistema certificato per la gestione della qualità aziendale, dispone di strumenti e dati che derivano dai report di controllo interno dei processi, che rappresentano supporti fondamentali che, offrendo feedback ed informazioni, ci consentono di verificare il livello di raggiungimento dei nostri obiettivi/standard e ci facilitano la strada per eventualmente modificare quanto eseguito per permettere il mantenimento degli standard di qualità.
Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli ospiti si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio:

Accoglienza ed inserimento

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall'ingresso;
- Socializzazione e assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio temporale, nei primi 15 giorni dall'inserimento.

Servizi di assistenza alla persona

- Mantenimento della contenzione attraverso l'accompagnamento dell'ospite ai servizi igienici in orari prestabiliti;
- Garanzia della privacy dell'ospite durante le attività assistenziali;

Servizi sanitari

Assistenza medica

- Presenza di almeno un medico nella struttura almeno 3 ore al giorno;
- Visita medica programmata almeno una volta al mese, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute;

Assistenza infermieristica

- Presenza di almeno un Infermiere reperibile nella struttura 24 ore su 24;

- Controllo carrello delle urgenze ogni 30 giorni;
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni;

Assistenza Riabilitativa
- Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione;
- Attivazione dell'intervento riabilitativo, richiesto dal medico, entro 1 giorno dalla prescrizione.

Servizi per la cura ed il benessere della persona
- Prestazione di pedicure barbiere e podologo.
- Servizio di parrucchiera effettuazione della prestazione entro 7 giorni dalla richiesta.

Servizi di ristorazione
- Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di problemi di masticazione e/o deglutizione.

Informazioni agli ospiti ed ai familiari
- Presenza della Carta dei Servizi in ingresso e presso il locale segreteria;
- Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino;

Miglioramento continuo dei servizi offerti
- Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei Clienti/committenti almeno ogni anno;
- Rilevazione interna annuale degli standard previsti dalla Carta dei Servizi;
- Elaborazione e stesura annuale di piani di miglioramento al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio.

TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI

LA VILLA SAN FORTUNATO DI CAMOGLI al fine di tutelare i propri utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno intende stabilire alcune basilari regole di convivenza. Nel fissare tali regole intende fare tesoro e valorizzare gli stili di vita e le abitudini degli anziani, pur nella consapevolezza che ciascun individuo è diverso dagli altri e manifesta bisogni ed aspettative differenti.
Imparare a vivere in comunità ad una certa età non è cosa facile e scontata: spesso i livelli di conflittualità con gli altri utenti, con il servizio e a volte con gli stessi familiari, sono evidenti e non sempre riconducibili a standard accettabili.
La Comunità di per sé ha bisogno di tali regole.
La VILLA SAN FORTUNATO DI CAMOGLI ha recepito il contenuto del decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “codice in materia di protezione dei dati personali”, ed a questo fine a predisposto il DPS che è parte integrante del Sistema Gestione Qualità

Villa San Fortunato

RESPONSABILITÀ E DIRITTI DELL'OSPITE

Diritto all'informazione

- L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità dell'ospite tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

Corredo Personale

- All'ingresso l'anziano deve disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni fisiche e concordato con la Referente delle Attività Assistenziali di Nucleo ed opportunamente numerato.
  L'elenco del corredo minimo indispensabile all'ingresso verrà consegnato all'anziano o i familiari durante la visita di pre-ingresso.
  L'utente o i familiari sono tenuti ad integrare il corredo iniziale ogni qualvolta la Referente delle Attività Assistenziali ne ravveda la necessità.
  Il guardaroba dell'anziano deve essere inventariato al momento dell'ingresso ed ogni qualvolta si richieda la necessità di integrare la dotazione di vestiario per la stagione estiva ed invernale.

Comunicazione di carattere sanitario e amministrativo

Il paziente, se lo desidera, può essere visitato anche dal medico di famiglia precedentemente scelto.
Su precisa richiesta, l'amministrazione della residenza, VILLA SAN FORTUNATO DI CAMOGLI può acquistare per conto degli ospiti le medicine necessarie e presidi se non convenzionati, anticipando il costo degli stessi. Tali costi saranno rimborsati direttamente dall'ospite sulla base degli scontrini fiscali o delle fatture della farmacia.
Il personale medico e infermieristico è a disposizione per il colloquio con i parenti tutti i giorni feriali dalle ore 09.00 alle ore 12.00.
Per quanto riguarda la funzione amministrativa vige l'orario di segreteria dalle ore 08.30 alle ore 19.30, con modalità di orario continuato, tutti i giorni della settimana (festivi compresi). L'amministrazione, previo appuntamento, è in ogni modo a disposizione per particolari esigenze.
Le visite in struttura agli ospiti non ha limitazioni di orario fatto salvo le esigenze di servizio.

MECCANISMI DI TUTELA DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.
Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.
Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L’ utente (e/o il familiare) può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione del modulo “Reclami” che può essere ritirato in segreteria ed ivi riconsegnato
- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Direttore della Struttura
- segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, alla Segreteria
- inviando un fax firmato o una e-mail alla Segreteria

La Segreteria, se in possesso di tutte le informazioni al riguardo, provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.
Nei casi in cui, invece, il reclamo meriti maggior approfondimento, avvia un’indagine con i Referenti delle Unità Operative e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta scritta al cittadino/cliente entro 20 giorni.
In merito alla gestione dei reclami, con cadenza annuale la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.
Allo stesso modo dei reclami, sono gestiti i suggerimenti migliorativi rivolti all’operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

Indagini sul grado di soddisfazione dei clienti.

Con frequenza annuale, il Responsabile della Qualità analizza le risposte fornite ai questionari, da parte dei clienti e/o dei committenti, e le sottopone all’ attenzione della Direzione. In questo modo è possibile individuare i servizi di cui l'utente si ritiene meno soddisfatto e si provvede alla pianificazione di azioni volte all'eliminazione delle eventuali fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative.
I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli utenti ospitati ed ai loro familiari.

VILLA SAN FORTUNATO S.R.L.
Via Cappuccini, 4
20122 MILANO
P.I. 03396950101

La Direzione *Il Quality Manager*

VILLA SAN FORTUNATO SRL
Sede Legale: Via Cappuccini, 4 - 20122 MILANO
CF e P.IVA 03396950101 | REA MI-2670921
Direzione e controllo: OVER SPA | Capitale sociale: € 100.000,00 i.v.
amm.villasf@overholding.com | villasanfortunato@pec.it