

Villa Ilenia

Carta dei Servizi



revisione novembre 2020

Carta dei servizi

Villa Ilenia

Revisione novembre 2020

Villa Ilenia

Casa di Riposo - Casa Residenza Anziani

Via Centrale, 14 – 40050 Monterenzio (Bo)

Tel e fax 051 92 00 53

e-mail: villaileniacra@gmail.com

pec: villaileniasrl@pec.it

sito: www.villailenia.eu

INDICE

INTRODUZIONE

SEZIONE I – LA NOSTRA STRUTTURA – PRINCIPI E DIRITTI FONDAMENTALI

1.	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	Pag.	7
2.	CHI SIAMO	Pag.	7
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag.	8
4.	DIRITTI DELL'OSPITE	Pag.	10

SEZIONE II – MISSION – VISION - SERVIZI EROGATI – MODALITA' DI ACCESSO

5.	LA MISSION	Pag.	13
6.	LA VISION	Pag.	13
7.	DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	Pag.	15
8.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	Pag.	16
8.1	Informatizzazione e gestione della cartella integrata	Pag.	16
8.2	Piano Assistenziale Individualizzato	Pag.	16
8.3	Protocolli e procedure operative	Pag.	17
8.4	Equipe multiprofessionale	Pag.	17
8.5	Pianificazione delle attività	Pag.	18
9.	SERVIZI E ASSISTENZA EROGATI	Pag.	19
10.	ACCREDITAMENTO ACCESSO AMMISSIONE. DIMISSIONE	Pag.	23
11.	CONDIZIONI ECONOMICHE	Pag.	27
11.1	Determinazione della retta	Pag.	27
11.2	Riscossione della retta	Pag.	28
11.3	Deducibilità fiscale della retta	Pag.	28
12.	TRASPORTI	Pag.	28
13.	ORARI E REGOLE DI CONVIVENZA	Pag.	29

SEZIONE III – RECLAMI – QUALITA' – PRIVACY – PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

14.	RECLAMI, SUGGERIMENTI, RINGRAZIAMENTI	Pag.	31
15.	QUALITA'	Pag.	31
15.1	Qualità percepita	Pag.	31

15.2 Indicatori	Pag.	32
16. PRIVACY	Pag.	32
17. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO	Pag.	33
18. EMERGENZA SANITARIA COVID-19	Pag.	33

ALLEGATI

FUNZIONIGRAMMA AZIENDALE	All.	1
UFFICIO INFORMAZIONI E PERSONALE DI RIFERIMENTO	All.	2
RETTE ANNO 2021	All.	3

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento di relazione e di trasparenza, a tutela dei rapporti tra Villa Ilenia, l'Ospite, i suoi familiari e caregiver, nell'ambito dei servizi offerti, attraverso lo sviluppo degli standard specifici di qualità.

Questo, per garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri attraverso un costante confronto con le aspettative degli utenti, in un'ottica di miglioramento della vita comunitaria e di miglior rapporto con i familiari e caregiver degli Ospiti.

La Carta dei Servizi è consegnata in copia e condivisa con gli Ospiti e i loro familiari o caregiver al momento dell'ingresso in Struttura o prima, durante l'incontro conoscitivo.

Essa non rappresenta un documento statico, poiché soggetta a verifiche periodiche, integrazioni e aggiornamenti, dettati dall'evolversi delle modalità organizzative della Struttura, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni provenienti dagli Ospiti, dai loro familiari e dagli operatori.

Attraverso questo strumento, vi è la volontà, da parte della Struttura, di migliorare continuamente la propria organizzazione, il livello di professionalità dei propri dipendenti e il benessere collettivo.

SEZIONE I – LA NOSTRA STRUTTURA - PRINCIPI E DIRITTI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Villa Ilenia inizia la sua attività nei primi anni ottanta, situata a San Benedetto del Querceto, piccola frazione del comune di Monterenzio (Bo).

È una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere anziani autosufficienti e non autosufficienti over 65 o di età inferiore con patologie assimilabili a quelle geriatriche, volta a garantire il mantenimento delle capacità di autonomia della persona, favorendo e promuovendo i rapporti familiari e amicali.

La sua capacità ricettiva è di 58 posti letto, collocati in camere doppie o singole.

La struttura è articolata su più livelli con spazi comuni, ampi, luminosi, accoglienti e spazi esterni curati e fruibili dagli Ospiti.

La cura dell'Ospite è garantita tutti i giorni ventiquattrore su ventiquattro, da personale assistenziale, medico infermieristico, riabilitativo ed occupazionale, qualificato.

L'Obiettivo di Villa Ilenia è quello di prendersi cura delle persone anziane, offrendo loro un supporto professionale, in cui l'Ospite è posto al centro del percorso assistenziale, cercando di garantire un ambiente sereno e familiare.

L'attività della Struttura è inserita nella rete dei servizi socio assistenziali del Distretto di San Lazzaro di Savena (Bo).

2. CHI SIAMO

- Casa di Riposo

La Casa di Riposo è una struttura socio-assistenziale a carattere residenziale destinata persone autosufficienti o non autosufficienti di grado lieve.

Essa fornisce ospitalità ed assistenza; offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre stimoli e possibilità occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione. (DGR 564\2000 e smi).

- Casa Residenza per Anziani (CRA)

La Casa Residenza per Anziani è una struttura socio-sanitaria destinata ad accogliere, temporaneamente o definitivamente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Offre ospitalità ed assistenza, occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione.

Fornisce altresì assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato della salute e di benessere dell'anziano ospitato. (DGR 564\2000 e smi)

La Casa Residenza per Anziani accreditata è la denominazione che assume all'interno del sistema regionale di accreditamento, entrato in vigore dal 31 dicembre 2010, per le strutture convenzionate o da convenzionare.

Pertanto, la Casa Residenza per Anziani soddisfa i requisiti generali e specifici riportati nella Delibera di Giunta Regione Emilia Romagna 514/2009 e smi, volti a garantire elevati standard di qualità di vita.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

Villa Ilenia si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.).

Il personale della Struttura ha il preciso incarico di considerare l'Ospite come persona cui prodigare la dovuta assistenza socio-assistenziale, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che, come tale, deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

Imparzialità

Tutti gli operatori della Struttura sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli ospiti.

Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale della Struttura vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

Umanità

L'attenzione centrale degli operatori della Struttura è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli addetti devono rivolgersi agli ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

Partecipazione

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dalla Struttura è garantita all'Ospite e ai suoi familiari, mediante un intervento diretto di quest'ultimi (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio, condivisione del Piano Assistenziale Individuale).

La Direzione della Struttura si impegna a dare immediato riscontro all'Ospite circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Annualmente si prende in esame le valutazioni dell'Ospite circa la qualità del servizio reso.

Efficacia ed efficienza

Presso la Struttura, le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di massimizzare i risultati, sia in termine di soddisfazione degli Ospiti che di gratificazione del personale.

La Direzione si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi per garantire agli Ospiti le seguenti funzioni:

- a. Informazione;
- b. Accoglienza;
- c. Partecipazione.

Queste sono rivolte all'esterno (fornendo informazioni all'utenza) sia all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

a. Informazione

Le attività di informazione vengono attuate attraverso mezzi indiretti (come Internet, pieghevoli, brochure, raccoglitori, cartelli, ...) ovvero, in via diretta dalla Direzione o dal Personale appositamente delegato.

Queste assicurano all'Ospite e ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla Struttura.

b. Accoglienza

La Direzione e l'équipe multiprofessionale concordano con il potenziale Ospite e i suoi familiari il livello assistenziale necessario.

L'accoglienza all'interno della Struttura viene svolta dal coordinatore, personale infermieristico e dagli Operatori Socio Sanitari, i quali garantiscono all'Ospite un'adeguata accoglienza all'interno della struttura ventiquattro ore su ventiquattro.

Ciò, al fine di limitare i disagi dell'Ospite e metterlo nelle condizioni di esternare i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative.

Previo preventivo accordo, l'ingresso dell'ospite può essere effettuato in ogni momento della giornata.

c. Partecipazione

La partecipazione dell'Ospite e dei suoi famigliari è fortemente voluto.

A tal fine, sono rivolte le iniziative collettive, l'apertura verso il pubblico e verso la comunità esterna, nonché l'attenzione posta nell'interpretare e considerare i segnali di gradimento o di rifiuto delle varie attività e interventi svolti.

4. DIRITTI DELL'OSPITE

L'Ospite è un soggetto fragile, bisognoso di aiuto e di supporto, pertanto, Villa Ilenia cerca di accrescere il suo valore e la sua autostima, guardando oltre le limitazioni fisiche o psichiche.

L'Ospite è un soggetto a cui è sempre dovuto il rispetto dei suoi diritti.

La nostra volontà è quella di assicurare i seguenti diritti:

Diritto alla vita

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, esigenze fisiologiche, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

Diritto di cura ed assistenza

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione

Ad ogni persona devono essere assicurati attività, strumenti, presidi sanitari, informazione e tutto quanto sia atto a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui è sottoposto.

Diritto di partecipazione

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

Diritto di accettazione

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

Diritto alla critica

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di riservatezza

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla D.Lgs n. 196/2003 e successive modificazioni.

Diritto di pensiero e di religione

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

SEZIONE II – MISSION – VISION - ORGANIZZAZIONE - SERVIZI

5. LA MISSION

L'obiettivo generale di Villa Ilenia è assicurare agli Ospiti, in stretta collaborazione con la famiglia e il territorio, una serie di servizi che consentono alla persona di avere la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisiche e sociali.

Inoltre, è volta a fornire assistenza medica, infermieristica, trattamenti riabilitativi agli ospiti promuovendo l'autonomia funzionale e la loro socializzazione, creando momenti di condivisione e stimoli con attività occupazionali e ricreative.

La nostra aspirazione è mantenere un ambiente vivace e stimolante che offra la possibilità di valorizzare le capacità individuali e collettive, adottando modelli organizzativi che implicano un alto grado di coinvolgimento personale.

6. VISION

La nostra visione è affiancare le persone in una delle fasi più delicate della loro vita, offrendogli un punto di riferimento e un servizio in grado di soddisfare le loro aspettative, attraverso un'assistenza specializzata ed un approccio multiprofessionale.

Infatti, Villa Ilenia pone una costante attenzione agli individuali bisogni psichici, fisici, relazionali e sociali degli ospiti, garantendo sempre una assistenza qualificata e continuativa, svolta in stretta collaborazione con gli ospiti stessi, le loro famiglie ed i servizi del territorio.

7. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Struttura è immersa nel verde, circondata da un ampio giardino completamente recintato e attrezzato con possibilità di parcheggio.

La Struttura offre 58 posti letto totali che, attualmente, vengono suddivisi in 22 posti Casa Residenza per Anziani (CRA), di cui 11 accreditati e 36 posti di Casa di Riposo.

L'immobile si sviluppa su quattro piani fuori terra ed un piano interrato.

Al piano interrato sono presenti gli spogliatoi per il personale dipendente, i magazzini, la lavanderia, la camera mortuaria ed una sala ad uso polivalente con spazi dedicati alle attività ludiche ricreative, momenti di incontro con le famiglie e per le attività di fisioterapia.

Al piano terra si trovano le sale giorno in cui gli ospiti trascorrono la giornata, svolgendo le attività quotidiane e di animazione, inoltre vi è la sala da pranzo e la cucina, l'ambulatorio infermieristico e l'ufficio amministrativo.

Gli ambienti sono molto luminosi e rilassanti grazie alle pareti colorate ed alla presenza di piccoli arredi e di un camino che ricordano il contesto casalingo.

L'intera struttura presenta pareti colorate per un maggiore orientamento dell'Ospite.

Nei restanti tre piani, sono ubicate le camere da letto. Il primo e il secondo piano sono composti da 10 camere doppie e 2 camere singole mentre il terzo piano è composto da 5 camere doppie, 1 camera singola e 1 camera tripla.

Le camere doppie sono tutte dotate di bagno, mentre le singole hanno il bagno in comune.

Tutte le camere dispongono campanelli d'allarme, letti articolati di ultima generazione e televisione e radio (se richiesti).

Per rendere il soggiorno più piacevole gli ospiti e i suoi familiari possono personalizzare la propria camera con piccoli elementi di arredo, consentiti dal regolamento interno della Struttura.

Tutte le sale giorno sono dotate d'impianto di condizionamento e deumidificazione, impianti che non sono stati adottati nelle zone notte, in quanto la Struttura è situata in una zona collinare dove non vi è una reale necessità.

Ogni spazio e arredo messi a disposizione sono conformi alle disposizioni di legge.

Infine, telefono e distributore automatico di bevande calde e snack, a pagamento, sono sempre a disposizione.

8. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Le caratteristiche del nostro modello organizzativo tengono conto delle esigenze assistenziali degli Ospiti, esigenze operative e strutturali interne della Struttura.

Organigramma Funzionale di Villa Ilenia:

Le caratteristiche salienti vengono descritte di seguito:

8.1 Informatizzazione e gestione della cartella integrata

Per la gestione della cartella socio sanitaria dell'Ospite, è in uso da diversi anni il sistema informatizzato E-Personam. In essa sono riportati tutti i dati riguardanti l'Ospite; infatti, sistematicamente vengono annotati e aggiornati, da parte di tutte le figure professionali coinvolte, i dati relativi al diario giornaliero, le schede varie (alimentazione, alvo, ecc.), le prescrizioni farmacologiche e non, il PAI, le schede di valutazione ed ogni informazione utile per presa in carico e la gestione e dell'Ospite.

La modalità informatizzata garantisce una più fluida comunicazione tra gli operatori, che ad inizio e fine turno sono tenuti a leggere le consegne trascritte precedentemente e scrivere quelle da comunicare ai turni successivi, in modo da assicurare la continuità assistenziale e mediante la quale, sono sistematicamente aggiornati e consultabili i dati di attività.

8.2 Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) è frutto di un'accurata valutazione multiprofessionale a cui concorrono apporti sanitari, assistenziali e sociali in una condivisione di obiettivi, responsabilità e risorse, mirati ad un approccio individualizzato con obiettivi di recupero e mantenimento delle autonomie presenti nell'Ospite.

L'elaborazione e la realizzazione di un PAI si differenzia dagli interventi personalizzati in base ai bisogni osservati, tenendo conto delle abitudini, attitudini e desideri dell'Ospite, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Il PAI è quindi lo strumento in cui si declina la "mission" del servizio, nello specifico, dagli interventi rivolti a ciascun Ospite e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e la realizzazione di tutte le azioni di cura nei confronti della persona in carico.

La stesura del PAI vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe ed implica la capacità da parte delle stesse, di riconoscere, comprendere ed accettare l'ospite nella sua globalità e unicità, ma anche di programmare, attuare e verificare le azioni assistenziali e di cura poste in essere.

Le figure professionali coinvolte nel processo di elaborazione del PAI sono le seguenti:

- Coordinatore
- Responsabile attività assistenziali
- Infermiere (RAS)
- Animatore
- Fisioterapista
- Medico di Struttura
- OSS

Dopo circa un mese dall'inserimento in Struttura è prevista la prima stesura del PAI, oggetto di successive e periodiche verifiche, la cui tempistica è articolata in base alle esigenze della persona e comunque almeno ogni 6 mesi.

Gli obiettivi presenti nel PAI verranno illustrati e condivisi con i familiari degli Ospiti, i quali lo sottoscriveranno.

8.3 Protocolli e procedure operative

L'operatività quotidiana della Struttura è regolata da un insieme di protocolli e procedure, intese come una sequenza di azioni, modalità e di procedure corrette da mettere in atto durante i vari processi assistenziali, sanitari o socio-sanitari integrati, che vengono periodicamente aggiornati.

8.4 Equipe multiprofessionale

Le figure professionali impegnate nell'erogazione di tutti i servizi sono le seguenti:

- Coordinatore Responsabile;
- Medico di Struttura;
- Responsabile Infermieristico;

- Responsabile dell'Attività Assistenziale – RAA;
- Infermiere;
- Operatore Socio Sanitario – OSS;
- Fisioterapista;
- Animatore.

I professionisti sopraindicati, sono dotati di specifiche qualifiche abilitanti al ruolo, in conformità con la vigente normativa e prestano il proprio lavoro in regime di dipendenza dall'ente gestore e/o libera professione.

Pertanto, tutto il personale è qualificato e aggiornato, facilmente riconoscibile tramite tesserino di riconoscimento e divisa di colore diverso.

8.4 Pianificazione delle attività

Le attività giornaliere vengono pianificate per garantire agli Ospiti il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'equipe multiprofessionale, nell'apposito piano individualizzato, rispettando i ritmi della giornata e i desideri dell'Ospite.

Riportiamo di seguito un esempio di come si sviluppa la giornata tipo dell'Ospite:

Al mattino (dalle ore 07:00 alle ore 9:00) si esegue l'igiene personale e successivamente l'alzata dal letto e vestizione eseguite dal personale addetto all'assistenza secondo le necessità di ciascun ospite.

Gli ospiti in grado di accedere autonomamente alla sala da pranzo si sistemano ai tavoli ed iniziano la prima colazione; coloro che non necessitano dell'intervento dell'operatore assistenziale vengono sistemati nelle carrozzine ed accompagnati in sala da pranzo, oppure la colazione va servita a letto o eventualmente con assistenza al pasto.

Durante la mattinata (dalle ore 09:00 alle ore 12:00) vengono servite bevande calde o fredde e la merenda, gli ospiti partecipano ad attività varie di gruppo, ludiche ricreative o fisioterapiche (come da programmazione settimanale), stimolando così la socializzazione e la comunicazione.

Le attività si svolgono in vari luoghi a seconda del bisogno, come la palestra, il giardino esterno, le sale polivalenti, oppure in tutta libertà si può consultare libri, riviste, ascoltare musica, guardare la televisione, giocare a carte, conversare con gli altri ospiti e partecipare alla Santa Messa nel giorno della settimana prestabilito.

Durante la mattinata l'ospite viene accompagnato in bagno ed eventualmente cambiato dagli operatori assistenziali.

L'Infermiere in turno esegue prescrizioni come da indicazioni mediche.

Inoltre, vengono eseguiti i bagni assistiti secondo lo schema settimanale e le procedure adottate.

Al momento del pranzo (dalle ore 11:30 alle ore 13:15) l'Ospite viene accompagnato al tavolo sistemato a letto per la somministrazione del pasto e della terapia ed eventualmente imboccato.

Dopo il pranzo l'ospite che lo desidera e qualora sia necessario viene accompagnato dall'operatore nella propria camera e messo a letto per il riposo pomeridiano; gli altri riposano in poltrona nelle sale.

Al risveglio (dalle 15:00 alle 15:30) l'ospite viene riportato in sala giorno dove vengono servite bevande calde o fredde e la merenda.

L'Infermiere in turno esegue prescrizioni come da indicazioni mediche.

Dopo la merenda (dalle 15:30 alle 17:30) e l'accompagnamento ai servizi, l'Ospite può partecipare alle attività di animazione previste dalla programmazione settimanale, oppure uscire in giardino, se il tempo lo permette e d'estate, può partecipare alle eventuali uscite organizzate fuori dalla struttura.

Dopo l'alzata pomeridiana vengono eseguiti i bagni assistiti secondo lo schema settimanale e le procedure adottate.

Al momento della cena (dalle ore 17:30 alle ore 19:00) l'Ospite viene accompagnato al tavolo oppure sistemato a letto per la somministrazione del pasto e della terapia.

Gli ospiti in grado di accedere autonomamente alla sala da pranzo si sistemano ai tavoli ed iniziano la cena; coloro che non necessitano dell'intervento dell'operatore assistenziale vengono sistemati nelle carrozzine ed accompagnati in sala da pranzo, oppure la cena va servita a letto o eventualmente imboccati.

Dopo la cena (dalle ore 19:00 in poi) gli ospiti vengono preparati per il riposo notturno, compresa l'igiene intima e sistemati nel proprio letto.

Coloro che hanno cenato nelle aree comuni e che sono autonomi possono, se lo desiderano, rimanere alzati e continuare nelle loro attività.

Durante la notte l'ospite che è in grado di farlo può servirsi del campanello di chiamata per ricevere assistenza, chi, invece, non è in grado di utilizzarlo viene controllato dall'operatore con la frequenza e attenzione necessaria.

Nell'arco della notte l'ospite viene cambiato e posturato o accompagnato ai servizi, se richiesto.

9. SERVIZI EROGATI

La struttura garantisce i seguenti servizi, attraverso attività svolte da personale qualificato e formato, sulla base di progetti individuali, formulati dall'équipe professionale.

I servizi erogati sono:

- a. Assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa);
- b. Assistenza tutelare ed assistenziale;
- c. Servizio alberghiero;
- d. Servizi gestionali ed amministrativi;
- e. Attività ricreative e culturali;
- f. Servizio di assistenza religiosa;
- g. Servizio di parrucchiere e podologo.

- a. Assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa)

- Medica

L'assistenza medica è garantita dal SSN attraverso il Medico di Base che svolge le seguenti prestazioni:

- visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero.

Il Medico è presente in struttura due giorni alla settimana per un totale di 6 ore.

L'attività di diagnosi e cura notturna e nei giorni festivi è affidata al servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica).

- Infermieristica

La prestazione infermieristica è garantita tutti i giorni con presenza giornaliera e reperibilità notturna.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
- sorveglianza dello stato di salute degli ospiti;
- medicazioni;
- garanzia della corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche;
- organizzazione e approvvigionamento farmaceutico;
- pianificazione e supervisione dei bisogni alimentari e di idratazione;
- provvede alla trasmissione delle informazioni sanitarie al medico di struttura;
- fornisce informazioni ai parenti in relazione alle condizioni diagnostico-terapeutiche.

Inoltre, gli infermieri provvedono all'approvvigionamento farmaceutico, attraverso un sistema centralizzato AUSL tramite apposito prontuario.

I farmaci sono gratuiti per coloro che soggiornano in regime di accreditamento. Viceversa, per gli ospiti accolti privatamente, verrà addebitato il costo dei medicinali non compresi nel prontuario.

- **Riabilitativa**

Il servizio prevede lo sviluppo di attività riabilitative specifiche. Il fisioterapista opera su indicazioni del Fisiatra e del medico della Struttura, in accordo ed integrazione con le altre figure professionali.

Il terapeuta è presente in struttura tutti i giorni feriali in misura di 26 ore settimanali e svolge le seguenti prestazioni:

- Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- Massoterapia di tipo circolatorio per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;
- Ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore).

Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza;

- Ginnastica di gruppo alternati a sedute di riabilitazione personalizzata in base alle esigenze di ogni ospite individuate nel PAI.

Il fisioterapista supervisiona e propone l'utilizzo degli ausili e delle protesi che si ritengono necessari agli Ospiti ed offre un'attività di supporto agli operatori, per meglio indirizzare gli interventi di mobilitazione e posturazione.

Tutti gli ausili necessari per ospiti sono forniti direttamente dalla Struttura o forniti dal SSN.

- b. **Assistenza tutelare e assistenziale**

Quest'attività è erogata dalle figure professionali degli Assistenti di Base (AdB), Operatori Socio Sanitari (OSS), Responsabili delle attività assistenziali (RAA), tutti identificabili da tesserino di riconoscimento e colore della divisa.

Gli operatori garantiscono l'assistenza 24 ore al giorno, lavorando in turni diurni e notturni.

Questo servizio risponde ai bisogni primari e di cura dell'Ospite, potenziando e salvaguardando le abilità presenti.

L'intervento degli operatori si sviluppa sulla base degli obiettivi e azioni individuati nel PAI, tenendo conto sia delle esigenze dell'Ospite che di quelle strutturali/organizzative.

L'attività tutelare ed assistenziale svolge le seguenti prestazioni:

- Aiuto nell'alzarsi e nell'andare a letto;
- Cura della persona e igiene personale;
- Riassetto della camera e degli effetti personali;
- Somministrazione del vitto e aiuto nell'assunzione dei pasti;

- Mobilizzazione e posturazione degli allettati;
- Utilizzo degli ausili eventualmente necessari;
- Vigilanza continua sulle condizioni generali del paziente;
- Promuovere la socializzazione e le relazioni interpersonali tra gli Ospiti.

c. Servizio alberghiero

Il servizio alberghiero è volto ad assicurare il benessere psico-fisico dell'Ospite, garantendo un ambiente adeguato e un'ottima condizione di vita.

Il servizio alberghiero comprende: ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria.

Ristorazione: Il servizio di ristorazione è garantito dalla cucina interna che svolge le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti secondo quanto richiesto dalla normativa vigente, al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli Ospiti.

Il menù è elaborato da uno specialista competente ed è distribuito su quattro settimane, al fine di offrire una somministrazione variata dei cibi. Esso prevede piatti tradizionali, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.

Inoltre, prevede diete personalizzate, in base alla patologia dell'Ospite, e comunque, ad ogni pasto viene data l'alternativa di scelta oltre al menù proposto.

A titolo esemplificativo, le diete che vengono servite sono: dieta iposodica, ipoglicidica, ipoproteica, ipolipidica, ipocalorica e ipercalorica.

Per color che presentano particolari problematiche legate all'assunzione dei cibi, vengono preparati cibi a consistenza modificata (frullati, tritati, omogenizzati, addensati).

Acqua minerale e vino non costituiscono extra.

Pulizie: la pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti e delle singole camere è effettuato da apposito personale.

Il riordino degli ambienti di vita, compresi il rifacimento dei letti e il relativo cambio di biancheria e dei presidi dell'Ospite è effettuata dal personale assistenziale, poiché rientrano negli interventi di assistenza indiretta della persona.

Lavanderia/stireria: Il servizio di lavanderia e gestione degli indumenti personali, appositamente numerati per il riconoscimento, è gestito internamente.

Il servizio di pulizia e igienizzazione della biancheria piana è esternalizzato e affidato ad una Cooperativa Sociale specializzata.

d. Servizi gestionali ed amministrativi

All'ingresso di Villa Ilenia si trova l'ufficio della Direzione e dell'Amministrazione.

La Direzione svolge anche un ruolo di supporto informativo e di ricezione di richieste, delucidazioni, osservazioni.

L'amministrazione supporta l'attività del coordinatore nelle pratiche amministrative. Inoltre svolge attività di segretariato sociale a favore degli Ospiti e/o familiari per lo svolgimento di pratiche, quali: trasferimento di residenza, rinnovo dei documenti d'identità, richiesta d'invalidità, cambio del medico.

e. Attività ricreative e culturali

L'assistenza dell'ospite comprende anche le attività di animazione e terapia occupazionale, alcune di esse fatte in collaborazione con le attività terapeutiche- riabilitative. Hanno il compito di coinvolgere gli ospiti in attività di intrattenimento, mirate al recupero psico-fisico complessivo e al superamento delle condizioni di isolamento e solitudine, sempre nel rispetto dei desideri e del benessere psicologico dell'Ospite.

Di vario genere sono le attività d'intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, ballo, gioco della tombola, delle carte e della dama, lettura di un quotidiano nelle aree di testo dai caratteri di grossa dimensione, puzzle, cruciverba, colorazione mirata di disegni, pittura, ecc.

La terapia occupazionale praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane.

L'animazione viene garantita in forma tutelante e nella sua funzione di curare il recupero e la socialità degli utenti e delle famiglie.

Essa coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive in base agli obiettivi prefissati nel PAI e le sue attività rientrano nelle seguenti categorie: attività ludiche; laboratori con attività manuali (es. pasta fresca); rapporti individuali; accompagnamento all'esterno.

L'animatore è presente in struttura tutti i giorni feriali, per un totale di 24 ore settimanali, ed, in occasione di ricorrenze e feste a tema, anche nei giorni festivi.

f. Servizio di assistenza religiosa

È garantita l'assistenza spirituale nel rispetto dei principi di uguaglianza e di libertà di scelta. Essa prevede la celebrazione della S. Messa prima di ogni ricorrenza religiosa, mentre a richiesta vi è la possibilità di effettuare momenti di incontro e di ascolto da parte del parroco della zona.

g. Servizio di parrucchiere e podologo

Il servizio di parrucchiere e podologo è fornito con regolarità e su richiesta dell'Ospite o dei familiari. Tali servizi sono a pagamento per coloro che soggiornano in regime privato.

10. ACCREDITAMENTO. ACCESSO E AMMISSIONE. DIMISSIONE

Attualmente, Villa Ilenia è accreditata con l'AUSL di Bologna, Distretto di San Lazzaro di Savena per 11 posti. I restanti posti in casa di riposo e CRA sono destinati agli utenti privati. Il regime accreditato implica la suddivisione della retta totale giornaliera tra Ospite e AUSL, esplicito nel Contratto di Servizio sottoscritto tra le parti.

- Accesso in regime accreditato

L'inserimento in posto accreditato avviene tramite graduatoria distrettuale gestita dal SAA (Servizio Assistenza Anziani). Il quale, attraverso l'Assistente Sociale del comune di appartenenza attiva l'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale).

A seguito della visita dell'UVM viene rilasciato un punteggio, basato sul principio di gravità della situazione sanitaria e socioeconomica dell'utente e del suo nucleo familiare. Tale punteggio è necessario per l'inserimento nella graduatoria distrettuale.

Qualora si verificano significativi mutamenti delle condizioni sanitarie, socio familiari o economiche dell'utente, già inserito nella graduatoria distrettuale, la sua posizione potrà essere aggiornata per aggravamento rivolgendoci alla Assistente Sociale Responsabile del Caso.

L'utente può accedere ad una sola graduatoria, più precisamente a quella del Distretto in cui è residente.

Nel momento in cui si verifica la possibilità di accogliere un nuovo Ospite in CRA, la Struttura ne dà tempestiva comunicazione al SAA, che seguendo l'ordine di precedenza riportato in graduatoria, ne dà comunicazione al cittadino avente diritto.

L'accettazione dell'inserimento deve avvenire tempestivamente, non oltre le 48 ore.

L'utente e la famiglia dovrà accordarsi con la Struttura per organizzare l'inserimento entro le successive 72 ore.

Se l'inserimento non avviene entro i tre giorni successivi, l'utente si impegnerà a corrispondere la quota spettante dal momento dell'accettazione (e non dal momento dell'inserimento in Struttura).

- Accesso in regime privato

L'inserimento avviene direttamente tramite il contatto con la Direzione ed eventuale inserimento nella lista d'attesa, gestita internamente. Non valgono i vincoli di residenza e l'obbligo di inserimento in una lista con graduatoria di accesso.

Nel momento in cui si verifica la possibilità di accogliere un nuovo Ospite, la Struttura contatterà coloro che hanno fatto richiesta d'ingresso, tramite l'inserimento nella lista d'attesa interna, oppure a chi si rivolge direttamente alla Struttura.

L'accettazione dell'inserimento, formalizzato attraverso il versamento di una caparra confirmatoria, deve avvenire tempestivamente, non oltre le 72 ore.

L'utente e/o la famiglia dovrà accordarsi con la Struttura per organizzare l'inserimento entro le successive 72 ore.

Se l'inserimento non avviene entro i tre giorni successivi, l'utente si impegnerà a corrispondere, dal momento dell'accettazione (e non dal momento dell'inserimento in struttura), la retta minima giornaliera scontata del 50% per i primi 3 giorni e del 20% per i successivi giorni fino al giorno d'ingresso.

Dal giorno d'inserimento in Struttura, l'utente e/o la famiglia si impegnerà a corrispondere la retta stabilita.

Le ammissioni dei nuovi Ospiti avvengono nei giorni feriali, dal lunedì al sabato, secondo una specifica metodologia di accoglienza volta a favorire un immediato trasferimento di informazioni e conoscenza reciproca con la Struttura e con gli operatori.

E' sempre gradito, prima dell'ingresso, un incontro conoscitivo per conoscere i referenti all'interno della Struttura, consegnare la Carta dei Servizi, organizzare l'ingresso, visitare la camera e gli spazi comuni e raccogliere informazioni utili a comprendere meglio gli aspetti sociali, sanitari e abitudini di vita del futuro Ospite.

Al momento dell'ingresso, l'ospite, di norma, deve essere accompagnato da un familiare o dall'Assistente Sociale.

- Ammissione.

All'ammissione si richiedono i seguenti documenti, che saranno custoditi presso la Struttura:

- Documento d'identità valido;
- Codice fiscale;
- Copia codice fiscale e documento d'identità valido del tutore o amministratore di sostegno se presente;
- Tessera Servizio Sanitario Nazionale;
- Certificato attestante l'eventuale invalidità;
- Certificato del Medico Curante con indicazione delle patologie e terapia in atto o lettera dimissione se proveniente da struttura Ospedaliera;
- Documentazione clinica recente.

All'ammissione l'ospite dovrà essere dotato di proprio corredo di biancheria personale, che sarà comunicato dal personale della struttura nel colloquio che precede l'entrata. Tale corredo sarà aggiornato durante la permanenza, in base alle necessità o al variare delle stagioni.

Contestualmente, la Struttura condivide con il familiare o caregiver la presente Carta dei Servizi, consegna il contratto con l'impegno economico, il Regolamento di Gestione e il consenso al trattamento dei dati personali da sottoscrivere prima o al momento dell'ingresso.

Il personale della struttura accoglierà il nuovo ospite, aiutandolo nella sistemazione del proprio bagaglio in modo che possa prendere possesso della propria camera o del proprio posto letto, per quanto possibile come a casa sua, corredandola con effetti personali e ricordi.

All'Ospite viene assegnata la camera, nella quale, unitamente al letto, egli ha a disposizione un comodino, un armadio e/o mobile nel quale riporre i propri effetti personali.

Le decisioni circa l'assegnazione della camera e del letto sono assunte dalla Direzione, avendo riguardo a:

- Disponibilità di posti esistenti;
- Sesso;
- Condizioni psico-fisiche degli Ospiti.

In ogni caso, verrà garantita continuità di vita comune per la coppia che lo richieda espressamente e si cercherà, nel limite del possibile, di assicurare la convivenza stretta fra Ospiti legati da vincoli di parentela e da lunga amicizia, se specificamente richiesto dall'Ospite o dai suoi familiari.

È prevista la possibilità, previa autorizzazione dalla Direzione, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire incompatibilità fra gli Ospiti di una stessa camera o qualora ciò sia richiesto da motivate esigenze di vita comunitaria o organizzativa.

In ogni caso, la Direzione si riserva il diritto di cambiare camera in base alle esigenze organizzative della Struttura.

- Uscite e dimissioni temporanee.

Sia per gli Ospiti in convenzione che in regime privato, le uscite temporanee nell'arco della giornata, vanno concordate con la Direzione.

L'uscita temporanea, salvo per ricoveri ospedalieri o visite specialistiche, è consentita previa sottoscrizione di un'apposita modulistica, disponibile presso la Struttura, da parte dell'Ospite o del suo accompagnatore.

La struttura non può adottare misure coercitive e limitanti della libertà personale dell'Ospite, se non per motivi medico-sanitari, pertanto l'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, lesioni volontarie o involontarie, improprio uso di attrezzature ed impianti, ecc. ..., non comportano alcune responsabilità da parte della Struttura stessa.

In caso di ricovero ospedaliero la Direzione disporrà di una dimissione temporanea che comporterà la conservazione del posto letto per l'Ospite e una riduzione del pagamento della retta nella seguente maniera:

- Per gli ospiti accolti in posto accreditato, la retta a carico dell'utente sarà ridotta del 55%, a partire dal giorno successivo al ricovero e fino al giorno precedente al rientro in Struttura, come definito dal Contratto di Servizio.
- Per gli Ospiti accolti in posto privato, la retta sarà ridotta del 20%, a partire dal giorno successivo al ricovero e fino al giorno precedente al rientro in Struttura.

- Dimissioni definitive.

La dimissione definitiva dalla Struttura dovrà essere formalizzata dal Medico di Struttura previo accordo con l'Ospite o familiare, in coerenza con il Piano Assistenziale dell'Ospite.

All'Ospite viene rilasciata una lettera di dimissione contenente il decorso clinico e la terapia in atto, oltre che tutte le attività assistenziali svolte di recente.

Le dimissioni definitive possono avvenire:

- Per disdetta, comunicata alla Direzione della Struttura con un preavviso formale di almeno 15 giorni;

- Per disdetta comunicata ai familiari dell'Ospite, con un preavviso di almeno 15 giorni. Tale eventualità si potrà verificare solo se: l'abituale condotta dell'Ospite sia di grave danno o molestia agli altri e non risultino praticabili rimedi efficaci; mutino le condizioni psico-fisiche dell'Ospite e non vi sia la possibilità di un'adeguata assistenza nella Struttura; non venga rispettato l'impegno al puntuale pagamento delle rette, in tal caso la Struttura si riserva di adire alle opportune azioni legali anche nei confronti dei familiari tenuti al mantenimento ai sensi dell'art. 443 del Codice Civile e del garante per il recupero del credito maturato;

- Quando viene a cessare il rapporto di fiducia tra l'Ospite, i familiari o i referenti e la Struttura, e questo sia manifesto, la Direzione (fallito ogni tentativo di riconciliazione con gli stessi) si riserva di disporre la dimissione definitiva dell'Ospite con preavviso di 15 giorni;

- In caso di decesso dell'Ospite.

In tutti i casi la retta verrà calcolata fino al giorno di uscita compreso ed eventuali giorni di preavviso non goduti saranno comunque addebitati in fattura.

11. CONDIZIONI ECONOMICHE

Le rette comprendono tutte le prestazioni descritte nella presente Carta dei Servizi.

La retta è mensile e il pagamento potrà essere effettuato tramite bonifico bancario o, in alternativa direttamente presso l'ufficio amministrativo.

11.1 Determinazione della Retta

- Retta in regime accreditato

Le rette sono determinate e aggiornate nel Contratto di Servizio sottoscritto tra la Struttura e il Distretto di San Lazzaro di Savena (Bo).

Le quote vengono calcolate sulla base della D.R.G. 2110/2009 e DGR 273/2016 e annualmente vengono riviste ed eventualmente modificate.

La retta a carico degli ospiti verrà riportata sul contratto di impegno economico sottoscritto all'ammissione che sarà aggiornato e sottoscritto ad ogni rivalutazione, mentre tutto il

rimanente si intende a carico del FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza) e del SSN (Oneri Rilievo Sanitario).

La retta viene calcolata in base ai giorni di presenza partendo dal giorno di accettazione del posto tramite il SAA.

Nel caso in cui l'Ospite sia ricoverato in ospedale o presso un'altra struttura, l'amministrazione attenderà 72 ore dall'accettazione del posto, dopodiché provvederà all'emissione della fattura, considerando l'Ospite in uscita temporanea fino all'effettivo ingresso in Struttura, con relativa diminuzione della retta.

- Retta in regime privato

La retta giornaliera viene determinata in base all'autosufficienza e al carico sanitario ed assistenziale dell'ospite e viene definita al momento dell'ingresso.

Per questi Ospiti, la Direzione di Villa Ilenia si riserva il diritto di modificare la retta stabilita, con un preavviso di un mese, qualora si verificano significativi mutamenti delle condizioni dell'Ospite.

Sono escluse dalla retta il servizio di podologo e di parrucchiere, l'acquisto di riviste e giornali, i ticket, le protesi, i presidi sanitari e i farmaci non inseriti nel prontuario utilizzato per l'approvvigionamento.

È cura della Struttura l'approvvigionamento dei prodotti farmaceutici e dei presidi sanitari prescritti dai medici.

Non è assolutamente consentito ai familiari degli Ospiti portare o somministrare farmaci senza averne data comunicazione.

Costituiranno costi aggiuntivi non compresi nella retta sia in regime accreditato e sia in regime privato, le seguenti prestazioni:

- assistenza in caso di ricovero ospedaliero ed in caso di malattia, che richieda la presenza costante di una persona a fianco all'ammalato;
- fornitura di capi di abbigliamento ed integrazione del corredo personale;
- trasporto per motivi personali o familiari;
- trasporto per visite specialistiche non prescritte dal Medico di Struttura;
- visite e consulenze specialistiche private;
- spese extra in genere.

Le rette verranno fatturate con cadenza mensile e saranno intestate all'Ospite.

11.2 Riscossione della Retta

- Riscossione in regime accreditato

La retta dovrà essere versata entro il giorno 15 del mese successivo di fatturazione che di norma avviene alla fine di ogni mese.

- Riscossione in regime privato

La retta dovrà essere versata entro il giorno 15 del mese corrente, in quanto l'emissione della fattura avviene all'inizio del mese.

In caso di mancato pagamento della fattura, la Direzione invierà una comunicazione a mezzo Raccomandata AR in cui si indicheranno i termini massimi entro cui saldare il dovuto, trascorso tale periodo la struttura provvederà al recupero crediti tramite le vie normativamente ammesse.

11.3 Deducibilità fiscale delle rette

La Direzione rilascerà, di norma entro il mese di febbraio dell'anno successivo al pagamento, una dichiarazione inerente detto pagamento, finalizzata alla deducibilità degli oneri sanitari. Tale dichiarazione sarà indirizzata all'intestatario della fattura e potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicati dalla normativa vigente (art. 10, comma 1, lett. B; DPR 917\86 e smi ed istruzioni ministeriali per la compilazione del modello 730).

L'onere deducibile per gli Ospiti in regime accreditato è pari al 50% del totale versato dell'anno di competenza (DGR 273/2016).

L'onere deducibile per gli Ospiti in regime privato è pari al 40% del totale versato dell'anno di competenza.

12. TRASPORTI

- Trasporti per gli ospiti in regime accreditato

Per gli Ospiti della CRA i trasporti per l'effettuazione di visite di tipo sanitario saranno a carico della Struttura, mentre il trasporto degli Ospiti che effettuano ricovero in emergenza o dimissioni da strutture ospedaliere saranno a carico dell'AUSL di Bologna.

- Trasporti per gli ospiti in regime privato

Per gli Ospiti accolti su posti privati, laddove non sia possibile un trasporto da parte di un familiare o conoscente, la struttura si avvale della collaborazione della Pubblica Assistenza di Monterenzio (associazione di volontariato che opera da oltre 30 anni sul territorio).

Ogni qual volta un Ospite dovesse recarsi ad una visita specialistica, si richiede, ove possibile, la presenza di un familiare o conoscente.

Si precisa che, l'assistenza, da parte di un operatore, durante le visite degli Ospiti non è di competenza della Struttura, ove richiesto tale servizio s'intende a pagamento.

13. ORARI E REGOLE DI CONVIVENZA

La Struttura è aperta al pubblico, parenti, amici degli ospiti con l'orario di seguito riportato:

dalle ore 8:30 alle ore 19:30 dal lunedì alla domenica

Se necessario, per esigenze particolari, è possibile frequentare la Struttura al di fuori dell'orario di visita solo previa comunicazione e successiva autorizzazione.

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici, i quali porranno attenzione a rispettare le attività sanitarie ed assistenziali svolte, ed a non sconvolgere i ritmi di vita, le normali abitudini e rispettando il "progetto di cura", elaborato e condiviso, dell'ospite.

SEZIONE III – RECLAMI – QUALITA' – PRIVACY – PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

14. RECLAMI, SUGGERIMENTI E RINGRAZIAMENTI

La Struttura è disponibile ad ascoltare Ospiti e familiari e a promuovere la partecipazione diretta degli ospiti al fine di migliorarsi continuamente e costruire relazioni basate sulla fiducia e trasparenza mediante la comunicazione.

È prevista la possibilità di esprimere un reclamo, suggerimento, ringraziamento, anche in forma anonima, attraverso un pre-stampato posto di fianco alla bacheca, nella veranda della Struttura.

La direzione si impegna a rispondere entro 30 giorni ad ogni segnalazione non anonima.

Villa Ilenia ha redatto una procedura per la gestione dei reclami, che ne prevede un'adeguata gestione. Infatti, essa identifica il titolare d'azione, le modalità di esposizione del reclamo, la corretta raccolta, registrazione, trasmissione e rielaborazione delle informazioni raccolte ed, infine, definisce modalità e tempi di risposta, entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Inoltre, viene condivisa con il familiare la possibilità di esprimere osservazioni in merito all'assistenza ricevuta o chiarire eventuali dubbi rivolgendosi alla RAA, RAS o Coordinatore; come è possibile sfruttare i momenti di incontro con i familiari, affinché le problematiche sollevate siano affrontati negli incontri periodici di équipe.

Nell'ottica del ciclo di miglioramento continuo e di centralità dell'Ospite, per ogni reclamo ritenuto fondato è prevista, un'azione di miglioramento nell'area, dandone, successivamente, evidenza ad Ospiti, familiari e operatori.

15. QUALITÀ

Villa Ilenia da sempre cerca di rendere il soggiorno dei propri Ospiti confortevole e su misura alle esigenze individuali.

Pertanto, per poter erogare una assistenza personalizzata e soddisfacente, la Struttura ha adottato dei sistemi di monitoraggio e di coinvolgimento degli Operatori e degli utenti (Ospiti e familiari), che permettano di individuare le criticità organizzative o strutturali rendendo possibile adottare misure di miglioramento mirate e puntuali.

La responsabilità per il conseguimento degli obiettivi di qualità e miglioramento è affidata al Coordinatore in collaborazione con la Direzione.

15.1 Qualità percepita

Al fine di rilevare il gradimento del servizio da parte degli ospiti\familiari, annualmente viene consegnato un questionario di gradimento per la valutazione della qualità di vita all'interno della Struttura.

Strumento utilizzato, altresì per ottenere informazioni sull'andamento del servizio, fare emergere criticità e punti di forza, basato sulla percezione di coloro che ne usufruiscono.

Annualmente viene indotto un incontro plenario con tutti i fruitori del servizio, in cui vengono restituiti e spiegati i risultati ottenuti e rese note le azioni di miglioramento intraprese.

Questo permette di confrontare le aree d'intervento, individuare margini di miglioramento e confrontarsi con altre strutture del territorio per la condivisione di buone pratiche funzionali ed organizzative.

15.2 Indicatori

La struttura è inserita in un sistema di rete, di racconta dati, indispensabili per attivare gli indici ed indicatori per il monitoraggio periodico dei servizi erogati che conseguentemente vengono elaborati a livello regionale.

In questo modo, s'intende verificare l'efficacia, la funzionalità, l'efficienza dei risultati dei servizi offerti ed avere un riferimento sul quale verificare la qualità degli interventi.

16. PRIVACY

In ottemperanza al Decreto Legislativo del 10 agosto 2018 n. 101 (art. 13 Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679 in materia di protezione dei dati personali “GDPR”), Villa Ilenia adotta tutte le misure atte a garantire che i dati personali e le informazioni acquisiti, siano oggetto di trattamento secondo le modalità e le cautele previste dal medesimo Decreto Legislativo, rispettando i presupposti di legittimità, seguendo i principi di correttezza, di trasparenza, di tutela della dignità e della riservatezza.

I dati personali degli utenti saranno trattati mediante strumenti elettronici adottando le opportune misure di sicurezza volte ad impedire l’accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei dati personali. Tutto il personale di Villa Ilenia che ha accesso ai data base collegati ad E-personam è stato debitamente autorizzato al trattamento e opportunamente formato.

Per compiere il trattamento mediante i software in uso, Villa Ilenia si avvale inoltre di soggetti regolarmente designati, quali responsabili esterni del trattamento con funzioni di amministratori di sistema. L’elenco aggiornato dei responsabili esterni è sempre a disposizione da parte dell’interessato tramite richiesta alla Direzione di Villa Ilenia.

17. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

In seguito alle attività di monitoraggio e verifica vengono definite a diversi livelli le azioni adeguate atte ad allineare i processi alle performance attese.

Nel corso di questi anni verranno adottati progetti di miglioramento interni e in collaborazione con le linee di indirizzo della direzione Attività Sociosanitaria della Azienda USL di Bologna.

Nello specifico si proseguirà con i seguenti progetti:

- Riduzione della contenzione meccanica nelle CRA (percorso già attivato)
- Appropriatelyzza farmacologica e riduzione prescrittiva (percorso già attivato)
- Attivazione di progetti individualizzati con rilevanza di terapie “non farmacologiche” (percorso già attivato)
- Potenziamento della formazione sulla sicurezza delle cure e del rischio clinico nelle CRA legata all’emergenza Covid-19
- Misure di controllo della trasmissione del Covid-19 nelle CRA
- Gestione dell’ospite con alterazioni della funzione di deglutizione nelle CRA

18. EMERGENZA SANITARIA COVID-19

L’attuale situazione di emergenza sanitaria determinata dal diffondersi del contagio da Covid-19 ha reso necessario l’adozione di misure di carattere urgente e straordinario di

separazione sociale e isolamento domiciliare, con la finalità di ridurre il rischio di contagio da Covid-19 negli ospiti e operatori.

Nell'ambito dello scenario generale di emergenza è emersa la particolare situazione di vulnerabilità degli ospiti ricoverati nelle strutture socio-sanitarie e socio-assistenziali residenziali, che rappresentano la popolazione maggiormente esposta al rischio di complicanze conseguenti all'infezione da Covid-19 a causa dell'età avanzata degli stessi e della particolare incidenza di fattori di comorbidità.

La prosecuzione delle attività delle medesime dovrà, infatti, avvenire in presenza di condizioni che assicurino alle persone che vi sono ospitate e al personale ivi impegnato adeguati livelli di protezione.

Pertanto, la struttura Villa Ilenia garantisce il proseguimento delle attività, nel rispetto delle misure precauzionali di contenimento del rischio, garantendo ai pazienti la continuità dell'assistenza nelle condizioni di massima sicurezza e al personale di operare al minor livello di rischio possibile, nel rispetto di quanto previsto dal decreto legge n. 9 del 2 marzo 2020 e dal D.P.C.M. 4 marzo 2020 e successive modifiche e variazioni, Decreti e Indicazioni Regionali, Rapporti ISS dell'Istituto Superiore della Sanità e indicazioni dell'Azienda USL territoriale.

Inoltre, la struttura adotta protocolli interni che riassumono e traducono concretamente le innumerevoli indicazioni al fine di garantire la massima sicurezza ad ospiti e operatori dai rischi dell'infezione da Covid-19.

Allegato 1

FUNZIONIGRAMMA VILLA ILENIA

Villa Ilenia rispetta gli standard di assistenza definiti dalla normativa regionale sull'accreditamento 514\2009 e smi.

Il funzionigramma qui esplicito contempla tutte le figure professionali che operano in Struttura.

PERSONALE RUOLO RICOPERTO

PERSONALE	RUOLO RICOPERTO
Coordinatore Responsabile	È il responsabile generale della CRA Villa Ilenia ed i servizi garantendo l'integrazione tra le figure professionali e sanitarie. È il responsabile e garante, in collaborazione con la Direzione, del conseguimento degli obiettivi di qualità e miglioramento.
Responsabile Attività Assistenziali (RAA)	È il responsabile del servizio. Pianifica e sovrintende alle attività assistenziali svolte dagli OSS e favorisce l'integrazione con le figure delle altre aree del servizio. È il punto di riferimento per i familiari.
Operatore Socio Sanitario (OSS)	È la figura che garantisce la soddisfazione dei bisogni primari e aiuta gli ospiti nelle attività quotidiane. Insieme all'équipe collabora al mantenimento delle capacità psicofisiche e al recupero funzionale.
Responsabile Attività Sanitarie (RAS)	Indirizza, pianifica e coordina gli interventi del personale sanitario, programma le visite, coadiuva il Medico di Medicina Generale, si occupa di tutti gli aspetti organizzativi e burocratici relativi all'attività sanitaria. Favorisce l'integrazione con le figure dell'area assistenziale.

PERSONALE	RUOLO RICOPERTO
Infermiere	È il professionista che soddisfa tutti i bisogni sanitari dell'ospite. Indirizza, in collaborazione con la RAA, i cuochi nella scelta delle diete personalizzate e consistenza dei pasti.
Medico di Medicina Generale (MMG)	Il medico di struttura svolge nei confronti degli ospiti attività preventiva, diagnostica e terapeutica.
Fisioterapista	È un professionista che, su prescrizione del fisiatra e del MMG, in accordo con le altre figure multidisciplinare, effettua interventi di rieducazione funzionale delle disabilità motorie, propone l'adozione di protesi e ausili, ne addestra l'ospite all'uso e ne verifica l'efficacia.
Animatore	L'animatore svolge svariate attività allo scopo di promuovere i processi di partecipazione e inserimento degli ospiti sia all'interno dei servizi sia all'esterno. Attraverso attività individuali e/o di gruppo, alcune di esse fatte in collaborazione con il fisioterapista, si adopera per rafforzare l'identità personale e l'appartenenza alla comunità, stimola le capacità e gli interessi di ciascuno. Le attività svolte spaziano da quelle culturale, ricreative, artistiche, creative d'intrattenimento etc.

RETTE ANNO 2021
CASA RESIDENZA ANZIANI VILLA ILENIA
REGIME ACCREDITATO

TARIFFA GIORNALIERA

Retta Accreditata Totale € 99,90	€ 48,00 a carico dell'Ospite € 37,90 a carico del FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza) € 14,00 a carico del SSN (Servizio Sanitario Nazionale)
-------------------------------------	--

TARIFFA GIORNALIERA IN CASO DI ASSENZA

Retta Accreditata Totale € 52,65	€ 21,60 a carico dell'Ospite € 17,05 a carico del FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza) € 14,00 a carico del SSN (Servizio Sanitario Nazionale)
-------------------------------------	--

RETTE ANNO 2021
CASA DI RIPOSO VILLA ILENIA
REGIME PRIVATO

TARIFFA GIORNALIERA

Retta privata	Da € 80,00 a € 90,00 a carico dell'Ospite
---------------	--

TARIFFA GIORNALIERA IN CASO DI ASSENZA

Retta privata	- 20% sulla retta stabilita
---------------	-----------------------------

TARIFFA GIORNALIERA IN CASO DI RICOVERO TEMPORANEO

Retta privata	€ 90,00 a carico dell'Ospite
---------------	---------------------------------

