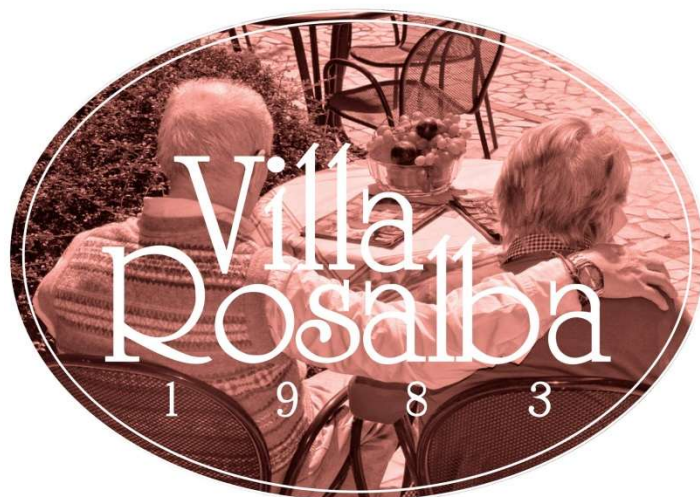


CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA PROTETTA



Via della Piaggia n° 6

Montecastrilli (TR)

tel. 0744.940753 – 0744.940119

e-mail: info@villarosalba.it

sito internet: www.villarosalba.it

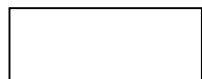
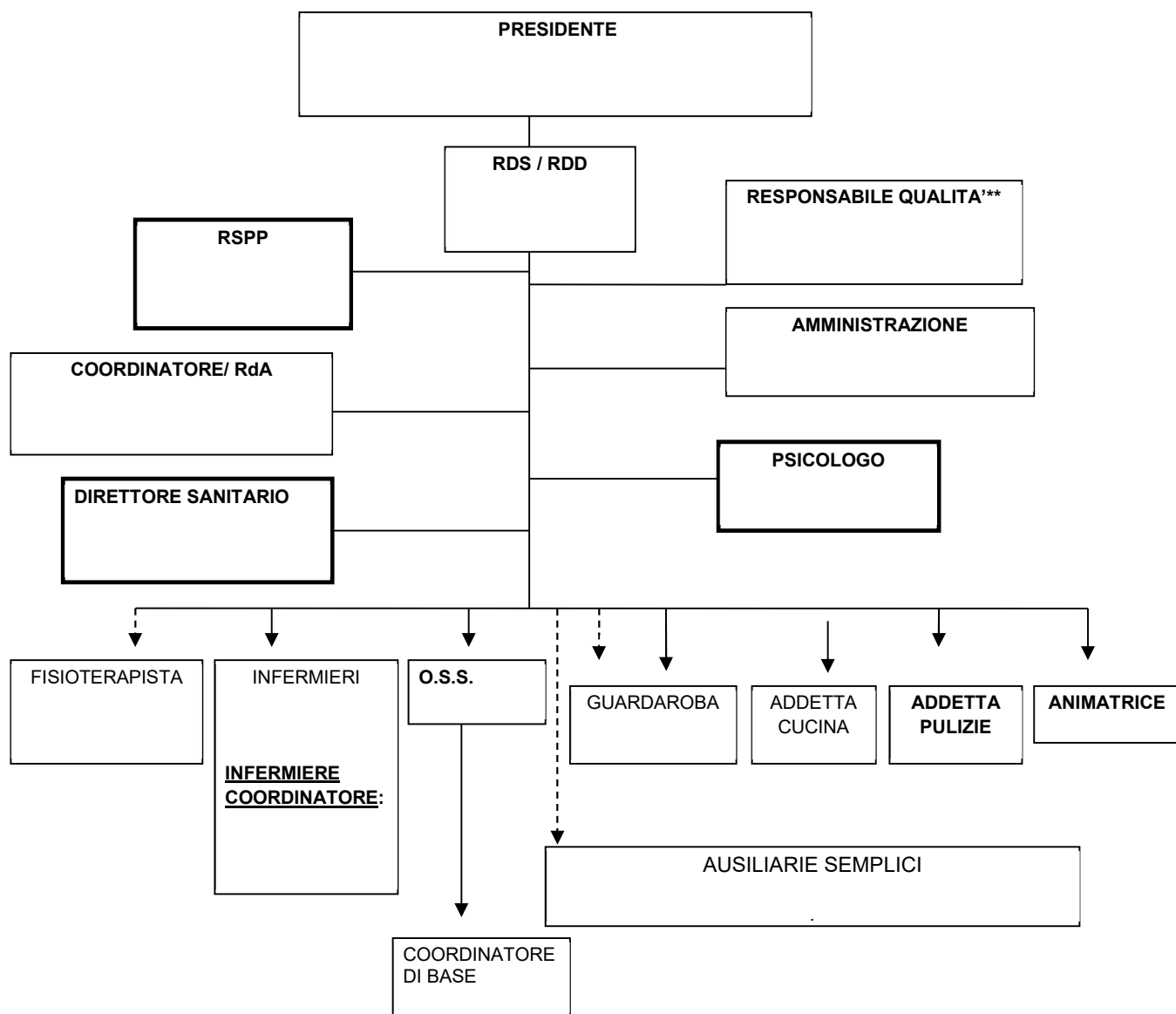
INDICE

1.	PRESENTAZIONE	3
2.	ORGANIGRAMMA	4
3.	FINALITA' E PRINCIPI	5
4.	MODALITA' AMMISSIONE	7
5.	LA RETTA	8
6.	ACCOGLIENZA	9
7.	SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	11
8.	SERVIZIO DI RISTORAZIONE	13
9.	IGIENE DEGLI AMBIENTI	14
10.	RISORSE UMANE	15
11.	GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	15
12.	LA TUTELA	16
13.	CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO	16
13	IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'	21
14	STANDARD DI QUALITA'	24
15	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	25

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi della Residenza Protetta “*Villa Rosalba*” presenta la struttura descrivendone i servizi offerti, il personale impegnato, le modalità e le condizioni di accesso e di permanenza e gli obiettivi che si intendono raggiungere, permettendo così agli utenti e ai loro familiari, di essere informati dei diritti e di conoscere preventivamente le caratteristiche strutturali e funzionali della residenza.

2. ORGANIGRAMMA



PERSONALE DIPENDENTE VILLA ROSALBA



PERSONALE LIBERO PROFESSIONISTA

3. FINALITA' E PRINCIPI

La Residenza Protetta Villa Rosalba è nata nel 1983, è una struttura che assicura un servizio di accoglienza residenziale protetta a persone prevalentemente anziane (ultrasessantacinquenni) garantendo prestazioni socio-assistenziali, servizio alberghiero, assistenza sanitaria, assistenza sociale, attività riabilitativa e di animazione in rapporto di convenzione con le ASL della Regione Umbria; la struttura ha una capacità ricettiva di 53 posti letto. È situata a Montecastrilli (Tr) in via della Piaggia n°6, in una zona adiacente al centro cittadino, accessibile con i comuni mezzi di trasporto.

La Residenza si pone come obiettivo il miglioramento della qualità di vita dei propri utenti, attraverso la considerazione delle peculiarità dei bisogni psico-fisici, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona. Ciò si realizza attraverso un'assistenza qualificata e continua, nella quale collaborano, oltre alle figure previste dalla normativa di settore, le famiglie e i servizi del territorio. La Residenza Protetta è autorizzata all'esercizio ed è accreditata dalla Regione Umbria, sussistendo i requisiti minimi generali e specifici previsti dalla vigente normativa; è convenzionata con l'Asl e con i comuni. La Residenza Protetta Villa Rosalba è dotata di una Sistema di Gestione della qualità in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001-2015 per lo "sviluppo ed erogazione del servizio di assistenza socio-sanitaria in residenza protetta e residenza comunitaria". Tale sistema consente di misurare e valutare la qualità dei servizi offerti e di programmare e definire progetti ed obiettivi, finalizzati al miglioramento continuo della qualità dei servizi.

La Residenza Protetta garantisce:

- l'erogazione dei servizi nel rispetto delle norme vigenti, in modo continuativo, regolare e senza interruzioni;
- l'attuazione delle disposizioni in materia di privacy (Regolamento EU 679/2016);
- la conservazione dei dati dei pazienti in cura, nel rispetto della normativa vigente, per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura; il rispetto viene garantito dalla compilazione del modulo di "autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili" sottoscritto dall'Ospite e/o familiare o da chi ne esercita la tutela secondo legge al momento del ricovero presso la Struttura. La comunicazione dell'iter terapeutico/assistenziale e l'informazione sulle cure fornite all'Ospite sono espletati all'atto del ricovero (con la consegna della Carta dei servizi e del Regolamento interno) e quando necessario si acquisisce il "consenso informato alla cura", sottoscritto dall'Ospite, o dal familiare o da chi ne esercita la tutela secondo legge.

La struttura esercita la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto alla Direzione, tramite apposito modulo fornito al momento dell'ingresso e disponibile presso l'ufficio amministrativo della struttura, che potrà essere compilato e consegnato alla Direzione che provvederà all'eventuale risoluzione dei problemi emersi.

L'attività della Residenza Protetta si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza** Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta;

- **Imparzialità** I comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità;
- **Continuità** La Residenza Protetta assicura la continuità e regolarità dell'assistenza;
- **Partecipazione** La Residenza Protetta garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- **Efficacia ed efficienza** Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

4. MODALITA' DI AMMISSIONE

L'ospite, un suo familiare o colui che ne esercita la tutela secondo legge, deve prendere contatto con la Direzione della struttura per avanzare la richiesta di ricovero. Qualora la Residenza non dovesse avere disponibilità di posti letto, si provvederà ad inserire il nominativo in lista di attesa e l'ospite verrà contattato non appena ci sarà nuovamente disponibilità.

In caso di disponibilità immediata si procede invece alla valutazione preliminare dell'ospite. In questa occasione vengono raccolte tutte le informazioni relative al paziente, consultata la documentazione sanitaria fornita e la compatibilità del potenziale ospite con la comunità dei ricoverati e le caratteristiche del servizio erogato. In questa sede

vengono fornite all'ospite tutte le informazioni necessarie per l'eventuale richiesta di integrazione al pagamento della retta da parte dell'USL e del Comune.

5. LA RETTA

Il corrispettivo giornaliero dovuto dagli ospiti della Residenza Protetta è fissato dalla Regione Umbria ed è pari a € 120,00. Tale tariffa viene applicata alle Residenze Protette che hanno ottenuto l'autorizzazione all'esercizio e, per effetto del successivo convenzionamento con l'USL competente per territorio, il corrispettivo, come sopra fissato, viene (esclusivamente per gli ospiti autorizzati) così suddiviso:

- Euro 60,00 quota sanitaria a carico dell'USL
- Euro 60,00 quota a carico dell'ospite della Residenza Protetta.

Nel caso in cui l'ospite non arrivi autonomamente o con l'aiuto dei parenti obbligati per legge a coprire quanto da lui dovuto, la normativa prevede l'intervento del Comune di residenza, che è tenuto ad erogare un contributo tale da lasciare all'ospite una quota mensile personale di disponibilità.

A fronte dell'erogazione delle tariffe nei termini sopra specificati, la Residenza Protetta è tenuta ad erogare tutte le prestazioni previste dalla convenzione stipulata con la USL e comunque: assistenza diretta alla persona, assistenza tutelare ed infermieristica diurna e notturna, servizio alberghiero, assistenza sanitaria, assistenza sociale, attività riabilitativa, attività occupazionali, ricreative e culturali

riportate nel piano assistenziale individuale (PAI) elaborato per ogni ospite. Resta implicito che la retta mensile per la Residenza è a totale carico dell'Ospite o di chi se ne fa carico, in caso di ricovero come privato. Non sono comprese nella retta le spese per farmaci non mutuabili, ticket, pedicure, eventuali visite specialistiche, eventuali trasporti per uscite sul territorio o acquisti di beni personali.

L'ospite o chi per lui, versa anticipatamente la retta mensile, entro il 10 del mese e si impegna a versare alla direzione una quota di fondo cassa per le spese extra addebitate.

Non sono consentiti ritardi nei pagamenti salvo autorizzazioni dell'amministrazione.

6. ACCOGLIENZA

Al momento dell'ingresso l'ospite e i familiari, si confrontano con il medico della struttura e con il coordinatore infermieristico, i quali raccolgono tutte le informazioni anamnestiche e provvedono alla compilazione della cartella clinica, successivamente si provvede alle pratiche amministrative con la firma dell'impegno al pagamento della retta, la consegna della carta dei servizi e del regolamento della struttura; L'assegnazione della stanza per l'ospite, all'interno della struttura, è stabilita dalla direzione, sulla base delle condizioni fisico-cliniche, psico-relazionali dell'ospite e alla disponibilità degli spazi. Per esigenze di vita comunitaria, la struttura si riserva la facoltà di trasferire l'ospite in un'altra stanza, informandone preventivamente lo stesso. Se l'ospite lo desidera, può portare qualche piccolo oggetto personale per rendere la propria stanza più familiare ed accogliente, nei limiti consentiti dalle disposizioni di legge. L'ospite può entrare ed uscire dalla

struttura, ove sussistano le condizioni oggettive, dandone comunicazione preventiva al personale in servizio, provvedendo a firmare l'apposito registro.

L'ospite ha facoltà di ricevere le visite nei locali della struttura che è aperta alle visite dalle ore 8,00 alle 20,00. Durante la giornata, i parenti ed i conoscenti degli anziani, nonché i cittadini a diverso titolo interessati alla struttura, possono fare visita agli ospiti e trattenersi insieme a loro dandone comunicazione alla Direzione. A titolo indicativo, onde salvaguardare il diritto alla riservatezza ed al riposo degli ospiti, nonché al lavoro degli operatori, si consigliano le visite negli orari compresi fra le ore 09,30 e le ore 12,00 e fra le ore 15,30 e le ore 18,30. Durante la permanenza in struttura, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e della riservatezza degli ospiti nel loro complesso.

All'ingresso nella Struttura devono essere consegnati i seguenti documenti:

- certificato del medico curante o di presidio sanitario pubblico;
- attestante lo stato di salute fisica e psichica dell'Ospite, elencandone le patologie e specificandone dettagliatamente la terapia (nome commerciale, dosaggio, n° di somministrazioni al giorno, ...)
- che escluda malattie infettive o diffuse che precludano la vita comunitaria;
- tesserino sanitario;
- codice fiscale;
- copia fotostatica della carta d'identità;
- copia fotostatica dell'eventuale certificato di invalidità civile;

- tutta la documentazione sanitaria (cartelle cliniche, radiogrammi, esami di laboratorio, relazioni specialistiche, ...)
- eventuali autorizzazioni per la fornitura di presidi (pannoloni, cateteri, sacche urinarie, medicazioni particolari, ...);
- eventuali farmaci utilizzati;

7. SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'assistenza alle attività di vita quotidiana è garantita nell'arco delle 24 ore dagli operatori addetti all'assistenza e dal personale infermieristico, che agiscono sulla base di Piani di Assistenza Individuali.

L'equipe assistenziale nello svolgimento/aiuto delle attività di cura stimola la persona al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue. Nello specifico vengono garantiti i seguenti servizi compresi nella retta:

- ◆ **Servizio di Igiene e Cura alla Persona:** comprende l'igiene quotidiana, il bagno assistito periodico, la vestizione;
- ◆ **Servizio alberghiero:** comprensivo di alloggio, mensa, fornitura e manutenzione della biancheria piana e lavanderia-stireria dell'abbigliamento personale;
- ◆ **Mobilizzazione:** prevede l'alzata e la rimessa a letto dell'ospite; l'assistenza nella deambulazione con l'impiego corretto degli ausili;
- ◆ **Fisioterapia:** personalizzata o di gruppo a seconda delle necessità individuali;
- ◆ **Assistenza infermieristica:** la struttura garantisce il servizio infermieristico per 24 ore al giorno;
- ◆ **Assistenza medica:** L'ospite entrando nella struttura conserva il rapporto con il suo Medico di Medicina Generale, con cui la

Residenza collabora per la gestione dei problemi di salute dell'ospite. Il Direttore Sanitario pianifica, gestisce e valuta i bisogni clinico-assistenziali dell'ospite; soddisfa il bisogno di comunicazione con la famiglia rispetto alle necessità sanitarie e informative. Attua il processo di educazione sanitaria sia verso l'ospite che verso i familiari e il personale di assistenza di base;

- ◆ **Alimentazione:** per ospiti che necessitano di aiuto totale o parziale nell'alimentazione/idratazione, l'operatore di assistenza garantisce un aiuto personalizzato, con la finalità di salvaguardare le singole capacità residue della persona (tagliare le pietanze, imboccare, sorvegliare, stimolare ad alimentarsi);
- ◆ **Controllo e gestione dell'incontinenza:** prevede l'accompagnamento in bagno degli ospiti con capacità residue e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza;
- ◆ **Assistenza notturna:** assicura il controllo, la sorveglianza e la tutela degli ospiti, mediante frequenti controlli nelle singole stanze, in base ai livelli di dipendenza;
- ◆ **Assistenza sociale:** l'attività di assistenza sociale prevede attività di segretariato sociale, supporto nelle pratiche inps, asl, isee, supporto nei ricorsi per amministratore di sostegno, gestione del denaro;
- ◆ **Animazione:** L'attività di animazione viene svolta da un'animatrice e da volontari esterni secondo programmi predisposti periodicamente. Le attività hanno lo scopo di favorire la socializzazione, l'integrazione ed il benessere psico-fisico della persona. Tali attività consistono in:
 - ricreazione e socializzazione:
 - giochi di società e di gruppo (carte, dama, tombola,..)
 - ascolto della musica,
 - visione di film e di programmi televisivi,

- laboratori artigianali,
- lavori di cucito, di maglia, di pittura,...
- momenti di festa all'interno della Struttura, aperti anche a familiari e cittadini del territorio,
- uscite/gite in città o località limitrofe.

Gli operatori gestiscono le attività suddette, adeguandosi alle caratteristiche ed alle possibilità di ciascun ospite; attività mirate alla stimolazione cognitiva e socio-relazionale, finalizzate al miglioramento del benessere psicofisico;

♦ **Parrucchiere;**

♦ **Assistenza religiosa.**

L'ospite in grado di soddisfare in autonomia le proprie necessità può richiedere la collaborazione del personale in servizio attraverso la chiamata con il campanello.

La struttura può inoltre offrire i seguenti servizi a pagamento, quindi esclusi dalla retta:

Visite specialistiche, uscite sul territorio e accompagnamenti a visita, affidato a competenti associazioni del territorio, servizio di podologo: attivati in base alle necessità degli ospiti, su richiesta dell'utente o dei familiari.

8. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il vitto per gli ospiti viene preparato nella cucina presente all'interno della residenza protetta e comprende i 3 pasti principali: la prima colazione, il pranzo, la cena, integrati dalla merenda nel pomeriggio e dalla distribuzione di thè, caffè o estratti di frutta durante la giornata. I menù proposti prevedono una rotazione stagionale, vengono redatti su

base mensile, prevedono la possibilità di scelta fra 2 alternative e sono stabiliti con la collaborazione della Direzione sanitaria. Tutte le diete particolari dovranno essere richieste e certificate dal medico curante. I pasti vengono di norma consumati nell'apposita sala da pranzo ed in casi particolari potranno essere serviti in camera. La preparazione avviene nel rispetto delle norme HACCP.

L'obiettivo principale nella somministrazione dei pasti è fornire un corretto apporto alimentare, tenendo conto dei gusti, delle preferenze, e delle necessità dietetiche del singolo.

Lo sporzionamento è eseguito solo dal personale incaricato, nel rispetto delle normative sanitarie vigenti.

Qualora l'ospite desideri, è possibile pranzare o cenare con i propri amici e/o familiari, dandone comunicazione al personale.

9. IGIENE DEGLI AMBIENTI

L'igiene e la pulizia ordinaria e periodica degli ambienti è garantita dal personale della residenza.

L'igienizzazione degli ambienti è eseguita secondo procedure specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute delle persone. Le pulizie si svolgono prevalentemente durante le ore del mattino e tengono conto della presenza e delle esigenze delle persone. La pulizia ordinaria viene eseguita quotidianamente; le pulizie periodiche e straordinarie hanno cadenza settimanale, mensile, bimensile, semestrale o annuale, a seconda del tipo di intervento.

10. RISORSE UMANE

La Residenza si avvale di personale proprio, di professionisti esterni qualificati per lo svolgimento dei seguenti ruoli:

- **Personale sanitario:**

Direttore Sanitario, Coordinatore infermieristico, Terapista della riabilitazione, Infermieri Professionali, Operatori Socio Sanitari, Operatori Socio Assistenziali, Assistente di base coordinatore del Personale;

- **Personale di supporto:**

Assistente Sociale, Animatore del Tempo Libero.

- **Amministrativo:**

Responsabile non medico della struttura, Impiegato amministrativo.

Inoltre ha individuato all'interno del suo staff:

Responsabile della qualità; responsabile della sicurezza; responsabile HACCP.

11. LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

La giornata dell'ospite inizia alle sette, con la sveglia, l'igiene personale e l'aiuto, da parte degli operatori, a predisporre alla nuova giornata. Alle 8.30 si fa colazione e successivamente seguono le attività libere (informazione, s. messa) e quelle programmate (riabilitazione, animazione ...) Alle 13:00 c'è il pranzo, seguito dal riposo pomeridiano. Alle 15.30 riprendono le attività programmate, a cui segue la merenda. Alle 18.30 viene servita la cena per le persone che necessitano di maggiore supporto per alimentarsi; alle 19.30 viene servita la cena a tutti gli altri ospiti. Alle 20.30 gli ospiti vengono aiutati a sistemarsi nelle loro camere per la notte. L'orario del riposo notturno non è fissato

rigidamente, in quanto il personale cerca di rispettare le abitudini e le richieste individuali.

12. LA TUTELA

Segnalazione disservizi

Villa Rosalba garantisce la tutela della persona ospitata anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità espressi nella presente carta dei servizi. Le segnalazioni saranno inoltre utili per conoscere e comprendere meglio eventuali problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili e in un'ottica di miglioramento continuo garantire sempre più alti standard di servizio.

Il reclamo può essere presentato con le seguenti modalità:

- reclamo a voce al coordinatore di sede

Reclamo a scritto (tramite la scheda di segnalazione reclami, a disposizione presso la segreteria)

Verrà fornita, una risposta alla segnalazione:

entro 7 giorni dalla presentazione del reclamo.

Qualità del servizio

Periodicamente gli ospiti ed i loro familiari possono esprimere il loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi descritti, mediante la compilazione di un questionario, a disposizione degli utenti in segreteria e comunque distribuito dal responsabile del sistema di gestione qualità con cadenza annuale. Grazie alle informazioni raccolte, Villa Rosalba è in grado di

programmare le azioni necessarie al miglioramento della qualità dei propri servizi.

Suggerimenti migliorativi

Chiunque lo ritenga potrà segnalare eventuali idee utili al miglioramento dei servizi forniti tramite la compilazione dell'apposito spazio ad essi dedicati nel modulo segnalazione reclami, disponibile presso la segreteria.

13. CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI

TITOLO PRIMO

QUALITA' DI VITA

1. Ci dedichiamo a sviluppare una politica di qualità di vita nell'istituto, a sorvegliare in permanenza per migliorarla e per ridurre le inevitabili difficoltà della vita in comunità.
2. Ci impegniamo a preservare l'autonomia della persona anziana, a favorire l'espressione del suo libero arbitrio, a fornirle i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.
3. Le riconosciamo il diritto al domicilio e cerchiamo che la scelta di vita in un luogo istituzionale le preservi le stesse garanzie di un domicilio privato.
4. Ci impegniamo affinché sia rispettato il suo diritto alla vita intima e possa godere in totale sicurezza uno spazio personale.
5. Le riconosciamo il diritto alla proprietà delle sue cose personali, qualunque sia il livello del suo handicap;

6. Le riconosciamo il diritto al rischio, la possibilità di assumersi la responsabilità delle sue scelte e di assumerle qualunque sia il grado di handicap. Dobbiamo badare in permanenza a non sottovalutare le potenzialità della persona anziana, anche non autonoma.

7. Ci impegniamo a riconoscere e a mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo i suoi legami con il vicinato, la famiglia, gli amici e l'esterno, moltiplicando aperture e scambi facilitandone l'accesso ai servizi e proponendole attività adatte e stimolanti.

8. Ci impegniamo ad offrire alle persone anziane e alle loro famiglie possibilità di espressione e di responsabilità nell'ambito delle nostre istituzioni.

9. Come individuo appartenente a una collettività e una comunità, l'espressione e l'applicazione dei diritti e libertà della persona anziana non possono essere limitati che dal rispetto dell'esercizio degli stessi da parte di altre persone.

TITOLO SECONDO

ADATTAMENTO PERMANENTE DEI SERVIZI

10. Ci atteniamo a ciò che le politiche istituzionali offrono attraverso risposte adeguate ed evolutive ai desideri e ai bisogni delle persone anziane, in funzione del loro stato di salute e delle loro attese, allo scopo di favorire in permanenza la loro autonomia.

11. Consideriamo l'istituzione come un insieme di servizi variati e differenziati alla persona anziana, di cui essa possa disporre secondo la sua libera scelta, all'interno e all'esterno dell'istituzione.

12. Ci impegniamo affinché questa offerta di servizi sia la più completa possibile e mai irreversibile. 13. Ci impegniamo a valutare e controllare frequentemente la qualità dei servizi proposti, per adattarli in permanenza ai bisogni e ai desideri che saranno espressi dalle persone anziane.

14. Ci impegniamo a fornire alla persona anziana una informazione chiara e obiettiva sulle offerte di servizi all'interno e all'esterno dell'istituzione e auspichiamo che l'insieme dei servizi e degli aiuti alle persone anziane sia chiaro, centralizzato, coordinato e accessibile alle persone anziane.

15. Ci impegniamo a elaborare nei nostri diversi paesi contratti di soggiorno conformi ai principi enunciati nella " Carta " e integrati nell'ordine comunitario per i quali le istituzioni e le persone anziane si impegnano reciprocamente.

TITOLO TERZO

ACCESSO ALLE CURE

16. Consideriamo che l'accoglienza di una persona anziana è globale e che una risposta globale sanitaria deve esserle assicurata senza discriminazione.

17. Ci impegniamo a garantire alla persona anziana in istituto l'accesso a cure di qualità, adatte in permanenza al suo stato di salute, senza discriminazione di domicilio.

18. Ci premuriamo che la persona anziana possa disporre di un supporto sociale, medico e paramedico competente e uniformato ai problemi gerontologici dell'invecchiamento e dell'handicap.

19. Auspichiamo che in tutti i paesi siano accentuate le politiche di formazione di tutti gli operatori che si occupano delle persone anziane; che i profili di impiego presso le persone anziane siano rivalutati e migliorati e che siano riconosciute le nuove competenze professionali.

20. Ci impegniamo a favorire tutte le possibilità per la formazione dell'insieme del nostro personale e a dare un livello europeo e una armonizzazione delle formazioni e dei livelli qualificativi.

21. Auspichiamo che la professione di direttore di istituto o dei servizi per le persone anziane non solo possa beneficiare di un eguale formazione e Livello, ma anche sia valorizzata nello spazio sociale europeo.

TITOLO QUARTO

LA FLESSIBILITA' DEI FINANZIAMENTI

22. Esprimiamo la nostra attenzione affinché una politica gerontologica di qualità possa essere offerta a tutta la popolazione senza discriminazione di risorse.

23. Auspichiamo che il costo dei servizi proposti resti accessibile alle persone anziane e che esse possano beneficiarne in funzione delle loro condizioni e dei loro desideri.

24. Esprimiamo la nostra attenzione affinché la persona anziana disponga di risorse sufficienti qualunque sia il suo livello di autonomia e che possa gestirle il più a lungo possibile.

25. Auspichiamo che esista un reale contributo sociale al finanziamento dell'aiuto alla persona senza discriminazione per quanto riguarda la natura o la destinazione dell'aiuto.

26. Consideriamo la politica gerontologica come fonte, in tutti i paesi d'Europa, di attività economica e di impiego, oggi e in futuro e che debba essere all'altezza della nostra civiltà e del nostro progresso.

27. Ci impegniamo affinché la politica di aiuto alla persona anziana o handicappata sia semplificata, centralizzata e coordinata.

28. Ci impegniamo a lottare contro la diversificazione delle forme istituzionali o le lungaggini amministrative che comportano disparate responsabilità nei confronti della persona anziana.

29. Auspichiamo che i finanziamenti siano adeguati in permanenza alla evoluzione e alle innovazioni dei servizi.

30. Ci impegniamo a essere responsabili operatori di gerontologia e a partecipare allo sforzo collettivo nella gestione delle spese pubbliche senza mai rinunciare alla qualità di una politica gerontologica europea e a un suo continuo miglioramento.

14. IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

Villa Rosalba ha introdotto e implementato un sistema di qualità conforme all'UNI EN ISO 9001:2015, al fine di migliorare con continuità i propri servizi e standard qualitativi. A tal fine ha pianificato le proprie attività, introdotto indicatori capaci di misurare le prestazioni e ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi.

La scelta di dotarsi e mantenere la certificazione deriva dal desiderio di garantire agli ospiti e alle loro famiglie alti standard qualitativi del servizio attraverso la qualità dell'organizzazione.

Il sistema di qualità adottato ha spinto la Residenza ad orientare i suoi obiettivi nella realizzazione dei seguenti programmi:

- a) impiego di procedure e istruzioni di lavoro:** Il personale, a vari livelli, utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato e istruzioni di lavoro dettagliate che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Periodicamente vengono aggiornati sulla base delle esigenze interne;
- b) valutazione degli ospiti:** consiste nell'analisi delle maggiori aree che influenzano la qualità della vita degli ospiti quali: mobilità, alimentazione, disturbi del comportamento e dell'umore, benessere psico-sociale e problematiche infermieristiche (incontinenza urinaria, piaghe da decubito), in modo che tutta l'équipe multidisciplinare possa conoscere la situazione globale dell'ospite ed essere periodicamente informata su progetti specifici;
- c) attuazione Decreto Legislativo 81/2008 sulla sicurezza in ambiente di lavoro e s.m.i:** La Residenza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza nonché controllando la formazione obbligatoria degli operatori che operano presso la struttura;

d) analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare

(HACCP): La Residenza ha elaborato il manuale previsto dal Decreto Legislativo 6 novembre 2007, n. 193 "Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore (HACCP). Un manuale di controllo alimentare HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina e dispensa nelle varie fasi di preparazione e somministrazione dei pasti. Periodici controlli vengono effettuati sulle acque potabili della residenza (legionella, ecc.) e sui processi di preparazione alimentare del cibo;

e) attuazione del Regolamento UE 679/16 (GDPR): La Residenza ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza dei propri dati personali. In particolare, la Residenza informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei propri dati personali, garantisce idonee misure di sicurezza in ottemperanza alle normative vigenti

f) sistemi di informazione: Sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro, linee guida.

g) programmi di formazione del personale: Convinti dell'importanza della formazione del personale in particolare, dell'équipe socio-assistenziale e sanitaria, da molti anni sono stati promossi corsi interni ed esterni di formazione e di aggiornamento professionale.

e) Precauzioni da adottare per prevenire le infezioni correlate all'assistenza Villa Rosalba mette in atto tutte le precauzioni standard secondo le "Linee guida di prevenzione della trasmissione delle infezioni nell'ambito sanitario", ovvero adotta misure per l'assistenza di tutti gli utenti indipendentemente dalla diagnosi o dallo stato infettivo dello stesso. Le precauzioni comprendono le misure barriera quali: DPI secondo il decreto legislativo 81/08, igiene delle mani, l'adozione di pratiche sicure per la prevenzione dell'esposizione degli operatori sanitari a patogeni, le procedure di sanificazione ambientali, il trattamento dei rifiuti, la gestione dei dispositivi medici. Le procedure attuate dalla Residenza sono conosciute ed attuate da tutto il personale sanitario ed operatori.

15. STANDARD DI QUALITA'

La Residenza Protetta ha individuato nel corso dell'anno 2024 diversi indicatori di qualità al fine di tenere sotto controllo le attività esercitate.

In particolare:

- indice di allettamento inferiore al 2%;
- rispetto al 100% del piano di formazione del personale;
- rispetto al 100% di quanto previsto nel manuale HACCP;
- 100% dei Pai compilati rispetto al totale degli ospiti;
- Gradimento dell'utenza: più del 90% dei questionari di soddisfazione risultano con punteggio maggiore di 4 su un

massimo di 5 e risultano assenti giudizi inferiori alla sufficienza da parte dei famigliari /caregiver e degli ospiti.

Gli impegni vengono monitorati attraverso le verifiche ispettive interne, i controlli periodici da parte del Direttore Sanitario, il monitoraggio degli indicatori e degli obiettivi in sede di riesame della direzione e l'applicazione sistematica della documentazione predisposta per la gestione del Sistema di qualità.

16. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (Regolamento UE 679/16).

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione Sanitaria della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o pec, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, presso la Direzione Sanitaria della Residenza.

