

CARTA DEI SERVIZI

Guida pratica informativa



CENTRO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE
VILLA SALUS

Viserbella di Rimini

**Casa Residenza per Anziani
non Autosufficienti**

La Presidente Dott.ssa Irena Cecchi

CASA RESIDENZA
PER ANZIANI NON
AUTOSUFFICIENTI
VILLA SALUS

Gentile Signora / Egregio Signore,

il documento che sta leggendo è la "Carta dei Servizi" della Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti "Villa Salus". Si tratta di un importante strumento che permette di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni erogate.

La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, bensì un mezzo per consentire la scelta della struttura più conforme a bisogni e aspettative. Infatti, nel presente documento sono contenute informazioni su:

- aspetti generali della struttura, dove si trova e come raggiungerla nonché sulle modalità di accesso;
- aspetti specifici dei servizi sanitari, assistenziali e alberghieri erogati;
- modalità di partecipazione per migliorare il rapporto tra utente e struttura.

Pertanto, l'invito è di offrirci consigli e presentare eventuali reclami che ci impegniamo fin da ora a prendere in considerazione.

In sintesi, l'obiettivo che si pone questo documento è quello di coinvolgere direttamente il residente e i suoi familiari nella gestione della propria salute, e cioè di "conoscere" per poter scegliere e verificare



Questo documento è approvato dall'organo amministrativo della società di gestione e ha validità dal 1° Gennaio 2012. Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

La Carta dei Servizi è composta da una parte generale e da una parte specifica sui singoli servizi. Essa costituisce, oltre al regolamento interno, documento contrattuale come previsto dalla Normativa Lgr. 514/09 e relativi aggiornamenti.

1. Premessa _____	4
2. Mission ed obiettivi generali _____	5
3. Principi fondamentali _____	6
4. Servizi erogati _____	8
5. Strumenti _____	9
6. Trasparenza _____	13
7. Tutela e reclami _____	14
8. Informazioni di supporto _____	15

A PARTE GENERALE

9. Accesso alla struttura _____	16
10. Assistenza medica _____	18
11. Assistenza infermieristica _____ e riabilitativa _____	19
12. Assistenza socio-assistenziale _____	20
13. Servizio di animazione _____	21
14. Servizio di trasporto sanitario _____	21
15. Servizio di ristorazione _____	22
16. Servizio lavanderia _____ e guardaroba _____	23
17. Servizio pulizie _____	23
18. Servizio di cura alla persona _____	24
19. Assistenza religiosa _____	24
20. Servizi accessori _____	24
21. Parametri di qualità _____	25

B PARTE SPECIFICA

Indice

Premessa

1.

Nel redigere questo documento, Villa Salus ha inteso dare una chiara visione dei contenuti e del significato dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri residenti in ottemperanza a:

- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- DGR 564/2000 "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12/10/1998, n. 34".
- DGR 514/09 "Primo provvedimento della giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari".
- DGR 2110/2009: "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi sociosanitari per anziani valevole per l'accreditamento transitorio".

Si fa pure riferimento, per quanto attiene altre fonti normative, a:

- Decreto legislativo 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".
- Documento sulla Sicurezza e sull'analisi dei rischi (D.L. 81/08 e successive modificazioni).

La presente Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi al residente. In particolare essa:

- Costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un Sistema Qualità aziendale.
- Stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento/risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili.

- Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute del residente e, a fronte di queste, per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.

Prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

PARTE GENERALE



Mission ed obiettivi generali

2.

Il principio fondamentale della Casa Residenza Anziani di Villa Salus è la centralità del residente attraverso l'erogazione, in regime di qualità, di attività intese ad accogliere, custodire e assistere gli anziani e i rispettivi familiari.



La gestione di Villa Salus è volta a:

- perseguire il benessere del residente non autosufficiente attraverso criteri e modalità di erogazione del servizio di assistenza e cura della persona non autosufficiente basate su linee guida e in ottemperanza alle normative regionali vigenti;
- assicurare le migliori condizioni di vita degli ospiti attraverso un'attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche, con una particolare attenzione alla prevenzione, lo sviluppo delle relazioni interne con forme strutturate di partecipazione;
- garantire al residente, ai suoi familiari e ai preposti enti pubblici committenti (Comune, AUSL, SSR, ecc.) la qualità dei servizi attraverso sistemi di misurazione con idonei parametri. Il perseguimento di tali obiettivi trova fondamento nell'adozione di alcuni principi guida nello svolgimento delle attività e nell'erogazione del servizio.



Principi fondamentali

3.

EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura, effettuata da Villa Salus, si basa sul principio di eguaglianza dei residenti. Le regole che determinano il rapporto fra il residente e la struttura sono le medesime per tutti gli ospiti indipendentemente da sesso, razza, religione ed opinioni politiche nonché dallo stato di salute.

IMPARZIALITÀ

Nei confronti degli ospiti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte degli operatori addetti.

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DEL RESIDENTE E TUTELA DELLE INFORMAZIONI

Viene assicurato il rispetto della dignità del residente in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la personalizzazione e la flessibilità del servizio, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Villa Salus si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura il residente.

TUTELA DELL'AMBIENTE

Villa Salus riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

Servizi erogati

4.

Per tutto l'arco dell'anno si offrono ricoveri a carattere permanente o temporaneo, anche come soluzione integrata di continuità assistenziale tra ricovero e servizi domiciliari.

Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti Villa Salus è la denominazione introdotta dalla DGR Emilia-Romagna n. 514/2009 per identificare le precedenti tipologie "Casa Protetta" e "RSA" e pertanto è **destinata ad accogliere e custodire anziani non autosufficienti, non assistiti a domicilio e richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di ricovero ospedaliero ai quali viene erogata un'assistenza sanitaria e sociale volta a migliorare o mantenere lo stato di salute ed il livello di autonomia.**

Villa Salus eroga un complesso di servizi e prestazioni complementari e integrate fra loro sulla base di Piani di Assistenza Individuali (PAI), che definiscono gli obiettivi sociali, sanitari e riabilitativi da perseguire e le azioni per il loro raggiungimento, al fine di soddisfare nel miglior modo possibile le specifiche necessità del residente.

Tali Piani vengono periodicamente aggiornati tenendo conto: dell'esito del periodo iniziale d'inserimento nella struttura, dell'evoluzione nel tempo della situazione complessiva del residente e del livello d'intensità del bisogno assistenziale e sanitario.



Insieme alle attività assistenziali, Villa Salus organizza iniziative attente alla qualità di vita del residente, coinvolgendolo attivamente in un programma di animazione (pet therapy, danza terapia, laboratori di gruppo, teatro, ecc..).

Il personale sanitario e assistenziale, qualificato ed esperto, si compone di: **medici, infermieri, fisioterapisti, animatori, operatori socio-sanitari e psicoterapeuti.** La struttura è in possesso di autorizzazione al funzionamento ed ha ottenuto dal Comune di Rimini, con la determina dirigenziale n. 2051 del 29/12/2010, l'accredi-

tamento definitivo per il servizio di "Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti".

Sulla base del Contratto di Servizio stipulato con i Comuni del Distretto Nord di Rimini e la AUSL di Rimini, eroga un servizio in "convenzione" con una quota della retta a carico del Servizio Sanitario Regionale.

La retta giornaliera a carico del residente può essere integrata parzialmente o totalmente dal Comune di residenza, in base al reddito dell'anziano e dei familiari obbligati a norma di legge.

Strumenti

5.



5.1 - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi, sono definiti parametri oggettivi di riferimento e vengono introdotti standard relativi alla prestazione del servizio in linea alla politica aziendale. Tali standard, opportunamente divulgati agli ospiti, ai famigliari ed alle terze parti interessate, costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio che del grado di soddisfazione da parte degli ospiti, dei loro famigliari e degli enti interessati e sono espressamente previsti nella parte specifica della presente Carta dei Servizi. Villa Salus considera i seguenti fattori come determinanti della qualità dei servizi erogati:

- rispondenza, in termini di servizi erogati, alle esigenze degli ospiti presenti;
- continuità e regolarità nella erogazione dei servizi;
- completezza ed accessibilità alle informazioni da parte del residente, dei famigliari e delle terze parti interessate autorizzate;
- comportamento del personale.

Rispondenza alle esigenze degli ospiti

I servizi assistenziali e di cura, sono personalizzati in funzione delle specifiche esigenze degli ospiti.

Continuità e regolarità del servizio

La residenza garantisce la continuità e la regolarità dei servizi di assistenza e cura. Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è possibile grazie a:

- una pianificazione delle attività/ servizi;
- una presenza costante nell'arco delle 24 ore di personale idoneo all'erogazione dei servizi assistenziali/tutelari ed alla soluzione di situazioni di emergenza;
- regole di gestione e verifica per l'erogazione dei servizi.

Completezza ed accessibilità alle informazioni

La comunicazione con il residente e i famigliari avviene secondo le modalità indicate nel successivo punto 5.2. Villa Salus si impegna affinché tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili agli interessati. Alle richieste e ai reclami scritti viene assicurata risposta scritta.

Comportamento del personale

Il corretto comportamento del personale operante in struttura è determinante sia ai fini dell'assolvimento dei requisiti normativi, sia per l'immagine e la reputazione di Villa Salus. Pertanto tutto il personale è tenuto a trattare gli ospiti e i loro famigliari con professionalità, rispetto e cortesia, rispondendo ai loro bisogni e alle loro richieste. Il personale è munito di tesserino di riconoscimento che riporta il nome e la qualifica.

5.2 - INFORMAZIONI AL RESIDENTE E A TERZI RAPPRESENTANTI: MODALITÀ DI ACCESSO

Villa Salus utilizza una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione, al fine di garantire che il residente o terzi in sua rappresentanza, siano informati circa:

- procedure che regolano l'erogazione dei servizi e iniziative che possono interessarlo;

- stato e condizioni di salute dell'assistito;
- procedure che regolano l'accesso alla struttura;
- costi dei servizi erogati.

Il trattamento delle informazioni avviene nel rispetto delle normative sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003). Tali strumenti informativi sono:

- a) comunicazioni scritte e verbali da parte del personale della struttura;
- b) visione documentazione sanitaria (cartella clinica);
- c) visione della documentazione assistenziale (PAI: Piano Assistenziale Individuale);

d) affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo (Regolamento interno, note informative, modulistica, ecc.)

Apposite informazioni di carattere generale e relative ad iniziative straordinarie e/o occasionali sono affisse all'ingresso. A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.Lgs. 196/2003 sulla Privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli ospiti.

Per il medesimo motivo e al fine di garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute del residente, la visione della documentazione sanitaria è permessa solo al personale appositamente incaricato.



Strumenti

5.

Nella seguente tabella sono definite le modalità e i punti di accesso alle informazioni.

Dove, cosa, a chi e quando chiedere informazioni.

Luogo	Cosa chiedere	Personale	Orari
Il servizio portineria, centralino e accettazione			8:00 - 20:00
Ufficio Coordinatore 1° Piano CRA Alta Intensità	Informazioni sui servizi	Coordinatore	Dal lunedì al venerdì 10:00 - 14:00
Ambulatorio medico e guardiola R.A.A. 1° Piano CRA Alta Intensità Assistenziale	Informazioni sulle condizioni cliniche del residente	Medico curante	Dal lunedì al venerdì 10:00 - 12:00 16:00 - 17:00
	Informazioni socio-assistenziali	Responsabile attività assistenziali (R.A.A.)	Dal lunedì al sabato 7:00 - 13:00
Ufficio Coordinatore 2° Piano CRA Bassa Intensità Assistenziale	Informazioni sui servizi	Coordinatore	Dal lunedì al venerdì 10:00 - 14:00
Ambulatorio medico e guardiola RAA 2° Piano CRA Bassa Intensità Assistenziale	Informazioni sulle condizioni cliniche del residente	Medico curante	Lunedì 15:00 - 18:30 Mercoledì 8:30 - 12:30 Venerdì 14:30 - 16:00
	Informazioni socio-assistenziali	Responsabile attività assistenziali	Dal lunedì al venerdì 7:00 - 13:00
Uffici Amministrativi	Informazioni Amministrative	Personale amministrativo Ufficio Ricoveri: 0541-720315	Dal lunedì al venerdì 8:00 - 14:00
	Modalità di pagamento		
	Ritiro fatture e documenti fiscali		

Strumenti

5.



5.3 - VISITE DEGLI OSPITI

L'accesso dei famigliari è consentito tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 21:00.

5.4 - CRITERI E MODALITÀ

Al momento dell'arrivo nella struttura i famigliari sono tenuti a farsi riconoscere dal personale del reparto e, per qualsiasi necessità, possono rivolgersi agli operatori presenti. Il familiare deve attenersi alle disposizioni medico-sanitarie stabilite per il residente.

Tutte le necessità sanitarie ed assistenziali sono espletate dal personale dedicato.

Il familiare può, previa richiesta scritta e sotto la sua responsabilità, accompagnare il residente al di fuori della struttura comunicando il periodo di assenza nell'apposito modulo di uscita degli ospiti. Eventuali esigenze legate ad emergenze o situazioni particolari, sono soggette ad autorizzazione da parte del Coordinatore.

5.5 - STRUTTURA E COME ARRIVARE

Villa Salus è ubicata a Viserbella di Rimini in Via Porto Palos n. 93 all'interno di un complesso immobiliare affacciato sul mare, che **ospita anche un ospedale privato accreditato specializzato in Riabilitazione Estensiva.**

La capacità ricettiva della struttura è di 110 posti letto dislocati al primo piano e al secondo piano del fabbricato. Per un'efficace organizzazione generale e logistica, la Casa Residenza Villa Salus, prevede un'articolazione interna per "moduli", sulla base della tipologia degli ospiti e del diverso livello d'intensità assistenziale di cui essi necessitano.

La struttura dispone di saloni di soggiorno per attività occupazionali e d'intrattenimento con i parenti e conoscenti, sale da pranzo che permettono agli ospiti di socializzare durante i pasti principali e ampi terrazzi con vista mare.

È anche possibile usufruire dell'ampio giardino e, nel periodo estivo, della spiaggia privata con accesso diretto.

Villa Salus è agevolmente raggiungibile in auto inoltre, una fermata della *Linea 4* davanti alla struttura permette di arrivare con i mezzi pubblici, consentendo altresì il collegamento con la stazione ferroviaria di Rimini.

5.6 - VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Villa Salus si impegna ad effettuare, periodicamente, un'analisi sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato. L'indagine viene effettuata attraverso un questionario distribuito agli ospiti e/o ai loro famigliari. I risultati dell'indagine sulla qualità percepita, hanno lo scopo di consentire alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è pianificato annualmente in coerenza con le risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

Trasparenza

6.

All'interno della Casa Residenza Anziani di Villa Salus è presente un Sistema di Gestione Qualità che si occupa di trattare eventuali reclami e segnalazioni avanzati dagli ospiti e/o dai familiari.

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella Carta dei Servizi sono soggetti ad un costante processo di confronto diretto con gli ospiti e/o terze parti che li rappresentano (famigliari, servizio pubblico inviante, assistente sociale, ecc.). Villa Salus, essendo struttura accreditata ed integrata funzionalmente nella rete dei Comuni del Distretto Rimini Nord, ha costanti rapporti di collaborazione e confronto con enti terzi presenti sul territorio (Comune, AUSL, Istituzioni Pubbliche, Associazioni ecc.), interessati alla miglior erogazione dei servizi della struttura ed alla verifica dei requisiti previsti dalla normativa regionale vigente.

Al fine di garantire la qualità dei servizi la Direzione esegue:

- verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- analisi ed approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione del residente e/o dai caregiver;
- esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dal residente o dai caregiver.



Tutela e reclami

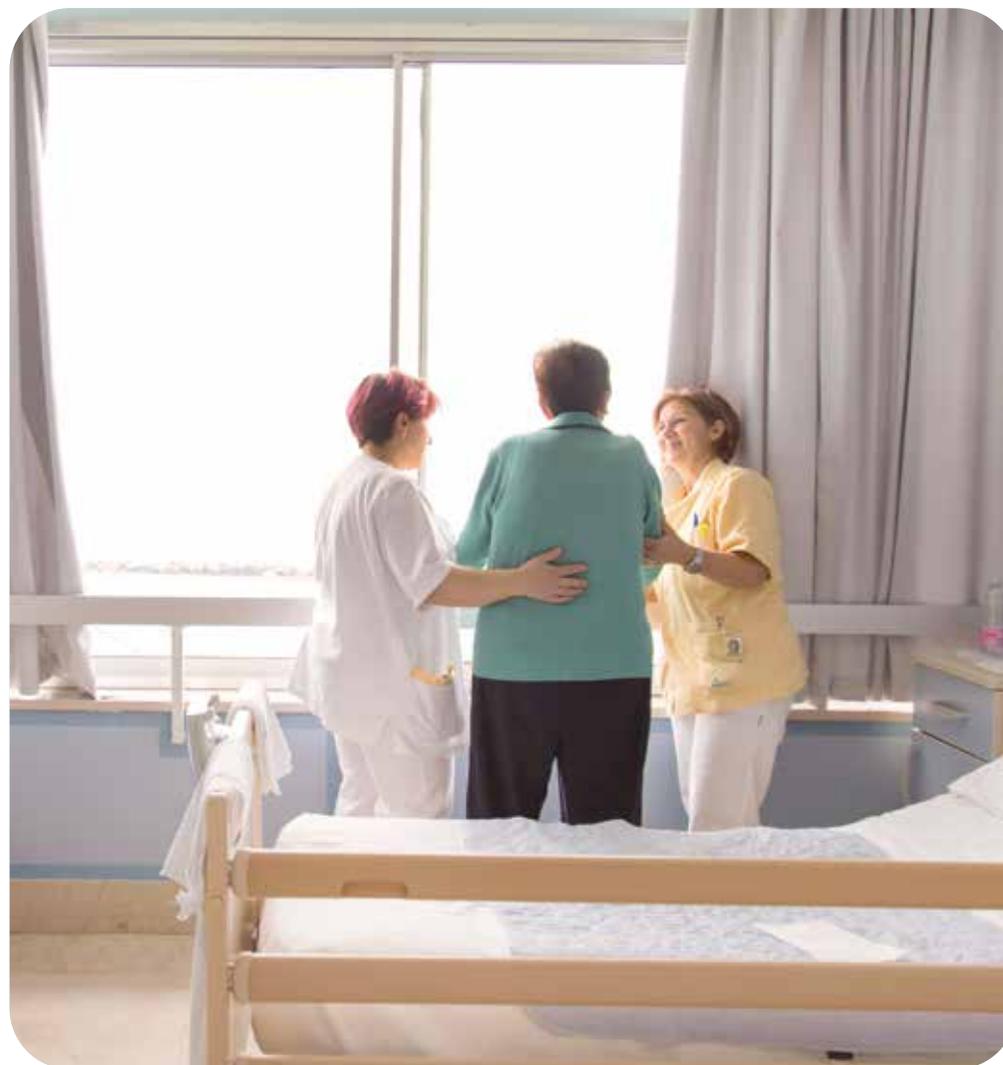
7.

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi potranno essere segnalate alla Direzione o al Coordinatore della struttura da parte degli interessati.

Per tutelare i diritti del residente, Villa Salus, garantisce la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo la prestazione. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e apportare, conseguentemente, interventi di miglioramento e possono essere presentati in forma scritta, descrivendo le eventuali carenze/anomalie riscontrate.

Nella presentazione del reclamo si dovranno fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema; in funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il Coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei servizi espletati e con il Responsabile Qualità e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

In caso di non completa soddisfazione del cliente, circa la risposta fornita, è possibile richiedere alla Direzione il riesame del reclamo inoltrato, per una definitiva risposta.



Informazioni di supporto

8.



8.1 - RAPPRESENTANTI E RESPONSABILI DELLA STRUTTURA

PRESIDENTE

Dott. ssa Irena Cecchi

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Pantazis Pantazopoulos

COORDINATORE DI STRUTTURA (CRA Alta e Bassa Intensità e Responsabile della Formazione)

Dott.ssa Roberta Vedovelli

COORDINATORE DI NUCLEO (Bassa Intensità)

Tamborrino Vito

CRA RESPONSABILI ASSISTENZIALI

Liliana Goina

Marta Suarez

Valentina Tonti

UFFICIO RICOVERI E FATTURAZIONE

Silvia Peroni

Stefania Forlano

8.2 - FORMAZIONE

Villa Salus promuove e favorisce la formazione del proprio personale al fine di garantirne la crescita personale e professionale in ottemperanza agli obblighi formativi sanciti dall'Accordo Stato Regioni 2009/2012, che disciplina la formazione nell'ottica del sistema di educazione continua in medicina; in particolare, la formazione è sviluppata sui temi attinenti la sicurezza sul lavoro, il rapporto con gli anziani che convivono con la demenza, la riqualifica professionale, la qualità delle prestazioni ed i servizi erogati.

Annualmente viene redatto il piano di formazione annuale.

8.3 - SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Villa Salus ha al suo interno un servizio di prevenzione e protezione composto da un responsabile, dal medico competente, dal rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e dagli addetti alle emergenze (incendio e primo soccorso).

La struttura è dotata del documento della sicurezza composto da:

Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), piano di emergenza in caso di incendio o eventi tipo alluvione, terremoto, ecc. ed è dotata di una squadra di addetti all'emergenza antincendio e primo soccorso in grado di attuarlo.

I percorsi di emergenza sono segnalati e gli estintori sono posizionati secondo le vigenti norme. Il piano di emergenza prevede una prova di evacuazione annuale con l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare gli ospiti, i visitatori e il personale verso un luogo sicuro.

Il piano Emergenze prevede un aggiornamento biennale ed una formazione quinquennale a tutti gli addetti all'emergenza e antincendio.

Le uscite di sicurezza sono individuate da apposite luci di emergenza e segnalate nei percorsi di fuga. Le uscite più vicine per l'eventuale fuga sono identificabili con facilità osservando le planimetrie esposte nei locali. È in funzione un impianto di rilevazione dei fumi installato secondo le vigenti norme. Idranti, estintori e tutti i presidi antincendio sono indicati da appositi cartelli e dalle planimetrie.

Accesso alla struttura

9.

9.1 - PROCEDURE PER L'INSERIMENTO

Le ammissioni possono essere a carattere permanente o temporaneo. Per l'inserimento in struttura l'interessato, o un suo familiare, deve presentare domanda all'assistente sociale competente per territorio e facente parte del Servizio Assistenza Anziani del Distretto Rimini Nord. Gli inserimenti vengono effettuati nel rispetto di una graduatoria gestita dalla AUSL, previa valutazione dell'U. V.G. che stabilisce il grado di non autosufficienza e la tipologia di nucleo appropriata per le problematiche socio-sanitarie presentate dal soggetto. L'accesso alla struttura è subordinato alla disponibilità del posto letto.

9.2 - INGRESSO

Al momento dell'ingresso, il residente o il suo caregiver deve portare con sé la documentazione relativa a esami e accertamenti diagnostici già eseguiti, eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti e gli ausili già in sua dotazione (carrozzina, materasso antidecubito, ecc.).

Quando possibile, il residente deve essere accompagnato da un familiare o da una persona di riferimento, a cui vengono fornite tutte le informazioni necessarie per favorire il mantenimento del contatto con i familiari ed il graduale ambientamento della persona.

L'ammissione è subordinata alla sottoscrizione dell'impegnativa di pagamento della retta posta a carico del residente stesso o del legale rappresentante (tutore, curatore, amministratore di sostegno), o di un familiare garante del ricovero incaricato o di un terzo co-obbligato.

9.3 - RICOVERI OSPEDALIERI

In occasione di eventuali ricoveri ospedalieri, la struttura s'impegna alla conservazione del posto riconoscendo lo sconto sulla retta di degenza previsto dal Contratto di Servizio.



**PARTE
SPECIFICA**

Accesso alla struttura

9.

La responsabilità della conduzione della struttura è del titolare dell'autorizzazione socio-sanitaria, mentre ai medici compete la responsabilità terapeutica.

9.4 - DIMISSIONE

La dimissione dalla struttura può avere luogo a seguito di:

- dimissione volontaria a seguito della volontà del residente o dei familiari; per il rientro al domicilio viene coinvolta l'assistente sociale responsabile del caso.
- per eventuali necessità di servizi territoriali di supporto la quale, se necessario attiva l'U.V.G. per concordare l'eventuale piano assistenziale;
- trasferimento in altra struttura residenziale;
- decesso: in tal caso vengono immediatamente contattati i caregiver;
- scadenza dei termini per gli ospiti con inserimento temporaneo.

La dimissione può essere altresì disposta dalla direzione a seguito del verificarsi di comportamenti e condotta del residente o dei famigliari che rendano incompatibile la permanenza in struttura e nei casi di morosità secondo la procedura di cui al contratto di servizio.

9.5 - RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA

La struttura non si assume responsabilità alcuna per eventuali sparizioni di valori e/o preziosi conservati direttamente dagli ospiti nelle proprie stanze o indossati dagli stessi. Al fine di evitare lo smarrimento di valori, gli ospiti sono invitati a depositare denaro ed oggetti preziosi, presso l'ufficio del Coordinatore, dove possono essere ritirati tutte le mattine, esclusi i festivi, dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

La struttura inoltre, pur mantenendo un'attenzione costante al comportamento dell'ospite, non potendo utilizzare misure coercitive e limitanti la libertà dello stesso, non risponde di azioni o eventi dannosi verso terzi o cose messe in atto, in maniera conscia o inconscia, da parte di quest'ultimo.

A maggior ragione la struttura è totalmente esente da ogni responsabilità per eventuali danni recati a terzi, cose o a se stesso al di fuori della struttura.



Assistenza medica

10.

I medici operano in struttura conformemente a quanto stabilito nel Contratto di Servizio ed assicurano:

- prestazioni di diagnosi e cura, coordinandosi con i servizi ambulatoriali pubblici e il personale medico ospedaliero in caso di ricovero;
- individuazione dei farmaci e presidi sanitari necessari;
- rapporto con i familiari del residente.

CRA ALTA INTENSITÀ

Dal lunedì al venerdì:
mattina e pomeriggio

CRA BASSA INTENSITÀ

Lunedì: pomeriggio
Mercoledì: mattina
Venerdì: mattina

Il servizio di assistenza medica nei giorni festivi, prefestivi e nella notte, viene garantito dalla Guardia medica dell'Ausl Rimini.



Assistenza infermieristica e riabilitativa

11.

Assistenza Infermieristica

Viene garantita attraverso un'équipe formata da un responsabile coordinatore infermieristico e da un gruppo di infermieri professionali che assicurano la presenza sulle 24 ore in CRA Alta Intensità Assistenziale e sulle 12 ore in CRA Bassa Intensità Assistenziale, per un monte ore annuo previsto dal Contratto di Servizio.

Il servizio infermieristico si occupa della somministrazione di terapie, delle medicazioni, dell'andamento delle funzioni fisiologiche del residente, della rilevazione dei parametri vitali e assiste il medico durante le visite.

L'infermiere è responsabile della:

- somministrazione delle terapie (orale, intramuscolo, endovena);
- gestione delle medicazioni e trattamenti locali; gestione di PEG, SNG, CVC;
- gestione di attrezzature elettromedicali (sia per il funzionamento che per la pulizia);

- gestione di tutta la parte burocratica di base (schede infermieristiche, consegne, ecc.);
- gestione dei farmaci presenti nel reparto (rifornimenti, verifica scadenze, ecc.).

Assistenza Riabilitativa

Viene garantita, attraverso un'équipe di fisioterapisti, che assicurano la presenza come previsto dal contratto di Servizio. Al momento dell'ingresso in struttura, il residente viene valutato dal fisioterapista che poi concorda con il fisiatra AUSL, il relativo specifico programma riabilitativo personalizzato, che può essere soggetto a variazioni in dipendenza della collaborazione del residente e dell'andamento della sua patologia.

Il programma è svolto dal fisioterapista della struttura il quale si occupa di:

- rieducazione neuro-motoria e funzionale (addestramento al cammino, manipolazione);
- riattivazione motoria, ginnastica di

gruppo e trattamenti personalizzati a letto;

- addestramento, consulenza e gestione degli ausili se prescritti. L'attività riabilitativa è svolta di norma nella fascia oraria mattutina.



Assistenza socio-assistenziale

12.

Tutti gli interventi effettuati per il residente sono concordati dall'equipe multidisciplinare, attraverso l'elaborazione del piano d'assistenza individuate (PAI); sono mirati alla riabilitazione, all'attivazione e al mantenimento di tutte le autonomie residue e al mantenimento del benessere e/o ad un'alta qualità di vita. La struttura garantisce con proprio personale l'assistenza tutelare nell'arco delle 24 ore e la quantità di personale OSS presente nelle varie fasce orarie della giornata è determinata in funzione dei bisogni degli ospiti e delle attività programmate.

La dotazione organica risponde ai requisiti previsti dalla normativa emanata dalla Regione Emilia-Romagna in tema di accreditamento.

L'attività assistenziale e tutelare è pianificata, coordinata e verificata dai responsabili delle attività assistenziali (RAA) presenti in entrambe le comunità (CRA 1 - CRA 2).

In particolare, il servizio di aiuto alla persona per il soddisfacimento dei bisogni personali è costituito quotidianamente da:

- assistenza nelle cure quotidiane durante tutta la giornata (risveglio, riposo, igiene personale, socializzazione);
- assistenza durante i pasti, cammino e corretto mantenimento dell'articolari.



Servizio di animazione

13.

Gli interventi di animazione prevedono anche prestazioni individuali, per favorire la relazione e il benessere psicologico delle persone.

Le attività di animazione svolte in favore degli ospiti tengono a stimolare la socializzazione, l'integrazione e la relazione con gli altri (intesi come altri operatori, altri ospiti, familiari, ecc.), l'autonomia fisica e psicologica, la creatività e l'espressività, valorizzando al contempo il passato e le esperienze personali. Al fine di realizzare questi obiettivi, ove operatori professionalmente qualificati organizzano attività di gruppo occupazionali, sollecitando iniziative volte a favorire il recupero delle attività creative, promuovendo la partecipazione alla vita sociale e culturale, evitando così l'isolamento e il decadimento motivazionale (pet therapy, danzaterapia, teatro, musica-terapia, laboratori di gruppo, orto, ecc...).



Servizio di trasporto sanitario

14.

Come previsto dal Contratto di Servizio, per gli ospiti in regime di accreditamento, il trasporto sanitario è a carico della AUSL di Rimini in caso di ricovero urgente, di dimissione da presidi ospedalieri pubblici o privati accreditati ed in caso di ricovero ordinario per ospiti allettati non trasportabili con mezzi ordinari certificati dal medico della struttura. Gli altri trasporti sanitari per visite specialistiche o accertamenti diagnostici sono a carico della struttura.



Servizio di ristorazione

15.

La somministrazione dei pasti a cura del personale autorizzato e formato della struttura, viene effettuata nelle apposite sale da pranzo, o direttamente in stanza del residente in caso di necessità, nel pieno rispetto delle norme igieniche sanitarie degli alimenti.

Il menù è su base stagionale e varia su quattro settimane; è formulato da una nutrizionista insieme allo chef in base alle linee guida dell'AUSL di Rimini. Sono previste diete personalizzate in base ai gusti dei residenti ed eventuali esigenze sanitarie correttamente segnalate dal medico di riferimento. Ciascun ospite, in relazione alle proprie autonomie, gode di schede alimentari personalizzate. Può essere consentito l'aiuto nella somministrazione dei pasti ai parenti. In tal caso, i familiari si devono attenere alle indicazioni di opportunità fornite dagli operatori che rispondono a motivazioni di carattere sanitario e assistenziale per la tutela del residente.

A salvaguardia della salute del residente, è vietato introdurre e distribuire cibi e bevande per uso collettivo (ad esempio: distribuzione di torte, pasticcini, salatini in occasione di feste o compleanni) non in regola con i requisiti di legge e non preventivamente verificati dal personale addetto della struttura.

Tali cibi e bevande devono indicare sulla confezione gli ingredienti, la data di preparazione e di scadenza. Per le stesse motivazioni, è vietato portare agli ospiti alimenti cucinati al di fuori della residenza e non è prevista la conservazione in struttura di scorte alimentari da destinare agli ospiti.



Servizio lavanderia e guardaroba

16.

Il residente deve portare con sé un numero sufficiente di capi di vestiario adeguati alla stagione, comprensivi di biancheria intima e calzature. Le quantità occorrenti per ciascun ospite vengono definite e rivalutate nel tempo in accordo con la responsabile dell'assistenza (RAA). Al momento dell'accesso viene assegnato un numero identificativo al fine di evitare scambi e/o smarrimenti.

Si raccomanda di portare agli ospiti solo indumenti in cotone felpato o con una percentuale di lana non superiore al 30% (no lana merinos, angora, cashmire).

La struttura, nello svolgimento di questo servizio, non si assume responsabilità alcuna sull'eventuale danneggiamento di indumenti che non abbiano le suddette caratteristiche. La struttura assicura un servizio di lavaggio, asciugatura, stiratura, ramendo e guardaroba della biancheria piana, degli indumenti personali, nonché della biancheria intima degli ospiti attraverso una lavanderia industriale esterna.

Servizio pulizie

17.

Il servizio di pulizie e sanificazione degli ambienti è affidato in gestione esterna ad una ditta specializzata che si avvale di propri operatori e opera con l'ausilio delle attrezzature e dei materiali necessari. Il servizio prevede operazioni ed interventi a frequenza giornaliera, settimanale, mensile e trimestrale.



Servizio di cura della persona

18.

Particolare attenzione è riservata alla cura dell'aspetto estetico degli ospiti e del loro abbigliamento. Con cadenza di norma settimanale, la struttura mette a disposizione degli ospiti il servizio di parrucchiere/barbiere, attraverso operatori del settore, e il servizio di podologia assicurato da professionisti in possesso di diploma di laurea che operano con l'ausilio di tecniche e prodotti specifici. I suddetti servizi sono compresi nella retta, così come previsto dal Contratto di Servizio e dalla normativa regionale in materia di accreditamento.

Servizio spiaggia

20.

Villa Salus è dotata di una spiaggia privata per attività balneare e con possibilità di effettuare bagni assistiti. La spiaggia, con accesso diretto, è a disposizione dei residenti accompagnati da familiari o caregiver dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 12:30 alle 18:00 ed il sabato dalle 8:30 alle 12:00.

Assistenza religiosa

19.

Per tutti i Residenti viene garantito il rispetto del proprio credo religiosi. Durante il colloquio di conoscenza con il Coordinatore sono prese in carico tutte le esigenze legate alla fede dell'anziano accolto e diffuse al personale.

Per le persone di fede cattolica il servizio religioso viene assicurato dalla presenza di un cappellano che celebra la Santa messa nei giorni festivi nella chiesa. Per coloro che non hanno la possibilità di presenziare alle funzioni celebrate in chiesa, la Santa messa viene celebrata all'interno della struttura il sabato pomeriggio e nei giorni prefestivi. Inoltre, il cappellano è disponibile per incontri privati con i residenti.



**Parametri
di qualità**

21.

Servizio	Parametri di qualità	Standard di riferimento	Note
1.Assistenza Socio-Assistenziale	Efficacia PAI	Almeno 80%	
	Insorgenza LDD	< 10%	
	Controllo cadute	<=5%	
	Esecuzione attività come da PDL	Attività non eseguite non superiori al 1%	
2.Assistenza infermieristica	Ricoveri in ospedale	<=3%	
	Andamento clinico LDD (miglioramento)	80%	
	Controllo cadute	<=5%	
	Regolare somm. terapia	>=95%	
3. Fisioterapia	Efficacia PAI	>=80%	
4. Animazione	Efficacia PAI	>=80%	
5. Animazione	Reclami presentati	<=5%	
6. Pulizie	Reclami presentati	Nessuno	
7. Lavanderia	Reclami presentati	<=10%	
8. Lavanderia	Reclami presentati	<=5%	
9. Per i servizi 5-6-7-8	Non conformità rilevate	<=10%	



**Casa Residenza
per Anziani non Autosufficienti**

www.villasalus.rn.it
info@villasalus.rn.it
villasalus@pec.it

Viale Porto Palos 93,
Viserbella di Rimini 47922 (RN)
Tel. 0541.720315 · Fax 0541.720777

 www.audiotex.com

