RSA Villa Bianca
Contrada Tagliente - 74015 MARTINA FRANCA (TA)
Tel. 080.4490234 - Fax 080.4490312 - www.casadicura-villabianca.it
E-mail: rssavillabianca@libero.it - Pec: clinicavillabianca@pec.it

RSA VILLA BIANCA

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 03 del 24.03.2023

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.

Il Legale Rappresentante

Gentile Cliente

Siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la possibilità di una informazione continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.
Tale modulistica è a Sua disposizione presso l'accettazione della nostra struttura.

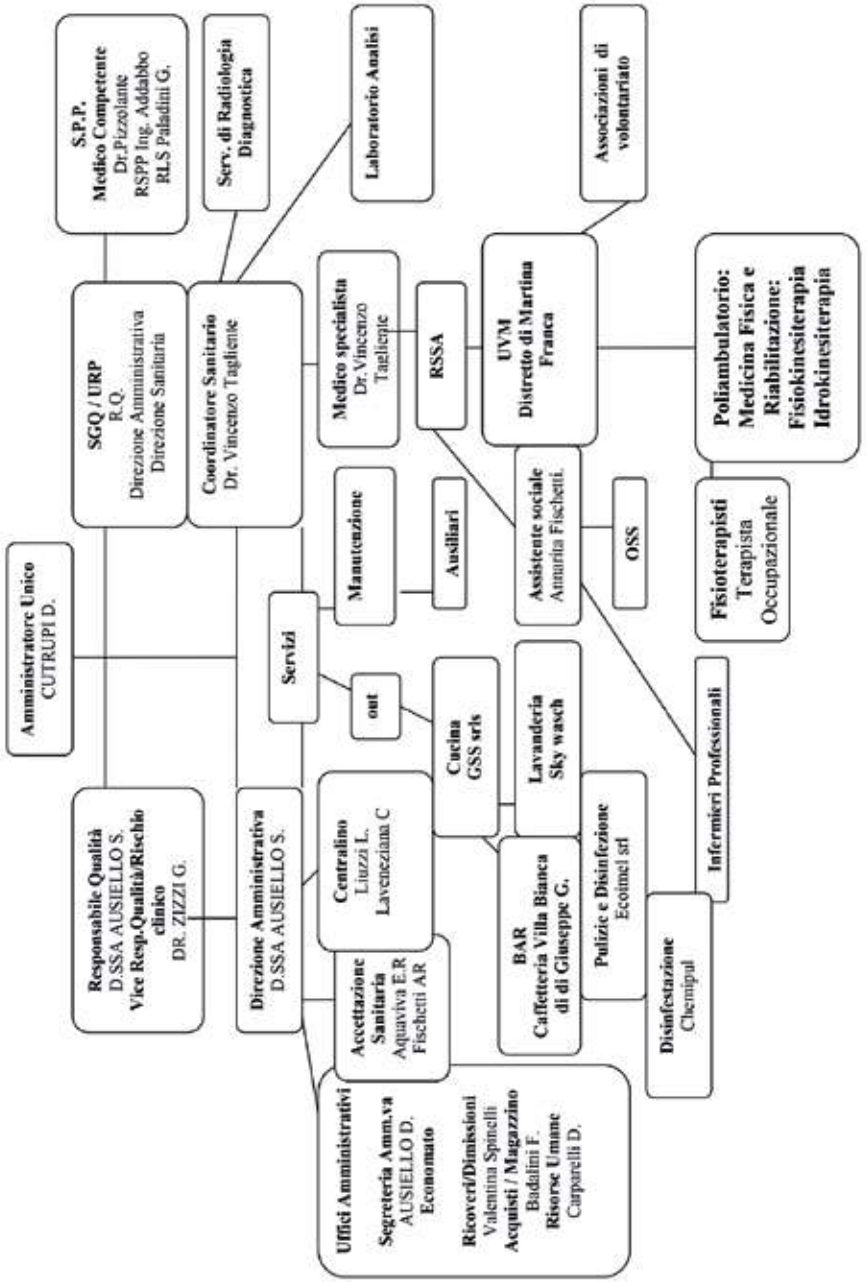
Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei servizi offerti.

Cordiali saluti

l Legale Rappresentante
Dott.ssa Cutrupi Domenica

SOMMARIO

- PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI
- PRESENTAZIONE DELLA RSA VILLA BIANCA
- OBIETTIVI E FINALITA'
- DIRITTI DELL'OSPITE
- PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
- CONTATTI
- ACCESSIBILITA'
- INGRESSO E VITA IN STRUTTURA
- GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA
- VISITE ALL' OSPITE
- SERVIZI ALBERGHIERI
- SERVIZI E ATTIVITÀ
- SERVIZI A PAGAMENTO
- RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO
- CARATTERISTICHE STRUTTURALI
- DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE
- MODALITÀ DI INGRESSO
- STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI
- SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
- UFFICIO U.R.P.
- INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI AMMISSIONE E CONDIZIONI ECONOMICHE
- SINTESI DELLE CONDIZIONI
- CONCLUSIONI



INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI AMMISSIONE E CONDIZIONI ECONOMICHE

Documenti da fornire all'accettazione

Relativi al Paziente:
- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Tessera Sanitaria ed esenzioni
- Eventuali relazioni e documentazioni sanitarie
- Eventuale Determina di impegno di spesa, integrativa della quota del paziente da parte del Comune, se presente.
- Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento

Relativi al Parente/Garante che esegue l'accettazione:
- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Eventuale nomina del Tribunale per AdS, Tutore, Curatore

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1)La quota utente giornaliera per gli ospiti convenzionati è di €____50,17_____.

2) La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese in corso;

3) L'Ospite e/o il contraente sono tenuti a corrispondere sempre il giorno di ingresso e di uscita anche in caso di decesso.

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione.
Alla stipula del contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura e sul nostro sito internet.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è un documento obbligatorio ed è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994
Principi sull'erogazione dei servizi pubblici

- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995
Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"

- L.7.8.1990 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 Ministro della Sanità 15.10.1996
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".

- R.R. Puglia n. 3/2005 e smi.

PRESENTAZIONE DELLA RSA VILLA BIANCA

La RSA è ubicata nell'edificio dell'ala B della Casa di cura Villa Bianca al Secondo Piano. Ha una disponibilità di 9 posti letto **tutti Autorizzati ed Accreditati al SSN con D.D.C. n.528/7.12.2011 e Atto DRP n.01257/21.12.2011** e accoglie ospiti con compromissione e complessità assistenziale di media gravità, al fine di poter garantire un supporto e uno stimolo delle autonomie residue, in un ambiente tutelato e favorente la socializzazione ed anche interventi socio assistenziali più specifici finalizzati al mantenimento e al recupero delle capacità motorie residue della persona ed al sostegno delle famiglie.
Il piano è impostato per garantire la gestione di Persone anziane affette da gravi patologie degenerative o post traumatiche a carico del sistema nervoso o motorio.

La RSA "Villa Bianca", per l'erogazione dei propri servizi, si uniforma a dei "principi fondamentali", quali:

- Eguaglianza: nell'erogare servizi e prestazioni non viene compiuta alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- Imparzialità: i soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- Continuità: la erogazione dei servizi deve essere continua regolare e senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate idonee misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- Diritto di scelta: l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno compatibilmente con la vigente normativa;
- Partecipazione e informazione: il personale e gli utenti, sono insieme protagonisti e responsabili dell'attuazione di questa Carta dei Servizi. La RSA garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente;
- Efficienza ed efficacia: la RSA nell'interesse degli ospiti, al fine di assicurare la sua massima soddisfazione, eroga il servizio mediante misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

L'organigramma, esposto in struttura, consente una corretta informazione sulle attività e sulle funzioni principali.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per effettuare reclami o proporre encomi o suggerimenti per migliorare il servizio, è possibile rivolgersi, direttamente in forma verbale o scritta attraverso la compilazione di un questionario all'URP.
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 12.00 è ubicato al piano terra, accanto alla Reception.

MODULO SEGNALAZIONI E RECLAMI

SEGNALAZIONE N° _____

SAGNALAZIONE DI	MANUTENZIONI ☐	APPROVVIGIONAMENTI ☐
OSPITI/CONTRAENTI ☐	DIPENDENTI ☐	NON CONFORMITÀ ☐

SIG./RA _____ TEL. _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

DATA ___/_____/_____ FIRMA DEL SEGNALATORE _____

AZIONI INTRAPRESE ___/_____/_____
CONCLUSIONE DEL ___/_____/_____ CONCLUSO
RESPONSABILE URP: _____
RICEVUTO RISPOSTA IL SEGNALATORE: _____ DATA ___/_____/_____

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità di base vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.
Esiste, tuttavia, un impegno programmatorio che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

L'organizzazione, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nella RSA .

FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- Migliorare la comunicazione;
- Favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- Garantire il costante aggiornamento degli operatori.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.
L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.
Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti.
Attraverso tale analisi, La RSA può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.
Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in Direzione, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Obiettivi Aziendali
L'obiettivo primario della RSA Villa Bianca è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura.

Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione
Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio.

Codice Etico
La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Obiettivi Specifici della RSA
Nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione anziana non autosufficiente e ad adulti disabili, la RSA offre i seguenti servizi:

- Ospitalità definitiva per anziani o adulti disabili;

DIRITTI DELL'OSPITE

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali.

Richiesta della Cartella Clinica

Dopo la dimissione, il Rappresentante Legale, i familiari autorizzati possono richiedere copia della cartella clinica di ricovero. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa (Regolamento UE 679/2016).

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle 18,00 presso la direzione, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento del servizio extra.

Modalità Di Pagamento

· **Quota Servizi Extra e Non Compresi:** fatturazione mensile con pagamento entro il giorno 5 del mese in corso rispetto all'erogazione dei servizi.
· **Quota a carico dell'ospite:** fatturazione mensile con pagamento anticipato entro il giorno 5 del mese in corso rispetto all'erogazione del servizio.
· **Quota Sanitaria ASL:** fatturazione mensile posticipata con pagamento a 60 giorni come da normativa vigente.

Conservazione del posto

Gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:
· Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 20 giorni;

Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni. Presso la Direzione è disponibile il modulo specifico di preavviso di dimissioni, da sottoscrivere e riconsegnare. In caso di mancato preavviso l'ospite o il contraente deve corrispondere al Gestore a titolo di penale di un importo pari alla "quota utente" per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di quindici giorni a valere in primis sul deposito cauzionale.

Nel caso in cui le dimissioni avvengano per motivi non dovuti alla volontà dell'ospite/rappresentante legale, sono concordate con i servizi territoriali e comunicate all'ospite, e/o ai rappresentanti legali con congruo preavviso come previsto nel Contratto di ingresso.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è articolata in nuclei dotati di tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione degli ospiti camere doppie con bagno. Tutti gli ambienti della struttura sono dotati di aria condizionata, presa tv ed a richiesta possibilità di uso telefono.

Contatti

La RSA Villa Bianca, racchiusa in una verde oasi di quiete, è situata in una delle zone più belle e rinomate della Valle d'Itria, sorge sulle propaggini meridionali delle Murge, al confine delle province di Taranto e Brindisi.

- Indirizzo: Villaggio Turistico n. 70 – Contrada Tagliente – 74015 Martina Franca (TA)
- Telefono: 080.4490234
- Fax: 080.4490312
- E-mail: rssavillavianca@libero.it
- Sito internet: www.casadicura-villabianca.it/rssa.php

È possibile effettuare visite conoscitive della struttura previo appuntamento concordato con la Direzione.

MODALITÀ DI INGRESSO

Regime Accreditato

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti non autosufficienti o disabili per i quali la ASL competente abbia rilasciato l'impegnativa sanitaria nominativa.
Sono accolti in regime accreditato gli ospiti anziani parzialmente autosufficienti, non autosufficienti e o ospiti disabili che ne facciano richiesta.
La retta giornaliera applicata è al netto del contributo sanitario regionale con l'aggiunta del bollo previsto dalla normativa vigente in materia, al netto dell'eventuale contributo sociale riconosciuto all'ospite.
La retta così calcolata non comprende i servizi extra e supplementi erogati a richiesta del contraente, che verranno calcolati e addebitati a giornata di permanenza in struttura o in base alla quantità.

La retta giornaliera applicata è così composta:

- **Quota Sanitaria ASL:** contributo giornaliero versato dalla A.S.L. alla struttura convenzionata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico della A.S.L. sono determinati tramite apposita delibera.

- **Quota a carico dell'ospite:** è la quota giornaliera dovuta dall'ospite o dal contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.

- **Quota Servizi Extra e Non Compresi:** sono i servizi non compresi in convenzione e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a giornata di permanenza in struttura e a quantità. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mano 60 giorni come da normativa vigente.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Caratteristiche della Struttura

La struttura e tutti i suoi spazi sono adeguate alle normative vigenti.
La RSA è stata progettata secondo le normative Nazionali e Regionali, e seguendo le norme di sicurezza vigenti. La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che lo caratterizzano. In sintesi l'organizzazione degli spazi è la seguente:

Ala B

- Palestra fisioterapica
- Lavanderia
- Cucina
- Camera mortuaria
- Uffici Direzione e Reception
- Sala pranzo/TV
- Spazio collettivo
- N. 4 camere doppie con bagno esclusivo
- N.1 Camera singola con bagno esclusivo
- N. 1 bagno assistiti
- N. 1 bagno visitatori ospiti
- Locali per il personale

Spazio Esterno

- Area giardino adibito a verde pubblico fruibile dalla popolazione
- Percorsi attrezzati
- Zona parcheggio

Caratteristiche delle camere

Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente. Ogni ospite ha a disposizione letto, armadio, una poltroncina e un comodino e un tavolino. I bagni esclusivi per ogni camera sono stati realizzati in base alla normativa.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni.
Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

Finalità

- Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti e ad adulti disabili un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psicofisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento;
- Assicurare la libertà dell'etica personale;
- Offrire un concreto sostegno socio - assistenziale alle famiglie.

Destinatari dell'assistenza e Cura

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento la struttura si impegna ad offrire:

- Ospitalità definitiva per anziani o adulti in situazioni di non autosufficienza stabilizzata;

INGRESSO E VITA IN STRUTTURA

Il presupposto che muove l'organizzazione della vita dell'anziano nella nostra struttura è la comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del suo benessere e della conservazione delle sue abilità residue.

All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, viene fissata una visita iniziale del medico di base e del medico di struttura al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, in base alle esigenze e caratteristiche psico - fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato.

In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione di Struttura si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate.

La coordinatrice si occupa della prima fase di accoglienza; accompagna l'ospite a visitare la struttura e lo presenta a tutti i componenti della RSA

L'organizzazione prevede per la prima settimana di soggiorno dell'ospite una valutazione approfondita, da parte dell' équipe che predispone il Piano di Assistenza Individuale, della sua capacità di adattamento e delle reazioni connesse al suo inserimento in struttura.

Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto al personale interessato e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

L'ospite, al momento del suo ingresso, deve essere munito di un corredo guardaroba appropriato.

RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

Nell'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, La RSA ha voluto "ridisegnare/contraddistinguere" le divise indossate da tutto il personale dipendente, attribuendo un colore per i diversi operatori interni, e ponendo sul taschino della casacca un cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore.

Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	
INFERMIERE PROFESSIONALE	COMPLETO Casacca | Pantalone	BIANCO
ADDETTO ALL'ASSISTENZA	COMPLETO Casacca | Pantalone	BLU
AUSILIARIO	COMPLETO Casacca | Pantalone	VERDE
FISIOTERAPISTA	COMPLETO Casacca | Pantalone	BIANCO INSERTO VERDE
ASS.SOCIALE	COMPLETO Camice	BIANCO

SERVIZI A PAGAMENTO

CAMERA MORTUARIA

E' possibile usufruire del servizio di camera mortuaria.
La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri.

PASTI PER I FAMILIARI

E' possibile per i familiari che desiderano condividere il pasto con i propri cari, prenotarlo in tempo utile (entro le ore 10.00 del giorno precedente) attraverso accordi con la ditta che gestisce la cucina).

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

La permanenza in struttura da parte dell'ospite permette al medesimo il mantenimento dei rapporti con familiari e/o curatori o tutori legali nonché con la rete amicale.
La Direzione è disponibile ad accogliere personale volontario appartenente ad Associazioni riconosciute e promuove i rapporti con il volontariato presente sul territorio.
Il Responsabile di Struttura svolge il ruolo di referente dei rapporti con le comunità locali e il volontariato.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti dell' RSA Villa Bianca è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro AIOP , i parametri di personale applicati sono quelli di cui al Regolamento Regionale n. 4/2019. L'elenco del personale in servizio è disponibile per la consultazione presso la Direzione della struttura.

Il personale partecipa a un continuo aggiornamento professionale; sono previsti corsi specifici, per le varie figure professionali presenti, fondamentali e punto di forza, in quanto permettono di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività.

RSA VILLA BIANCA - GIORNATA TIPO OSPITE

Dalle ore 7,00 alle 9,30	L' ospite viene alzato, viene effettuata l' igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici ecc.); viene effettuato trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato in ambito PAI; l' ospite non allettato, a minima responsività o con malattie degenerative viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.
Dalle ore 9,30 alle 11,30	Attività di animazione (laboratori creativi); fisioterapia individuale in palestra o al piano, ginnastica di gruppo psicomotoria; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto; bagno assistito come da programma settimanale; controllo presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell' incontinenza; idratazione; assistenza spirituale; uscita sul territorio con integrazione nel tessuto sociale come da programma.
Dalle ore 11,45 alle 13,00	Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all' alimentazione; somministrazione terapia.
Dalle ore 13,00 alle 14,00	Mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto; eventuale riposo pomeridiano a letto differenziato lungo tutto l' arco del pomeriggio in funzione di particolari ragioni sanitarie e/o su necessità individuale di singoli ospiti.
Dalle ore 14,00 alle 17,30	Attività di animazione: laboratorio creativo, merenda, visione film, opere liriche e teatrali; lettura quotidiani con conversazione guidata su fatti d'attualità; attività ludiche; trattamenti individuali; idratazione; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto; bagno assistito come da programma settimanale; servizi di parrucchiere e pedicure come da programmi; assistenza religiosa e funzione religiosa settimanale, feste dei compleanni e a tema e uscite sul territorio come da programmi.
Dalle ore 17,30 alle 18,00	Igiene personale; l' ospite viene accompagnato in sala pranzo; preparazione cena.
Dalle ore 18,00 alle 19,30	Cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all' alimentazione; somministrazione della terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia.
Dalle ore 19,30 alle 21,00	L' ospite viene accompagnato nelle camere; igiene personale; preparazione al riposo notturno; assunzione terapia; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.
Dalle ore 21,00 alle 7,00	Riposo; effettuazione controllo e cambi secondo necessità e secondo il programma redatto; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

LE FESTE SONO MOMENTI DI CONDIVISIONE AI QUALI SONO INVITATI ANCHE I FAMILIARI IN OCCASIONI PARTICOLARI COME LA FESTA DI NATALE, LA PASQUA, LA FESTA DEI NONNI.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

Le strutture e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.
La RSA è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.
L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra pazienti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE PER CIASCUN OSPITE E PROGETTI TERAPEUTICI

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un équipe composta dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dalla coordinatrice, dall'animatrice, un piano di assistenza individuale nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate.
Il piano è periodicamente verificato e aggiornato in base alle condizioni dell'ospite. Il medico di base verifica e approva il piano.
Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'anziano stesso, con il familiare di riferimento e/o curatori o tutori legali dell'ospite stesso nonché con i servizi sociali territoriali competenti. Il Piano di assistenza individuale viene condiviso con l'ospite, con i familiari, e/o amministratore di sostegno e/o legale.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

E' fatto assoluto divieto alle figure non appartenenti al personale in forza presso le nostre strutture di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario sull'ospite senza formale autorizzazione da parte della direzione struttura e sanitaria dell'ospite.
La struttura, nell'ambito del proprio sistema di gestione, valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle RSA.

SERVIZI A PAGAMENTO

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

E' prevista una quota di partecipazione alla retta giornaliera (come da Regolamento Regionale n.4/2019) pari a Euro 50,17 al giorno, a carico dei pazienti.
La retta è mensile sarà versata all'atto dell'ammissione, nei mesi successivi dovrà essere versata in forma anticipata entro il giorno 5 di ogni mese.

SERVIZIO ALBERGHIERO

L'ospite può scegliere se usufruire di un servizio alberghiero che comprende l'uso del televisore e l'attivazione del telefono ad un costo di € 3,55 Iva compresa. Il giorno dell'ammissione o almeno un giorno prima l'ospite può richiedere l'attivazione di tale servizio in amministrazione dietro pagamento di una cauzione di € 50.00 che sarà restituita al termine della degenza il giorno della dimissione.

SERVIZIO DI ESTETICA, BARBIERE E DI PARRUCCHIERE

Il servizio potrà essere effettuato su richiesta dell'interessato previa prenotazione, rivolgendosi sempre all'amministrazione.

LAVANDERIA

Villa Bianca offre il servizio di lavanderia per la biancheria personale. La richiesta deve essere presentata in Amministrazione per l'addebito dovuto.
L'etichettatura dei capi può essere richiesta indipendentemente dall'attivazione del servizio di lavanderia da stabilire all'ingresso dell'ospite in struttura.
Il ritiro e la consegna dei capi vengono effettuati dal personale di reparto.
Il costo di tale servizio è di € 3,20 al giorno Iva compresa.

AUSILII PERSONALI

A seguito della valutazione fisioterapica, da parte degli operatori della struttura, è possibile fare richiesta di ausili personali (carrozzine basculanti, deambulatori, palmari ecc.) presso l'ASL di appartenenza della Persona interessata. Per la richiesta degli ausili è indispensabile essere in possesso del Verbale di Invalidità accertata.
La prescrizione degli ausili, avviene a seguito della visita da parte del Medico Prescrittore. La visita può essere effettuata presso la VB dal medico incaricato, la prenotazione è effettuata dall'Assistente Sociale che si occupa della compilazione dei moduli richiesti, della raccolta dei documenti necessari e del corretto svolgimento dell'intero 'iter burocratico
Il servizio potrà essere effettuato su richiesta dell'interessato previa prenotazione, rivolgendosi sempre all'amministrazione.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Le funzioni religiose si svolgono presso la sala soggiorno al piano terra della ala B.
È prevista:
la Messa è celebrata tutti i sabato pomeriggio alle ore 17.30.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

SERVIZIO EDICOLA

Un servizio di consegna giornaliero garantisce, agli ospiti che ne fanno richiesta, di ricevere i quotidiani e le riviste prescelte.

SERVIZIO PORTINERIA

Servizio di portineria attivo dalle ore 8.00 alle ore 20.00
All'ingresso di Villa Bianca è situata la portineria, che offre anche il servizio di centralino.

SERVIZIO BAR

Il bar è aperto dalle 8.00 alle 20.00
Su richiesta si effettua anche il servizio in camera.

AMMINISTRAZIONE

Gli uffici amministrativi sono situati nella Ala A al paino Terra; gli orari d'accesso sono i seguenti:
da lunedì a venerdì dalle 08.00 alle 14.00 .

VISITE AGLI OSPITI

Le visite dei parenti sono consentite tutti i giorni, compreso i festivi, dalle 12.00 alle 14.00 e dalle 18.00 alle 20.00.
Eventuali deroghe ai suddetti orari potranno essere concesse dai medici di reparto in situazioni particolari.
Si consiglia di evitare l'accesso ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

SERVIZI ALBERGHIERI

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

I PASTI

Il servizio ristorazione è svolto internamente nei locali del CSS Villa Bianca srl da personale specializzato alle dirette dipendenze della società esterna. Il menù è articolato in 4 settimane e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.L. competente. L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione	Pranzo	Merenda	Cena
08.00 - 09.30	12.00 - 12.30	15.00 - 15.30	17.30 - 18.00

Gli utenti hanno la possibilità di avere un caffè, tè o uno spuntino fra i pasti.
L'organizzazione offre, sotto il controllo del medico interno la somministrazione di diete personalizzate al fine di garantire agli ospiti una corretta alimentazione anche in base alle specifiche patologie.
Nel rispetto della normativa vigente in tema di igiene degli alimenti, al fine di ridurre il rischio di tossico- infezioni e garantire la sicurezza degli ospiti, la struttura ha disposto le seguenti regole di comportamento che i familiari e amici devono rigorosamente seguire:

1. Durante le visite non è consentito dare agli ospiti alimenti dei quali non si conosca la provenienza, gli ingredienti e la data di scadenza;

2. Non è altresì consentito dare alimenti dolci o ad alto contenuto calorico ad ospiti diabetici o in regime dietetico controllato.

3. E' severamente vietato accedere alle cucine;

RSA VILLA BIANCA - GIORNATA TIPO OSPITE

EFFETTI PERSONALI

La Direzione della RSA è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. La Direzione rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente.

La Direzione della RSA, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

A. Al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;

B. A forza maggiore;

C. Al naturale deterioramento della cosa.

E' obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

PERMESSO DI USCITA

Durante la visita l'ospite può recarsi con il proprio parente all'esterno della struttura dopo averlo comunicato al personale della RSA e compilato il modulo " Permesso di uscita".
Se la permanenza all'esterno della struttura si protrae per la notte, è necessario richiedere preventivamente il permesso ai Responsabili .
La gestione di eventuali farmaci, verrà affidata al familiare stesso, in accordo con il personale della RSA.

SERVIZI E ATTIVITÀ

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ingresso i seguenti servizi:

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti.

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA E ATTIVITÀ MOTORIA

Il servizio di fisioterapia tramite piani individualizzati mira al recupero e al miglioramento delle capacità residue degli ospiti. La struttura è dotata di una palestra fisioterapica a disposizione degli ospiti che ne possono fare uso in base alle loro necessità con l'ausilio dei fisioterapisti negli orari di apertura.

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza, dell'assistenza e della cura e dell'igiene della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni da piano di lavoro strettamente assistenziali sono definite dalle coordinatrici.

ATTIVITÀ RICREATIVA E DI ANIMAZIONE

L'attività di animazione e occupazionale è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri ospiti. Sono organizzate, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, feste e gite all'esterno della struttura, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, che collaborano con l'animatrice presente in struttura.
Le attività sono programmate, il calendario predisposto è visibile per tutti.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica di medicina generale è fornita dai medici curanti a carico del S.S.N. E' il medico di base che decide le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura.
È disponibile l'assistenza da parte di medici specialisti per gli ospiti che ne fanno richiesta.