

CARTA DEI SERVIZI

(ex DPCM 19.05.1995)

Edizione 2021

Rev. 05 del 03.07.2021

Villa Gioiosa
RSA HOSPICE E CURE PALLIATIVE



Effegi S.r.l.



"Villa Gioiosa" - 87046 Montalto Uffugo (CS)



Tel. 0984-930888/930418 - Fax 0984-306836



Cell 345-8020406



Sede Legale Corso Mazzini n°92 - 87100 Cosenza



PIVA 02905100786



Sito web www.rsavillagioiosa.it

INDICE

Sommario

CARTA DEI SERVIZI.....	3
Riferimenti legislativi.....	3
Obiettivi.....	3
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	4
Organizzazione aziendale.....	5
Principi fondamentali.....	6
INFORMAZIONE SU SERVIZI OFFERTI.....	7
Residenza Sanitaria Assistenziale-Anziani.....	7
Residenza Sanitaria Assistenziale-Medicalizzata.....	7
Hospice.....	8
MODALITÀ DI ACCESSO.....	9
Riferimenti Legislativi.....	9
Accesso in RSA A/M.....	9
Accesso Hospice.....	10
Accesso in regime privato.....	10
Documentazione d'ingresso.....	11
DIMISSIONI.....	12
REGOLE DI VITA COMUNITARIA.....	13
PRESTAZIONI OFFERTE.....	14
Metodologie di lavoro in RSA.....	14
Metodologie di lavoro in HOSPICE.....	14
Assistenza di base.....	18
Attività psico-educazionale.....	18
Servizi di pulizia degli ambienti.....	19
Servizio mensa.....	19
Servizio lavanderia.....	19
Servizio barbiere e parrucchiere.....	20
Presidi e ausili.....	20
Servizio di manutenzione.....	20
Servizio di Reception.....	20
Servizio BAR.....	40
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.).....	40
Ruolo e coinvolgimento dei familiari.....	41
Strumenti di verifica e controllo.....	41
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	42
SICUREZZA.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	42
REGOLAMENTO INTERNO "VILLA GIOIOSA".....	43
CARTA DEI SERVIZI PER GLI ANZIANI.....	45
COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE.....	47
Gestione dei reclami.....	47
Soddisfazione dei clienti.....	48

CARTA DEI SERVIZI

Riferimenti legislativi

Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995- Linee Guida n. 2/95 Ministero della Sanità - L.R. n. 23/03 – L. n. 328/00 (art. 13).

Obiettivi

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione attraverso il quale la nostra struttura sanitaria fornisce, in maniera accessibile e trasparente al cittadino-utente, informazioni sul suo modo di operare, sulle prestazioni erogate, sugli strumenti e le professionalità impiegate, sugli standard di qualità attesi e perseguiti.

Il principale obiettivo è quello di:

- fare conoscere ad ospiti e familiari i propri diritti;
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla struttura;
- definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei servizi introduce nel mondo sanitario il concetto secondo il quale un'organizzazione sanitaria deve assicurare una serie di prestazioni facilitando la piena comprensione del significato e dell'utilità degli stessi agli utenti-fruitori.

Quindi, la carta dei servizi costituisce un esempio di diritto all'informazione nell'ambito più generale del processo di tutela della salute. Essa rappresenta uno strumento di garanzia per il paziente e di salvaguardia dei suoi diritti.

La maggiore informazione e conoscenza favorisce un rapporto paziente-struttura sanitaria improntato alla trasparenza ed alla chiarezza.

Per tali ragioni anche Villa Gioiosa ha voluto redigere la propria carta di servizi da offrire in lettura ai propri ospiti ed utenti ed a tutti quei referenti istituzionali (ASP, Associazioni, Enti Locali, Parrocchie, ecc.) ai quali vuole offrire la garanzia del proprio operato.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento ed integrazione.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Villa Gioiosa” è ubicata a Ctr. Caldopiano, Montalto Uffugo (Cs), a circa 20 Km da Cosenza.

Autorizzata dall’Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza, la quale conta una popolazione di circa 750.000 abitanti.

La struttura dispone di 30 posti di RSA-Anziani, 20 posti di RSA-Medicalizzata; da marzo 2017: 10 posti di hospice residenziali e 4 prestazioni pro die per posto letto per cure palliative in regime domiciliare.

La Struttura eroga ed è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per: *erogazione di servizi di assistenza socio - sanitari in RSA per anziani e in RSA medicalizzata. Erogazione di hospice e cure palliative in ambito residenziale e domiciliare.*

Villa Gioiosa è dotata di parcheggio a disposizione degli utenti, di cortile con panchine accessibile per ospiti e familiari, è strutturata su 4 piani.

Al Piano Terra sono situati: Uffici Amministrativi, Direzione Sanitaria, Accettazione, Studio Assistente Sociale, Cucina, Stanze degenza, Sala comune, Bagno assistito, Palestra, Studio del Fisiatra, Studio Medico, Camera Mortuaria (accessibile dal cortile esterno della struttura), Cappella.

Al Primo Piano sono situati: Stanze degenza, Sala comune, Bagno assistito, Infermeria, Ufficio caposala, cucina di piano, deposito pulito, deposito sporco, studio medico.

Al secondo piano sono ubicate stanze di degenza, Sala comune, Bagno assistito, Infermeria, cucina di piano, deposito pulito, deposito sporco, studio medico.

Le camere di degenza (due posti) sono dotate di bagno privato, i letti sono attrezzati con pulsante di chiamata e predisposti per l’aggiunta di ausili.

Al Terzo Piano sono situati: Lavanderia, Archivio, spogliatoi e uffici.

La struttura è dotata di un Piano di Emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l’evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale delle strutture è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza dei pazienti/degenti.

Organizzazione aziendale

Villa Gioiosa ha ottenuto la Certificazione di Qualità (secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015) con gli obiettivi di garantire sempre i più alti standard qualitativi e il miglioramento continuo, dedicandosi, con maggior impegno, non solo nell'erogazione di prestazioni di assistenza e cura nel rispetto della migliore pratica sanitaria, ma anche:

- 1) nell'attuare puntuali controlli sul processo di sterilizzazione dello strumentario;
- 2) nella gestione corretta e trasparente degli accessi e degli appuntamenti;
- 3) nella cura dell'igiene e del comfort dei locali;
- 4) nella scelta di materiali sicuri e certificati;
- 5) nei controlli sistematici alla propria apparecchiatura;
- 6) nella formazione e nell'aggiornamento continui del personale sanitario;
- 7) nel rispetto della privacy e della persona.

La struttura è diretta da una Direzione Sanitaria che coordina il personale socio-sanitario con i quale collaborano i medici specialisti.

La Direzione Generale ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati.

In funzione di quanto previsto dal sistema di qualità alla Direzione spetta:

- la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali;
- la gestione degli acquisti e dell'amministrazione;
- la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il personale medico e paramedico è costituito da medici (internista, fisiatra, geriatra, psichiatra), psicologi, infermieri, terapisti della riabilitazione, educatori professionali, operatori socio-assistenziali, assistente sociale.

Principi fondamentali

Villa Gioiosa eroga i propri servizi nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Legge Italiana:

UGUAGLIANZA	Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
IMPARZIALITA'	I comportamenti degli operatori verso gli ospiti e gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
CONTINUITA'	Villa Gioiosa assicura continuità e regolarità nell'assistenza. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.
PARTECIPAZIONE	Villa Gioiosa garantisce all'ospite ed ai suoi familiari la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

INFORMAZIONE SU SERVIZI OFFERTI

La missione istituzionale di Villa Gioiosa è quella di erogare servizi sanitari, assistenziali e riabilitativi secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

Tali servizi vengono erogati in regime residenziale presso la RSA/A e la RSA/M. In regime residenziale e semiresidenziale presso il CSR. In regime residenziale e domiciliare per il setting hospice e cure palliative.

Residenza Sanitaria Assistenziale-Anziani

La RSA/A è una Struttura extraospedaliera destinata a pazienti anziani (> 65 anni) affetti da patologie cronico - degenerative, non autosufficienti, non assistibili a domicilio o richiedenti trattamenti continui e che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Presso la RSA/A vengono erogate - in forma continuativa – assistenza sanitaria qualificata e trattamenti riabilitativi con l'obiettivo di migliorare lo stato di salute ed il grado di autonomia della persona.

Presso la RSA/A vi è una presa in carico globale dell'ospite attraverso un approccio multidisciplinare che vede la collaborazione di diverse figure professionali (Fisiatra, Geriatra, Psicologo, Educatori, Terapisti della riabilitazione, Infermieri professionali, Assistente Sociale, ecc.).

Per ogni ospite viene redatto un Piano Assistenziale e Sanitario Individuale nel quale vengono definiti i bisogni assistenziali e di cura del paziente e designate le figure preposte alla presa in carico.

Il personale medico di Villa Gioiosa, inoltre, si avvale di tutte le consulenze specialistiche ed i controlli medici necessari a garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura.

Residenza Sanitaria Assistenziale-Medicalizzata

La RSA/M è una Struttura extraospedaliera destinata a pazienti non autosufficienti, a seguito della perdita temporanea dell'autonomia dopo interventi chirurgici e/o traumi, richiedenti trattamenti intensivi, essenziali per il supporto alle funzioni vitali, come ad esempio: ventilazione meccanica ed assistita, nutrizione entrale o parenterale protratta, trattamenti specialistici ad alto impegno.

Si tratta di interventi di cura complessi, ma concentrati nel tempo i cui obiettivi assistenziali sono rivolti, con la ovvia eccezione dei pazienti terminali, alla riacquisizione dell'autonomia perduta o alla acquisizione del maggiore livello di autonomia possibile.

Accedono i seguenti pazienti:

- pazienti in stato vegetativo o coma prolungato;
- pazienti con gravi insufficienze respiratorie;
- pazienti affetti da malattie neurodegenerative progressive;
- pazienti moderatamente instabili che necessitano di un monitoraggio clinico quotidiano;
- pazienti con patologie croniche in fase di riacutizzazione.

Presso la RSA/M vengono erogate - in forma continuativa – assistenza sanitaria qualificata e trattamenti riabilitativi con l’obiettivo di migliorare lo stato di salute ed il grado di autonomia della persona.

Presso la RSA/M vi è una presa in carico globale dell’ospite attraverso un approccio multidisciplinare che vede la collaborazione di diverse figure professionali (Fisiatra, Geriatra, Psicologo, Educatori, Terapisti della riabilitazione, Infermieri professionali, Assistente Sociale, ecc.).

Per ogni ospite viene redatto un Piano Assistenziale e Sanitario Individuale nel quale vengono definiti i bisogni assistenziali e di cura del paziente e designate le figure preposte alla presa in carico.

Il personale medico di Villa Gioiosa, inoltre, si avvale di tutte le consulenze specialistiche ed i controlli medici necessari a garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura.

Hospice

Villa Gioiosa è in fase di certificazione di:

- 10 posti letto residenziale hospice per servizi di cure palliative, con l’obiettivo di “prenderci cura” (per motivi sanitari o sociali) del paziente in fase di progressiva e irreversibile malattia e della sua famiglia, in una molteplicità di situazioni.
- 40 prestazioni pro die di cure palliative domiciliari per pazienti impossibilitati a spostarsi dal proprio domicilio.

MODALITÀ DI ACCESSO

Riferimenti Legislativi

D.G.R. n. 695/03; D.G.R. n. 685/02; D.D.G. n. 4477 del 30/10/08; L.R. n. 23/03.

Accesso in RSA A/M

L'accesso alla RSA in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale necessita di:

- Impegnativa redatta dal medico di base con la dicitura:
 - Attivazione UVM/UMP per ricovero sociosanitario.
 - Scheda d'accesso (il cui modello è stato inviato a tutti i medici di medicina generale dall'ASP, sul quale occorre specificare le patologie del paziente, lo stesso si può ritirare presso gli uffici PUA dell'ASP).
- Tale documentazione deve essere consegnata presso DISTRETTO DI APPARTENENZA CENTRO PUA (centro unico d'accoglienza) e la stessa verrà protocollata ed inserita in una lista d'attesa. I distretti sanitari sono i seguenti:
 - COSENZA (Aprigliano, Carolei, Casole Bruzio, Celico, Cerisano, Cosenza, Dipignano, Domanico, Lappano, Mendicino, Pedace, Pietrafitta, Rovito, Spezzano Piccolo, Spezzano Sila, Serra Pedace, Trenta, Zumpano, Pianecrati)
 - RENDE (Castiglione C., Castrolibero, Marano M., Marano P., Rende, rose, S. Fili, S. Pietro in G., S. Vincenzo La C.)
 - ROGLIANO (Altilia, Belsito, Bianchi, Carpanzano, Cellara, Colosimi, Figline V., Grimaldi, Malito, Mancone, Marzi, Paterno C., Panettieri, Parenti, Pedivigliano, Rogliano, S. Stefano di Rogliano, Scigliano)
 - MEDIA VALLE CRATI (Bisignano, Cerzeto, Lattarico, Luzzi, Montalto U., Rota Greca, S. Benedetti U., S. Martino di F.ta, Torano Castello, Civita)
 - ACRI (Acri, S. Sofia D'Epiro)
- Seguirà visita UVM presso il domicilio dell'assistito per la valutazione al ricovero, a tal proposito è importante segnalare eventuali spostamenti del paziente dal luogo indicato per la visita.
- Ad esito positivo di tale valutazione dovrà seguire la convocazione da parte degli uffici del Distretto Sanitario "Cosenza /Savuto" (U.O.C. cure specialistiche settore RSA sita in via Milelli n. 23 – 87100 Cosenza tel. 0984/8933855 fax 0984/25905), dei familiari per la scelta della Struttura

Rev. 05 del 03.07.2021

Nei seguenti giorni: lunedì e mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12.30 e Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

Per un ricovero autorizzato in RSA/ medicalizzata, il familiare non dovrà pagare nessuna quota di spesa partecipativa per lo stesso, al contrario, un ricovero in RSA/anziani implica tale quota, conteggiata dall'ASP in base ai seguenti documenti da presentare:

- ultimo cedolino della pensione, oppure modello O BIS relativo all'anno corrente, oppure libretto postale o bancario dove viene accreditata la pensione;
- eventuali contratti di locazione riguardanti appartamenti, terreni, magazzini che procurano reddito;
- nel caso di separazione legale, per la quale il soggetto ricoverato deve riconoscere una cifra ai familiari a titolo di alimenti, portare la sentenza del Tribunale;

A comunicare l'autorizzazione al ricovero, e quindi l'accesso alla Struttura, sarà la stessa ASP.

Accesso hospice

Le richieste di ricovero in hospice devono pervenire dal Medico di Medicina Generale o dal Medico Ospedaliero. Nel corso del primo contatto viene richiesta la documentazione medica ed ogni informazione che possa risultare utile per valutare l'opportunità del ricovero.

Allo scopo di garantire la maggior appropriatezza e la maggior equità di accesso all'Hospice, è stata predisposta la "Scheda per la valutazione di accessibilità all'Hospice", al fine di valutare la pertinenza di ogni richiesta. Inoltre si procede con un confronto preliminare con il paziente e i familiari allo scopo di presentare le finalità della struttura, le sue modalità di funzionamento, i servizi disponibili, compresa l'eventuale offerta di servizi complementari e integrativi.

Raccolto il Consenso del malato, e valutati i criteri di accessibilità all'Hospice, Villa Gioiosa concorda con i familiari tempi e modalità di accesso.

Accesso in regime privato

L'accesso in regime privato, comporta un accordo fra la Struttura e l'utente e/o il familiare, e/o il Tutore /Amministratore. Si procede con la stipula di contratto scritto in cui l'Amministrazione indica la spesa giornaliera a carico totale dell'utente.

Rev. 05 del 03.07.2021

Durante la degenza l'ospite potrà usufruire dell'assistenza e consulenza dei medici specialisti previsti per la struttura, (Internista, Geriatra, Fisiatra, Psichiatra ecc.), oltre alla professionalità di infermieri, fisioterapisti psicologo e assistente sociale.

L'inserimento, previo accordo telefonico, è tempestivo e in quanto tale, può essere una considerevole risoluzione per coloro che si ritrovano di fronte ad una dimissione ospedaliera immediata e non hanno la possibilità di garantire la dovuta assistenza al paziente presso il domicilio.

Il familiare potrà nel contempo avviare le procedure burocratiche per l'inserimento in convenzione per il modulo più appropriato, rispetto alle patologie di cui il proprio congiunto è affetto.

Documentazione d'ingresso

Gli ospiti dovranno produrre, a seconda dei casi, la seguente documentazione:

- Carta d'identità, delega del Giudice Tutelare se nominati amministratori di sostegno del ricoverato
- Codice fiscale/tessera sanitaria
- Copia verbale di invalidità civile
- Eventuali prescrizioni terapeutiche specialistiche PER FARMACI O PRESIDII.
- Eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente al ricovero (cartelle cliniche, relazioni di dimissioni di altre strutture etc...)

Occorre consegnare eventuali ausili forniti dall'ASP come: pannoloni, traverse, strisce reattive per la misurazione glicemica, se autorizzata carrozzina personale, deambulatori etc.

Gli ospiti, inoltre, dovranno sottoscrivere, in base alla tipologia, i seguenti documenti:

- autorizzazione al trattamento dei dati (Reg. UE 2016/679);
- richiesta dei servizi non compresi nella retta.

Ai nuovi ospiti residenziali è richiesto il seguente corredo d'ingresso:

6 tute - 6 pigiami- 8 paia di calze - 8 paia di slip - 8 canottiere - 8 maglie – 1 paio di pantofole - 1 paio di scarpe.

DIMISSIONI

L'Ospite/utente può essere dimesso nei seguenti casi:

1. Decesso dell'Ospite.
2. Trasferimento ad altra struttura.
3. Nuova valutazione che attesti la non idoneità al precedente ricovero.
4. Decisione dei familiari contro il parere dei sanitari (dimissione volontaria decisa per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela legale).

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Villa Gioiosa ha strutturato la propria organizzazione in modo da limitare gli effetti della istituzionalizzazione e garantire alla persona i ritmi di vita più adeguati e l'ambiente più accogliente.

La giornata tipo dell'ospite è così articolata:

7,00 – 8,30	Alzata, igiene personale, vestizione
8,30 – 9,30	Colazione, somministrazione terapia
9,30 – 12,00	Riabilitazione, Attività psico-educazionale, animazione con spuntino alle ore 10,30 circa
12,30 – 13,00	Pranzo e somministrazione terapia
13,30 – 14,30	Riposo
14,30 – 15,30	Alzata e socializzazione
15,30 – 16,00	Merenda / idratazione
16,00 – 18,00	Animazione/Attività psico-educazionale
18,00 – 19,30	Cena e somministrazione terapia
20,30 – 21,00	Rimessa a letto

Il servizio viene personalizzato quanto più possibile per venire incontro alle esigenze di assistenza e cura dei singoli e dei loro familiari.

PRESTAZIONI OFFERTE

Metodologie di lavoro in RSA

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce nell'elaborazione e realizzazione per ogni anziano di un Progetto di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Il P.A.I. è dunque lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio, declinata nello specifico degli interventi rivolti a ciascun anziano, e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e la realizzazione di tutte le azioni di cura. La stesura e la realizzazione del P.A.I. vedono impegnate tutte le figure professionali dell'équipe ed implicano la capacità delle stesse di conoscere, comprendere e accettare l'anziano nella sua interezza, ma anche di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere. Le figure professionali coinvolte nel processo di elaborazione del progetto di assistenza individualizzato si riuniscono sistematicamente per riportare e confrontare i dati riguardanti ogni persona e per determinare specifici obiettivi ed interventi all'interno di un "progetto di vita".

In RSA vengono fornite prestazioni di tipo:

- Assistenziale: assistenza tutelare e di base.
- Sanitario: assistenza medica e infermieristica.
- Socio-riabilitativo: stimolazione funzionale e cognitiva, animazione.
- Alberghiero: mensa, igiene ambientale, lavanderia, servizi vari.

I servizi vengono descritti nel seguito.

Metodologie di lavoro in HOSPICE

L'Hospice ospita temporaneamente persone adulte non assistibili presso il proprio domicilio per offrire una risposta organizzata ai bisogni assistenziali, clinici, psicologici e spirituali del malato oncologico o affetto da malattia in fase avanzata ad andamento irreversibile e per le quali ogni terapia finalizzata alla guarigione o alla stabilizzazione della patologia non è possibile o appropriata. Per rispondere a questi bisogni occorre attivare tutti i nodi e i percorsi della rete delle cure palliative, di cui l'Hospice è riferimento per la degenza, protetta e transitoria, dei pazienti seguiti al domicilio e

dei pazienti già ricoverati in reparti ospedalieri non dimissibili al domicilio per la complessità, definitiva o temporanea del caso clinico.

Il progetto si colloca nel programma nazionale di finanziamento avviato dalla Legge n. 39/1999 e nel successivo programma regionale per la realizzazione dei centri residenziali di cure palliative, di cui al Decreto n. 11162 del 06.09.2011 Approvazione Linee Guida per l'attuazione della rete di Cure Palliative e s.m.i.

Obiettivo principale è accompagnare la persona e i propri familiari in questa fase della vita, nel pieno rispetto della dignità, mediante il controllo del dolore e dei sintomi fisici e psichici e fornire un luogo d'accoglienza e ricovero temporaneo per il sostegno psicologico e sociale e per il periodico sollievo dal carico assistenziale al nucleo familiare.

L'organizzazione dell'hospice si ispira ai principi di centralità della persona, appropriatezza dell'assistenza, efficienza ed equità, ponendo l'accento sull'autonomia, sui valori e la cultura del malato e dei suoi familiari, verso i quali rivolgere, in particolare, l'opera di informazione, consiglio, aiuto pratico ed educazione continua, necessari soprattutto nell'ottica del rientro a domicilio del paziente. Fondamentale per la trasparenza e la condivisione degli obiettivi della cura è la creazione ed il mantenimento di un rapporto tra l'equipe professionale e gli ospiti della struttura, finalizzato prevalentemente alla riduzione della sofferenza e del disagio.

L'Hospice è una struttura residenziale territoriale a carattere sociosanitario e a completo carico del Servizio Sanitario Nazionale, in quanto tale ricovero rientra nei Livelli Essenziali di Assistenza.

VALORI ISPIRATORI

- Rispetto dell'autonomia, valori e cultura del malato e dei congiunti.
- Rispetto della continuità delle abitudini di vita degli ospiti con il solo limite della sicurezza e delle esigenze degli altri ospiti.
- Valorizzazione del rapporto tra equipe curante, malato e famiglia attraverso una relazione basata sulla comunicazione, la trasparenza e la condivisione degli obiettivi di cura.
- Impegno a garantire un programma continuo volto ad accertare e a migliorare la qualità e l'efficienza dell'assistenza prestata.

OBIETTIVI

- Assistenza e cura a carattere residenziale nell'ambito della terapia del dolore e delle cure palliative.
- Sostegno alla famiglia.
- Accompagnamento alla morte (l'orientamento è, in questo caso, multidisciplinare e multiprofessionale, tenendo conto delle singole e specifiche esigenze).
- Assistenza al lutto (sia nella fase anticipatoria, sia nel periodo successivo al decesso).

IL PERSONALE

Medico: rappresenta la figura che garantisce un'efficace assistenza e assicura un supporto professionale di tipo consulenziale all'intera equipe. La presenza del Medico è garantita durante l'arco della giornata per 7 giorni la settimana ed è prevista la reperibilità notturna.

Medico radiologo: cura l'esecuzione delle prestazioni diagnostiche di I livello, per i pazienti interni all'hospice, e ne esegue la refertazione.

Tecnico radiologo: collabora con il radiologo nello svolgimento delle attività.

Coordinatore IP/OSS: con il responsabile medico collabora alla gestione e al buon funzionamento della struttura e funge da raccordo con le associazioni di volontariato.

Infermiere: è il responsabile dell'assistenza infermieristica che si esplica attraverso la pianificazione, gestione e valutazione di interventi tecnici, educativi e relazionali. È presente 24 ore su 24, giorni feriali e festivi.

Operatore Socio Sanitario: collabora con l'infermiere nell'attuazione del piano assistenziale e garantisce le attività correlate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona. È presente 24 ore su 24, giorni feriali e festivi.

Fisioterapista: garantisce le prestazioni correlate alla riattivazione motoria, secondo quanto previsto nel piano assistenziale.

Psicologo/Psicoterapeuta: all'interno dell'equipe è la figura che supporta il paziente e la famiglia. È disponibile per colloqui individuali, sia con i malati che con i familiari. Partecipa alla supervisione dell'equipe e alla prevenzione del burn-out degli operatori.

Assistente Spirituale: è una figura presente per i bisogni di natura spirituale degli ospiti, scelto dall'ospite e/o da un suo familiare. Per i soggetti con diverso credo e pratiche religiose, nel rispetto

Rev. 05 del 03.07.2021

dell'individualità e libertà di culto della persona, gli operatori del presidio possono attivare il mediatore culturale che saprà dare indicazioni sui riferimenti di culto presenti nel territorio.

Volontariato: nel Progetto Hospice il volontariato, svolge una importante attività di sostegno a malati e famigliari. Il volontariato è impegnato non in maniera casuale o occasionale ma metodica e costante; la sua azione non è mai individuale, ma inserita nella struttura dove ogni figura ha un proprio ruolo. L'elemento caratterizzante dell'attività del volontario in Hospice è proprio quello di far parte in un'equipe allo scopo di migliorare la qualità della vita del malato e della famiglia che lo assiste.

Le figure professionali riportate possono essere integrate da altre figure (nutrizionista, bioeticista, arte terapeuta, musicoterapeuta, mediatore culturale,...).

L'equipe interna all'hospice quindi si occupa di:

- ✓ Compilare la scheda S.V.A.M.A.
- ✓ Predisporre un PAI
- ✓ attuare il programma assistenziale personalizzato, operando aggiornamenti ed integrazioni in funzione dei bisogni e delle preferenze dell'assistito e con l'accordo della famiglia
- ✓ Compilare la cartella clinica
- ✓ informare ed educare l'assistito ed i suoi familiari
- ✓ verificare periodicamente l'efficacia dell'assistenza
- ✓ valutare il livello di qualità di vita dell'assistito
- ✓ fornire supporto ai familiari in funzione dell'evento luttuoso

Durante la permanenza in Hospice, laddove se ne dovesse ravvisare la necessità, è possibile effettuare esami diagnostici di I livello direttamente presso il Centro.

ASSISTENZA AL LUTTO

L'obiettivo dell'assistenza in questa fase è quello di accompagnare il paziente creando un'atmosfera in cui sia possibile un distacco sereno, libero dal dolore pur in presenza della coscienza e della possibilità di comunicare. L'impegno, inoltre, degli operatori dell'Hospice è quello di sostenere i familiari, sia nel momento del decesso che in quello dell'elaborazione del lutto, stato emotivo che può essere vissuto anche precedentemente al momento della perdita del congiunto. Tutti gli operatori hanno le competenze per riconoscere le fasi del decesso e del lutto.

ORARI DI VISITA

L'Hospice favorisce la presenza di familiari e conoscenti vicino alla persona malata. Non sono quindi previste limitazioni di orario per l'accesso alla struttura. È raccomandata però ai visitatori la massima discrezione, un uso limitato del telefono cellulare, il rispetto della privacy degli altri pazienti.

Assistenza di base

È volta a soddisfare i bisogni primari della persona non autosufficiente, favorendone il benessere e l'autonomia. L'assistenza di base è effettuata da operatori socio sanitari, che garantiscono un'attenta rilevazione del bisogno e il conseguente intervento necessario nelle attività quotidiane (ad esempio igiene personale, assunzione dei pasti, ecc); gli operatori socio-sanitari partecipano inoltre alla corretta registrazione e compilazione degli strumenti informativi di propria competenza.

Collaborano ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue e al recupero funzionale, realizzano attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi, attivando relazioni di aiuto con l'utente e la famiglia.

Sono coordinati da un Responsabile, cui compete l'organizzazione e l'indirizzo metodologico degli operatori. Pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma di lavoro e favorendo l'integrazione con le figure dell'area sanitaria e con i referenti dei vari servizi.

Attività psico-educazionale

La terapia psico-educazionale è assicurata dalla presenza in struttura (tutti i giorni) di educatori professionali. È finalizzata al mantenimento delle abilità residue delle persone ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività erogate sono diversificate per ciascun ospite, in funzione dei suoi interessi, delle sue capacità residue, e del progetto riabilitativo-assistenziale individuale.

L'animazione è l'attività finalizzata alla promozione dei processi di partecipazione e di inserimento degli ospiti nel contesto sociale. L'animatore pianifica ed attua, in modo espressivo, creativo e comunicativo, attività di tipo culturale, di intrattenimento, di coinvolgimento, di orientamento, a livello individuale e di gruppo; inoltre opera per conseguire un generale miglioramento della qualità di vita dell'ospite attraverso interventi volti a promuovere un rafforzamento o un recupero dell'identità personale, e a stimolare nuovi interessi, gestire eventuali disturbi comportamentali, recuperare e/o aumentare la fiducia e il rispetto di sé e nei confronti degli altri.

Attualmente viene redatto un Piano annuale, validato dalla Direzione sanitaria, con indicati gli obiettivi che ci si prefigge per l'anno in corso in termini di progettazione, programmazione delle attività rivolte agli ospiti, eventuali necessità specifiche individuate dall'équipe.

Servizi di pulizia degli ambienti

Sono assicurate sia le pulizie ordinarie giornaliere sia quelle straordinarie attraverso personale dipendente. Con cadenza programmata quotidiana sono effettuati le pulizie delle stanze degli Ospiti, uno specifico intervento al cambio dell'utente, nonché gli interventi di disinfezione, disinfestazione, degli ambienti di uso comune.

Servizio mensa

Relativamente ai pasti, l'ospite può scegliere giornalmente da un menu stagionale che propone per ogni pasto (pranzo e cena), 2 primi, 2 secondi e contorni diversi.

Personale competente che conosce le indicazioni dietetiche formulate dal personale medico aiuta l'ospite nella scelta del proprio menu.

Il menu è stato redatto considerando le esigenze dietetiche degli utenti e nel rispetto delle linee guida in materia di corretta alimentazione.

I pasti vengono preparati internamente da personale qualificato e con l'impiego delle migliori materie prime.

La preparazione e la somministrazione dei pasti avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza alimentare ed autocontrollo (HACCP).

Servizio lavanderia

Villa Gioiosa assicura la pulizia e l'igienizzazione della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, biancheria da tavola, ecc.) attraverso un proprio fornitore qualificato.

Per il lavaggio dei capi di vestiario è disponibile un servizio di lavanderia interna. Al fine di evitare la dispersione o la confusione dei capi, per ogni ospite è tenuto un elenco della biancheria ed è approntato un sistema di rintracciabilità mediante l'apposizione di etichette identificative su ciascun capo.

Rev. 05 del 03.07.2021

Il Paziente degente al momento dell'ingresso, deve disporre di un adeguato corredo personale del quale viene redatto elenco scritto. Ogniqualvolta i familiari ritirino o consegnino abiti nuovi devono darne comunicazione al Responsabile per una migliore ed efficiente gestione del servizio.

Servizio barbiere e parrucchiere

Il servizio è garantito e gratuito per la rasatura barba quotidiana. La spesa per il taglio, la piega, il colore, ecc. è sostenuta dall'ospite.

Presidi e ausili

Villa Gioiosa provvede al rifornimento di alcune tipologie di farmaci/presidi e concerta con i familiari l'approvvigionamento di farmaci ad uso individuale ed ausili (pannoloni, traverse, ecc.) assicurando sempre l'occorrente per le cure e l'assistenza. Per quanto concerne farmaci, presidi ed ausili prescrivibili dal SSN si rimanda alla normativa vigente.

Servizio di manutenzione

E' previsto un servizio di manutenzione che assicura una verifica costante di impianti, ambienti, attrezzature e arredi della struttura provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in relazione alle esigenze e alle problematiche che si presentano.

Servizio di Reception

Il centralino/reception garantisce il servizio dalle ore 8.00 sino alle ore 19.00.

All'interno delle Struttura è possibile effettuare e ricevere telefonate nelle camere di degenza.

Per motivi di sicurezza è sconsigliato l'uso dei telefoni cellulari.

Le Visite agli ospiti sono consentite dal lunedì alla domenica (Mattina dalle 10.45 alle 11.45 Pomeriggio dalle 16.00 alle 17.50) Durante l'orario di visita parenti e amici sono invitati a sostare presso le aree comuni della struttura e non all'interno delle stanze per il rispetto di tutti.

La presenza durante il pranzo e la cena non è consentita ai visitatori, se non in casi esplicitamente autorizzati, presso le sale ristorante e nelle vicinanze dei carrelli delle vivande per la necessaria tranquillità degli ospiti in un momento delicato come quello dedicato ai pasti, nonché per questioni igieniche.

Non è infine consentita la presenza di esterni durante le visite mediche e interventi assistenziali, se non previa specifica ed eccezionale autorizzazione.

In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari.

Competenza – Consapevolezza

DIREZIONE

Amministrazione, gestione, pianificazione strategica

Diploma di laurea– Esperienza: 3 anni nel settore di appartenenza.

Definisce la politica e la pianificazione della Qualità aziendale, assicurando che tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione.

Effettua il riesame da parte della Direzione.

Effettua il riesame dei contratti.

E' responsabile della qualificazione dei fornitori.

Definisce i programmi di formazione ed addestramento, di concerto con il Responsabile Gestione Qualità e la Direzione Sanitaria.

Pianifica le azioni per il miglioramento continuo.

Gestisce le risorse dell'organizzazione.

Autorizza la evasione degli ordini per gli acquisti non correnti

Vigila sulla correttezza comportamentale del personale e promuove eventuali azioni disciplinari.

Convoca le riunioni periodiche con il personale

DIREZIONE SANITARIA

Curare l'organizzazione tecnico-sanitaria della struttura.

È responsabile della corretta gestione ed esecuzione delle attività di accettazione/ammissione del paziente/degente

È responsabile dell'erogazione di servizi di assistenza socio-sanitaria e riabilitativi della struttura.

Titolo di studio: Laurea in Medicina con specializzazione in geriatria –
Esperienza: 3 anni nel settore di appartenenza.

E' responsabile delle Linee Guida e dei percorsi diagnostico-terapeutici.

E' responsabile della riduzione del rischio clinico e della vigilanza complessiva delle attività sanitarie, del servizio mensa, dell'assistenza tutelare, della piscina terapeutica.

Promuove la raccolta ed il monitoraggio dei dati relativi agli indicatori prestazionali.

Contribuisce alla definizione del programma delle attività di formazione ed addestramento relativamente alle aree socio-sanitaria e socio-assistenziale.

Collabora con la Direzione circa la scelta sulle infrastrutture e le risorse tecniche.

E' responsabile della presa in carico del paziente e predispone, di concerto con il Team psico-socio-educativo ed il medico fisiatra, il PAI (Piano Assistenziale Individuale).

E' responsabile dell'archiviazione della documentazione relativa ai pazienti/ospiti presenti, deceduti e dimessi.

Definisce di concerto con la Direzione i piani di Lavoro di ciascuna figura professionale ed effettua il monitoraggio sui turni di lavoro.

Ratifica i programmi delle attività psico-educative.

Ratifica i permessi di uscita.

Sottoscrive le Diete Speciali.

Controlla lo stato di igiene e decoro degli ospiti.

Vigila sulla qualità e sul gradimento del servizio mensa.

E' responsabile delle terapie farmacologiche somministrate e delle variazioni delle stesse.

Effettua una vigilanza costante su tutte le attività.

Controlla quotidianamente l'efficacia delle attività di igiene e riordino degli ambienti.

Riesamina la documentazione di accesso e la richiesta di prestazioni.

Garantisce il rispetto dei criteri di accesso.

Garantisce la corretta archiviazione della documentazione dei pazienti.

Provvede alle comunicazioni (telefoniche e postali) con i pazienti.

Provvede alla predisposizione ed all'inoltro delle comunicazioni all'ASP.

Pianifica l'organizzazione giornaliera delle attività del centro.

Coordina il personale del centro.

In collaborazione con altre figure che compongono l'equipe decide e predispone la dislocazione logistica dei pazienti all'interno della struttura.

SICUREZZA

Assicurare il rispetto dei dispositivi e della normativa in materia di sicurezza

Idonea formazione/addestramento in materia di sicurezza (Rif.to D.Lgs.81/08).

E' responsabile degli adempimenti in materia di sicurezza.

Definisce ed attua i programmi di formazione ed addestramento in materia di sicurezza, di concerto con la Direzione.

RES. PRIVACY (DPO)

Assicurare il rispetto dei dispositivi e della normativa in materia di privacy

Idonea formazione/addestramento in materia di privacy (Rif.to Reg. UE 2016/679)

E' responsabile degli adempimenti in materia di privacy.

Definisce ed attua i programmi di formazione ed addestramento in materia di privacy, di concerto con la Direzione.

HACCP

Assicurare il rispetto dei dispositivi e della normativa in materia di autocontrollo (HACCP)

Idonea formazione/addestramento in materia.

E' responsabile degli adempimenti in materia di autocontrollo.

Definisce ed attua i programmi di formazione ed addestramento in materia di autocontrollo, di concerto con la Direzione e con il Responsabile Sistema di Gestione Qualità

RESPONSABILE SGQ

Supportare la Direzione nel coordinamento di tutte le attività aziendali al fine di garantire la rispondenza ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità

Diploma di scuola superiore - Idonea formazione/addestramento da parte di soggetti qualificati come internal auditor ai sensi della norma UNI EN 19011.

Sovrintende alla stesura e all'aggiornamento della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Gestisce la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Assicura l'applicazione dei criteri relativi alla gestione ed applicazione del sistema di identificazione e rintracciabilità.

Effettua l'analisi ed il trattamento delle non conformità.

Gestisce ed attua le azioni correttive ed eventuali reclami del cliente/paziente.

Promuove, programma ed effettua Audit interni comunicandone i risultati alla Direzione.

Effettua le attività di sorveglianza dei fornitori comunicandone alla Direzione i risultati.

Assicura l'applicazione delle istruzioni operative e delle metodologie contenute nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Riferisce alla Direzione sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e su ogni esigenza di miglioramento.

E' responsabile del controllo sulle attività gestite in outsourcing.

RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE/PERSONALE

Assicurare la corretta gestione ed esecuzione delle attività amministrative.

Titolo di studio: Diploma di scuola superiore – Esperienza: 1 anno nel settore di appartenenza.

Riesamina la documentazione di accesso e la richiesta di ricovero e/o prestazioni.

Garantisce il rispetto dei criteri di accesso.

Garantisce la corretta archiviazione della documentazione dei pazienti.

Provvede alla evasione degli ordini di acquisto sulla base delle informazioni ricevute.

Garantisce gli adempimenti contabili in ottemperanza alla normativa civile e fiscale.

Verifica le regolarità formale dei contratti stipulati.

Predisporre, controlla ed aggiorna tutta la documentazione contabile.

Cura la esecuzione di tutti gli adempimenti amministrativi relativi ai rapporti con il personale.

Raccoglie ed elabora, a fini retributivi ed assistenziali, i dati relativi alle ore di lavoro svolte dal personale.

Cura e segue la gestione, la catalogazione, l'elaborazione e l'archiviazione della documentazione e delle pratiche amministrative aziendali.

Mantiene e gestisce i rapporti di comunicazione relativi agli affari esterni e legali dell'azienda.

ADDETTO AREA AMMINISTRAZIONE/PERSONALE

Supportare il responsabile dell'Area amministrazione nell'espletamento dell'attività amministrativa

Titolo di studio: Diploma di scuola superiore – Conoscenza informatica - Esperienza: 1 anno nel settore di appartenenza.

Rev. 05 del 03.07.2021

Acquisisce la documentazione di accesso e provvede alla verifica circa la correttezza formale della richiesta del paziente.

Facilita l'accesso alla struttura attraverso informazioni sulle attività ed i servizi erogati.

Verifica la capacità di evasione della richiesta da parte della struttura.

Provvede all'archiviazione della documentazione relativa a ciascun paziente.

Provvede all'inserimento dei dati dei pazienti nell'apposito software di gestione ed all'aggiornamento quotidiano/mensile delle presenze/assenze.

Provvede alla predisposizione ed all'inoltro delle comunicazioni all'ASP circa l'assenza/trasferimento dei pazienti.

Provvede alla predisposizione ed all'inoltro delle comunicazioni ai familiari dei pazienti.

Registra gli acquisti ed i beni consegnati per conto dei pazienti.

Provvede alla contabilizzazione degli acquisti dei pazienti.

Provvede alla registrazione delle fatture.

Provvede al disbrigo delle operazioni esterne presso gli istituti di credito e postali e l'ASP.

Predispone i turni di lavoro per le risorse umane della riabilitazione (terapisti), in collaborazione con il coordinatore dei terapeuti.

RESPONSABILE APPROVVIGIONAMENTI/MAGAZZINO

Garantire la quantità e la qualità di beni e servizi. Assicurare la corretta gestione ed organizzazione del magazzino

Titolo di studio: Diploma di scuola media inferiore – Esperienza: 1 anno nel settore di appartenenza.

Controlla i beni/servizi approvvigionati.

Controlla che sia verificata la corrispondenza delle caratteristiche degli approvvigionamenti (beni e servizi) rispetto alle specifiche richieste.

Comunica alla Direzione eventuali non conformità riscontrate sugli approvvigionamenti.

Provvede a far sistemare i prodotti approvvigionati nelle apposite aree identificate.

Controlla che sia segnalato il raggiungimento della scorta minima per procedere all'acquisto dei prodotti necessari per l'erogazione dei servizi.

Redige ed inoltra gli ordini di acquisto.

Mantiene i rapporti di comunicazione con i fornitori al fine di concordare le condizioni di fornitura, di sollecitare le spedizioni per evitare ritardi nelle consegne.

ADDETTO URP/ACCETTAZIONE

Garantire le comunicazioni (telefonate, corrispondenza, fax) in entrata ed in uscita. Effettuare un efficace servizio di portineria.

Vigilare sulle presenze relative al personale.

Titolo di studio: Diploma di scuola media inferiore – Esperienza: 6 mesi nel settore di appartenenza.

Risponde alle telefonate in entrata e le trasferisce al destinatario.

Smista le telefonate in uscita.

Registra le telefonate in entrata ed in uscita.

Garantisce il controllo degli accessi alla struttura e vigila sulle uscite all'esterno degli ospiti.

Registra i dati relativi ai visitatori.

Garantisce la trasmissione delle comunicazioni interne tra le varie aree.

Consegna le comunicazioni della struttura (prospetti contabili, richieste farmaci, ecc.) ai familiari degli ospiti.

Registra la consegna di beni per i pazienti (pannoloni, traverse) e ne dà comunicazione all'area amministrazione.

Provvede alla trasmissione ed alla ricezione dei fax.

Conserva e distribuisce la modulistica in uso.

Aggiorna il registro presenze degli ospiti.

Prepara i permessi di uscita degli ospiti.

Aggiorna il libro presenze del personale.

Verifica gli orari di ingresso ed uscita del personale.

Stampa e consegna la modulistica del SQ alle risorse dell'organizzazione.

OSS (OPERATORE SOCIO SANITARIO)

Erogazione del servizio di assistenza tutelare

Titolo di studio: Diploma specifico – Esperienza: 6 mesi nel settore di appartenenza.

Rileva e comunica al personale medico ed infermieristico gli eventi significativi riguardanti l'ospite.

Provvede alla pulizia ed al riordino dell'unità di base del paziente.

Provvede alla igienizzazione dei dispositivi di uso personale (padelle, vasi, catini, carrozzine, protesi, ecc.).

Provvede alla raccolta della biancheria sporca.

Provvede all'igiene personale degli ospiti.

Assiste gli ospiti nell'assunzione dei pasti.

Assiste gli ospiti nelle azioni di vita quotidiana (deambulazione, mobilizzazione, operazioni fisiologiche).

Provvede al riordino delle sale mensa dopo i pasti

Accompagna i pazienti deambolanti e trasporta quelli non deambolanti in barella o carrozzina.

Compone la salma e la trasferisce nella camera mortuaria.

COORDINATORE OSS

Garantire una efficace gestione del servizio di assistenza tutelare

Titolo di studio: Diploma specifico – Esperienza: 1 anno nel settore di appartenenza.

Distribuisce il carico di assistenziale tra i vari OSS in relazione alle esigenze degli ospiti affidati.

Pianifica i Bagni.

Pianifica i turni di lavoro degli OSS.

Gestisce approvvigionamento, registrazione e distribuzione dei pannoloni.

In collaborazione con altre figure che compongono l'equipe decide e predisporre la dislocazione logistica dei pazienti all'interno della struttura.

INFERMIERE PROFESSIONALE

Erogazione del servizio infermieristico

Titolo di studio: Diploma di laurea – Esperienza: 3 mesi nel settore di appartenenza.

Partecipa alla gestione dell'assistenza del paziente.

Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico- terapeutiche somministrando i farmaci ed eseguendo i trattamenti diagnostici prescritti.

Registra la somministrazione delle terapie.

Provvede alla rilevazione ed alla registrazione dei parametri vitali.

Assiste il personale medico nelle varie attività.

Rileva le condizioni generali del paziente.

Provvede al prelievo di campioni per le indagini.

Effettua le medicazioni.

Provvede alla rilevazione dei parametri ambientali nelle infermerie e della temperatura del frigorifero farmaceutico.

Provvede alla predisposizione ed al controllo dei carrelli delle terapie.

Provvede alla sterilizzazione ed alla decontaminazione dello strumentario.

Effettua la sorveglianza in sala durante la somministrazione dei pasti.

Provvede alla compilazione della cartella infermieristica.

INFERMIERE COORDINATORE

Garantire una efficace erogazione del servizio infermieristico.

Sovrintendere all'approvvigionamento ed alla corretta conservazione dei prodotti farmaceutici.

Titolo di studio: Diploma di laurea – Esperienza: 1 anno nel settore di appartenenza.

Acquisisce il Piano di trattamento dal personale medico e predispone le consegne per gli infermieri.

Coordina e sovrintende l'attività degli infermieri.

Inserisce i pazienti nei diversi programmi terapeutico/assistenziali (ECG, esami ematici, bagni, medicazioni, ecc).

Controlla 2 volte a settimana le piaghe da decubito in trattamento.

Effettua il controllo in accettazione dei prodotti farmaceutici.

Garantisce la corretta conservazione dei farmaci.

Sovrintende al processo di somministrazione dei farmaci.

Garantisce la corretta applicazione della procedura di sterilizzazione.

Organizza le riunioni periodiche con il personale infermieristico.

Organizza le riunioni periodiche con il personale.

Provvede alla gestione dei rifiuti speciali.

Provvede alla gestione delle bombole O₂.

Pianifica i turni di lavoro degli infermieri.

Organizza e i ricoveri e le visite esterne.

E' responsabile della predisposizione dell'accesso alla struttura.

Assegna i posti letto di concerto con il personale medico.

PSICOLOGO

Erogare il servizio di assistenza psicologica

Titolo di studio: Laurea con iscrizione all'albo – Esperienza: 1 anno nel settore di appartenenza

Collabora con le altre figure professionali nella definizione dei Piani di Assistenza Individuali (PAI).

Collabora con gli educatori professionali nelle attività di laboratorio per l'attività di supporto psicologico di gruppo.

Provvede alla compilazione del SVAMA o strumenti similari.

Somministra i test di valutazione psicologica e ne registra l'esito.

Pianifica i colloqui psicologici in funzione delle esigenze specifiche dei pazienti.

Effettua i colloqui psicologici ai pazienti e ne registra l'esito.

Effettua i colloqui con i familiari in collaborazione con l'assistente sociale.

In collaborazione con altre figure che compongono l'equipe decide e predispone la dislocazione logistica dei pazienti all'interno della struttura.

ASSISTENTE SOCIALE

Erogare il servizio di assistenza sociale

Titolo di studio: Diploma di laurea specifico – Esperienza: 1 anno nel settore di appartenenza.

Supporta l'ospite nella interazione con il mondo esterno (privato ed istituzionale).

Svolge attività di informazione sul funzionamento ed organizzazione interna della Struttura, accoglienza, accettazione, rilascio di certificati di ricovero, assistenza sociale specifica, relazione con la famiglia le istituzioni e i servizi territoriali, rilevamento dello stato di bisogno dell'assistito, sostegno alle famiglie nella risoluzione dello stesso.

Recepisce i bisogni dell'ospite ed opera per il loro soddisfacimento.

Collabora con le altre figure professionali per la definizione del PAI e la compilazione del SVAMA o strumenti simili.

Supervisiona programmazione visita ed esami specialistici in collaborazione con i medici.

Compie interventi esterni sul territorio per adempimenti burocratici.

Effettua il colloquio di ingresso e compila la relativa compilazione della cartella sociale.

In collaborazione con altre figure che compongono l'equipe decide e predispone la dislocazione logistica dei pazienti all'interno della struttura.

EDUCATORE PROFESSIONALE

Programmare ed attuare programmi educativi, occupazionali e di risocializzazione

Titolo di studio: Diploma di laurea o titolo equipollente – Esperienza: 3 mesi nel settore di appartenenza.

Aiuta l'ospite nella scelta del menù.

Collabora con le altre figure professionali per la definizione dei programmi di animazione.

Attua i progetti psico - educativi individualizzati e collettivi.

Preleva/riconsegna i carrelli del vitto dalla/cucina e provvede alla distribuzione dei pasti.

Provvede al riordino delle sale mensa dopo i pasti.

Gestisce le attività del laboratorio psico - educativo.

Accompagna i pazienti nelle escursioni esterne.

Collabora nell'esecuzione delle attività straordinarie con il coinvolgimento di soggetti esterni.

COORDINATORE EDUCATORI

Garantire una efficace gestione del servizio psico-educativo

Titolo di studio: Diploma di laurea o titolo equipollente – Esperienza: 1 anno nel settore di appartenenza.

Supervisiona e collabora nella realizzazione dei programmi di animazione ed i progetti psico-educativi.

Organizza e coordina le riunioni periodiche con gli educatori.

Pianifica i turni di lavoro degli educatori.

Predisporre e modifica prenotazione pasti, indicati dai medici.

Gestisce il modulo di idratazione.

Pianifica le escursioni esterne dei pazienti.

In collaborazione con altre figure che compongono l'equipe decide e predisporre la dislocazione logistica dei pazienti all'interno della struttura.

Gestione del magazzino del laboratorio psico-educazionale.

MEDICO DI STRUTTURA

Erogare il servizio di medicina generale

Titolo di studio: Laurea con abilitazione – Esperienza: 1 anno nel settore di appartenenza.

Attua i programmi di medicina preventiva.

Effettua la visita iniziale.

Tiene aggiornata la documentazione sanitaria del paziente (cartelle cliniche, schede di terapia).

Programma i controlli ematochimici.

Programma le consulenze medico-specialistiche.

Programma le visite di controllo e gli esami strumentali.

Programma i ricoveri ospedalieri.

Trascrive i referti e le indicazioni terapeutiche dei consulenti nelle cartelle cliniche.

Effettua i colloqui con i familiari dei pazienti.

Predisporre i permessi di uscita degli ospiti.

Espleta le formalità in caso di decesso.

Compila i fogli Istat.

In collaborazione con altre figure che compongono l'equipe decide e predisporre la dislocazione logistica dei pazienti all'interno della struttura.

NEURO-PSICHIATRA

Diagnosi e trattamento dei disturbi cognitivi, emotivi, comportamentali.

Titolo di studio: Laurea in Medicina e specializzazione – Esperienza: 1 anno nel settore di appartenenza.

Effettua la visita iniziale con gli altri specialisti.

Tiene aggiornata la documentazione sanitaria del paziente (cartelle cliniche, schede di terapia) per ciò che lo riguarda.

Esamina il paziente attraverso il colloquio, test ed esami di laboratorio.

Analizza il passato del paziente e la sua storia medica.

Effettua una diagnosi.

Collabora con le altre figure professionali per la definizione del PAI e la compilazione del VAOR/RUG o strumenti simili.

Seleziona i farmaci necessari nel proprio settore.

Verificare gli effetti della terapia in incontri successivi.

FISIATRA

Erogare il servizio di medicina fisiatrica

Titolo di studio: Laurea in Medicina e specializzazione – Esperienza: 1 anno nel settore di appartenenza.

Effettua la valutazione fisiatrica iniziale.

Prescrive la terapia fisica e riabilitativa.

Individua gli obiettivi del trattamento riabilitativo.

Coordina il team riabilitativo.

Redige il Progetto Riabilitativo Individuale (PRAI).

Stabilisce gli obiettivi e li rivaluta periodicamente (follow-up).

GERIATRA

Erogare il servizio di medicina geriatrica.

Titolo di studio: Laurea in Medicina e specializzazione – Esperienza: 1 anno nel settore di appartenenza.

Effettua la visita iniziale con gli altri specialisti.

Agisce per prevenire le complicanze delle malattie croniche privilegiando l'autonomia funzionale, le capacità cognitive e garantendo il supporto sociale necessario.

Tiene aggiornata la documentazione sanitaria del paziente (cartelle cliniche, schede di terapia) per ciò che lo riguarda.

TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE

Attuare programmi riabilitativi

Titolo di studio: Diploma di laurea– Esperienza: 6 mesi nel settore di appartenenza.

Pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive.

COORDINATORE TERAPISTI

Garantire una efficace gestione del servizio di riabilitazione

Titolo di studio: Diploma di laurea – Esperienza: 1 anno nel settore di appartenenza.

Pianifica i turni di lavoro dei terapisti.

Pianifica le terapie riabilitative per gli ospiti.

Assegna il terapeuta al paziente.

Collabora alla stesura del PAI.

Valuta l'appropriatezza degli ausili.

EQUIPE MEDICO PALLIATIVA

Provvedere alla predisposizione dei piani terapeutici assistenziali individuali.

Titolo di studio: Diploma di laurea – Esperienza: 1 anno nel settore/o apposita formazione.

Provvede alla valutazione multidimensionale ed alla analisi dettagliata dei bisogni del paziente al momento della presa in carico presso la struttura. Il Responsabile medico dell'Hospice è il supervisore delle scelte cliniche ed organizzative e collabora con il coordinatore infermieristico per la formazione continua del personale. I medici palliativisti garantiscono l'assistenza all'interno della struttura prevalentemente nelle ore diurne della mattina nei giorni feriali e reperibilità H 24 tutti i giorni. Durante i periodi di non presenza medica all'interno della struttura le possibili urgenze sono garantite dal 118 e dai medici della continuità assistenziale. Individua le metodologie ed i protocolli scientifici da adottare.

L'Equipe Medico palliativa è costituita da: Direttore Sanitario, medici Specialisti, Psicologo, Assistente Sociale, Infermiere Professionale, OSS, Fisioterapista, Volontario, Assistente spirituale. Il Coordinamento della Equipe è affidato al Direttore Sanitario.

VOLONTARIO

Migliorare la qualità della vita del malato e della famiglia che lo assiste.

Esperienza nel settore.

il volontariato, svolge una importante attività di sostegno a malati e famigliari.

Il volontariato è impegnato non in maniera casuale o occasionale ma metodica e costante; la sua azione non è mai individuale, ma inserita nella struttura dove ogni figura ha un proprio ruolo. L'elemento caratterizzante dell'attività del volontario in Hospice è proprio quello di far parte in un'equipe allo scopo di migliorare il rapporto del paziente con i vari soggetti.

ASSISTENTE SPIRITUALE

Migliorare il benessere spirituale del malato.

Scelto dall'ospite.

È una figura presente per i bisogni di natura spirituale degli ospiti, scelto dall'ospite e/o da un suo familiare. Per i soggetti con diverso credo e pratiche religiose, nel rispetto dell'individualità e libertà di culto della persona, gli operatori del presidio possono attivare il mediatore culturale che saprà dare indicazioni sui riferimenti di culto presenti nel territorio.

RESPONSABILE MANUTENZIONE

Assicurare la corretta gestione di tutti gli impianti e macchinari presenti in azienda con la relativa programmazione delle attività di manutenzione ordinaria

Titolo di studio: Diploma di scuola media inferiore - Esperienza: 6 mesi nell'area di appartenenza o idonea formazione e addestramento interni.

È responsabile delle attività di manutenzione degli impianti e dei macchinari/attrezzature di pertinenza dell'area.

ADDETTO ALLA CUCINA

Assicurare la corretta gestione ed esecuzione del processo di preparazione pietanze ai clienti/pazienti

Titolo di studio: Diploma di scuola alberghiera o idonea formazione/addestramento in materia di igiene degli alimenti (Rif.to Regolamento CE 852/2004) - Esperienza: 6 mesi nell'area di appartenenza o idonei formazione e addestramento interni.

Provvede alla preparazione dei pasti tenendo conto delle prescrizioni dietetiche individuali. Effettua i controlli qualitativi al ricevimento dei prodotti alimentari.

Effettua le operazioni di sanificazione di macchinari/arredi/ambienti, conservazione dei prodotti e preparazione delle pietanze, in accordo a quanto stabilito dal Manuale di Autocontrollo HACCP.

Effettua le operazioni di sterilizzazioni dei macchinari di lavaggio stoviglie.

Provvede al mantenimento delle scorte minime dei prodotti/materiali di pertinenza dell'area.

Controlla settimanalmente i prodotti alimentari approvvigionati identificando quelli scaduti o deteriorati.

È responsabile della tempestiva comunicazione dei guasti relativi a macchinari/ attrezzature di pertinenza dell'area.

AUSILIARIO

Attuare i piani di pulizia ed igienizzazione della Struttura

Titolo di studio: Diploma di scuola media inferiore - Esperienza: 6 mesi nell'area di appartenenza o idonea formazione e addestramento interni.

Provvede all'attuazione dei programmi di igiene e sanificazione degli ambienti.

Provvede al riordino degli ambienti.

Provvede alla rimozione dei rifiuti.

COORDINATORE AUSILIARI

Garantire un buon livello igienico nella Struttura

Titolo di studio: Diploma di scuola media inferiore - Esperienza: 1 anno nell'area di appartenenza o idonea formazione e addestramento interni.

Coordina l'attività del personale ausiliario.

Vigila sul corretto espletamento dei compiti assegnati.

Controlla quotidianamente l'efficacia delle attività di igiene e riordino degli ambienti interni ed esterni.

EROGAZIONE DI PRESTAZIONI SPECIALISTICA AMBULATORIALE DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI DI I LIVELLO AI PAZIENTI IN HOSPICE, DI SEGUITO SPECIFICATE: RADIOLOGIA TRADIZIONALE, ORTOPANTOMOGRFIA, MAMMOGRAFIA, ECOGRAFIA, MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA.

Provvedere alla corretta esecuzione delle attività relative al processo diagnostico per i servizi di Radiodiagnostica Diagnostica ultrasuonografica

Provvede alla erogazione di servizi/prestazioni di specialistica ambulatoriale di diagnostica per immagini di I livello ai pazienti in Hospice

Provvede alla interpretazione dei risultati alla redazione del referto ed alla comunicazione dei risultati al paziente

TECNICO SANITARIO IN RADIOLOGIA MEDICA (TSRM)

Titolo di studio: laurea per tecnico sanitario di radiologia medica - Esperienza: 6 mesi nell'area di appartenenza o idonea formazione e addestramento interni.

saper eseguire, sotto prescrizione del Medico Radiologo ed in collaborazione con esso, i protocolli inerenti le principali metodiche radiodiagnostiche (radiologia tradizionale, TC, RM) saper gestire il flusso di immagini prodotte

saper eseguire, in collaborazione con il Fisico Sanitario, le procedure relative ai controlli di qualità della apparecchiature radioterapiche

saper seguire le indicazioni riportate sui piani di cura per mettere in atto le terapie eseguendo le varie sedute in termini di centratura, verifica e somministrazione del trattamento

saper interagire con il paziente durante l'intero ciclo di trattamento e comunicare al Medico Radioterapista importanti variazioni sullo stato di salute del paziente stesso

saper collaborare con il Fisico Sanitario nella pianificazione dosimetrica dei trattamenti

MEDICO RADIOLOGO

Titolo di studio: Laurea magistrale in medicina e chirurgia e specialistica in radiologia diagnostica - Esperienza: 1 anno nell'area di appartenenza o idonea formazione e addestramento interni.

diagnosi, terapia e emissione del referto.

ESPERTO QUALIFICATO

Laurea in Fisica Medica persona che possiede le cognizioni e l'addestramento necessari sia per effettuare misurazioni, esami, verifiche o valutazioni di carattere fisico, tecnico o radio-tossicologico, sia per assicurare il corretto funzionamento dei dispositivi di protezione, sia per fornire tutte le altre indicazioni e formulare provvedimenti atti a garantire la sorveglianza fisica della protezione dei lavoratori e della popolazione

Servizio BAR

Al piano terra della Struttura sono presenti alcuni distributori automatici per bevande calde, fredde e snak.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è il punto di riferimento a disposizione degli ospiti e dei familiari, per richieste, comunicazioni e segnalazioni.

Contatti:

Ufficio di Servizio Sociale

Piano Terra della Struttura

tel. 0984/930418 - 0984/930888

Orari:

L'apertura al pubblico dell'Ufficio è dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 14.00, e il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 18.00 previo appuntamento.

Le funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono così indicate:

- ascolto di problemi/segnalazioni da parte dell'ospite, relativamente ai servizi della Struttura
- accoglienza di osservazioni, proposte e reclami assicurando risposta entro 7 giorni lavorativi
- accoglimento di proposte tese ad ottimizzare la qualità dei servizi
- somministrazione di questionari ed indagini campionarie sulla soddisfazione degli ospiti

I componenti dell'équipe sono a disposizione dei familiari, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti e quanto necessario per garantire la migliore comunicazione. Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati in questi incontri, che sono da ritenere le sedi più funzionali ed adeguate per un immediato chiarimento sui problemi riscontrati e per un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni.

Ruolo e coinvolgimento dei familiari

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'ospite e l'équipe della struttura perché il familiare è parte integrante della sua storia: l'ospite entra in struttura "insieme ai suoi familiari" e questi rivestono un ruolo decisivo, accanto al gruppo di lavoro, nel determinare la qualità della relazione e della cura.

Per questo l'équipe di Villa Gioiosa ritiene che non sia sufficiente assolvere al dovere dell'informazione e della condivisione rispetto alle decisioni assistenziali ma intende promuovere un percorso che approdi ad una vera e propria "alleanza terapeutica", all'interno della quale il familiare contribuisca, insieme agli operatori, a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per l'ospite. I familiari possono altresì intervenire in talune azioni socio-assistenziali rivolte ai loro congiunti, ad esempio aiuto nell'assunzione del pasto, accompagnamento a visite, ecc. Questo aspetto è di grande valore in una prospettiva d'integrazione delle risorse del servizio e condivisione con l'équipe del percorso di cura.

Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti è prevista la somministrazione di un questionario (in Allegato) di soddisfazione agli ospiti della RSA ed ai loro familiari. Inoltre, gli utenti, in caso di grave disservizio, possono presentare un reclamo che la Direzione dell'azienda si impegna a prendere in carico (Modulo Reclamo).

Al fine di garantire la massima partecipazione ed il massimo ascolto delle esigenze degli utenti, Villa Gioiosa, gradisce ricevere suggerimenti e consigli per il miglioramento.

Villa Gioiosa garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti, dando riscontro dei risultati ottenuti per mezzo del sito internet.

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Villa Gioiosa fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'èquipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

Villa Gioiosa ha previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale con apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nell'ambito dei servizi/prestazioni erogati, la tutela del Cliente/paziente è attuata attraverso le seguenti garanzie:

- informazioni dell'iter sanitario-riabilitativo (consenso informato)
- informazioni chiare sullo stato di salute del Cliente/paziente (diagnosi, terapia trattamenti proposti, necessità di ulteriori approfondimenti diagnostici, ecc.)
- assoluto rispetto dei principi di uguaglianza e di imparzialità della gestione delle liste di attesa, gestite secondo ordine cronologico (salvo situazioni di particolare urgenza)
- la tutela del segreto professionale e della privacy (secondo normativa vigente).

I dati sensibili del Cliente/paziente sono utilizzati esclusivamente per la corretta erogazione dei servizi/prestazioni richiesti. Nell'ipotesi di eventuale utilizzo dei dati sensibili per scopi differenti, Villa Gioiosa provvede a richiederne il consenso scritto al Cliente/paziente, secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla normativa vigente.

Ogni procedura relativa all'acquisizione del consenso informato del Cliente/paziente è ottemperata in maniera puntuale e metodica a mezzo di apposita modulistica, recante le indicazioni necessarie per la

corretta informazione del cliente/paziente sulle modalità di esecuzione/erogazione delle prestazioni richieste e degli eventuali rischi connessi.

REGOLAMENTO INTERNO “VILLA GIOIOSA”

La camera assegnata all'ospite all'inizio del periodo di residenza viene individuata sulla base delle disponibilità e di una corretta gestione di posti letto, tenendo presenti, nei limiti del possibile, caratteristiche e bisogni particolari degli ospiti. Potranno in seguito avvenire per motivate ragioni gestionali e di tutela dell'ospite, modifiche nell'assegnazione.

I rapporti tra gli ospiti, i parenti ed il personale della struttura, devono essere improntati al reciproco rispetto e comprensione. Eventuali reclami, relativi al servizio dovranno essere rivolti direttamente alla Direzione della Struttura e non al personale in servizio.

Premesso che il principale punto di riferimento per gli ospiti resta sempre e comunque - anche durante il periodo di ospitalità presso la Struttura - la famiglia, i parenti dell'utente sono tenuti a collaborare per quanto afferisce:

- Il rinnovo periodico degli abiti, delle calzature e della biancheria (compreso cambio stagione).
- L'accompagnamento del congiunto a visite mediche programmate all'esterno della Struttura (per chi non autorizza l'uso dell'ambulanza e del suo personale).
- Il disbrigo delle pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'ospite.
- Al mantenimento di relazioni significative con il proprio congiunto.
- A rientri o visite alla famiglia assumendosi le responsabilità associate all'uscita dalla struttura.
- Alla rimozione degli ostacoli che possano ritardare/impedire il rientro nel suo ambiente di vita.
- Ad evitare le telefonate, se non in caso di estrema necessità, durante l'orario della visita medica (dalle ore 9:00 alle ore 11:00) e durante l'orario dei pasti (12:30/13:00 - 18:00/19:30).
- Al divieto di portare in Struttura bevande alcoliche, apparecchiature elettriche, alimenti o farmaci non autorizzati.
- Ad evitare la presenza in camera durante la visita medica o le prestazioni assistenziali.
- Al rispetto degli orari comunicati per l'ingresso in Struttura.
- A limitare l'assistenza diretta dell'ospite (messa a letto, igiene, deambulazione, alzata) ed a rivolgersi al personale preposto.
- Al divieto di avvicinarsi ai carrelli dei pasti e dei farmaci.
- A partecipare alle attività di animazione organizzate dalla Struttura (feste).

Rev. 05 del 03.07.2021

- A evitare l'uso di telefonini durante la permanenza in Struttura ed a tenere comportamenti improntati all'educazione ed alla correttezza.
- A non fumare nei locali interni della Struttura.

CARTA DEI SERVIZI PER GLI ANZIANI

La persona anziana rappresenta una risorsa rilevante per la società, anche in funzione dell'elevato contributo che può offrire alla conoscenza sociale della storia e delle tradizioni del nostro Paese.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone in età avanzata (superiore a 65 anni) ed in buone condizioni psico-fisiche. Negli interventi specificamente riservati agli anziani limitati nelle loro autonomie (anziani fragili), si considera non autosufficiente chi non può provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri.

La Carta dei Diritti delle Persone Anziane, in conformità al Piano d'Azione dell'ONU, adottato a Madrid nel 2002, ed al Piano Sanitario Nazionale, tutela il rispetto, promuove il benessere e mira a prevenire gli stati di disagio, di malattia ed emarginazione delle persone anziane con azioni positive, elevando la quantità e la qualità dei servizi offerti, e valorizzando la partecipazione ed il protagonismo delle persone anziane stesse.

In questo documento si fa riferimento ad alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio di “giustizia sociale”, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- Il principio di “solidarietà” enunciato dall'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- Il principio di “salute” enunciato dall'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

La persona anziana ha pertanto il diritto in particolare:

- ✓ Alla propria libertà: personale, di domicilio, di movimento, di corrispondenza, affettiva e sessuale.
- ✓ Ad una compiuta informazione sui servizi sociali e sanitari, sulle prestazioni offerte, sulle possibilità di scelte, sulle modalità di erogazione delle prestazioni.
- ✓ Al riconoscimento del suo contesto abitativo e familiare quale ambito privilegiato della vita.
- ✓ Al riconoscimento della propria esperienza professionale anche successivamente alla cessazione della sua attività lavorativa.
- ✓ Al coinvolgimento nelle attività sociali nelle quali si riconosce abile ad operare.
- ✓ Ad una salvaguardia da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- ✓ Al diritto di godere e conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
- ✓ A conservare e vedere rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- ✓ A disporre della propria giornata per quanto riguarda opportunità di studio, di informazione, appuntamenti televisivi e telefonici, orario di riposo e pasti.
- ✓ Alla riservatezza personale.

COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Villa Gioiosa ha individuato e definito modalità per comunicare con il paziente/ospite in merito a tutte informazioni relative al prodotto/servizio, ai criteri di gestione delle richieste di accesso e ai feedback da parte del paziente/ospite, con riferimento a scostamenti o anomalie rispetto ai requisiti.

Tali modalità si sostanziano in:

- Informazioni sulla struttura (organizzazione, prestazioni, Carta dei servizi).
- Informazioni sul trattamento dei dati sensibili del paziente/ospite (Rif.to D.Lgs.81/08), attraverso l'acquisizione dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali mediante apposita modulistica: garanzia su modalità e trattamento dei dati personali
- Informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni, attraverso l'acquisizione del consenso informato: accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico referente.
- Informazioni su modalità di presentazione di reclami e di rappresentazione del livello di soddisfazione.

Gestione dei reclami

La Direzione ed il Responsabile Gestione Qualità provvedono alla gestione di eventuali reclami trasmessi dal paziente/ospite. I moduli per la registrazione dei reclami sono disponibili presso l'area Amministrazione/Approvvigionamenti.

Qualora il paziente/ospite inoltri un reclamo o un'insoddisfazione, la Direzione, di concerto con il Responsabile Gestione Qualità:

- effettua un'analisi ed una valutazione delle cause che hanno determinato la non conformità e/o l'insoddisfazione del cliente;
- definisce le azioni correttive da intraprendere nonché le azioni preventive al fine di evitare che si ripresentino tali criticità;
- effettua un riesame delle stesse al fine di verificarne la corretta esecuzione e l'efficacia.

Un eventuale risposta al reclamo, sarà data nel tempo massimo di 10 giorni.

Soddisfazione dei clienti

L'attenzione al cliente è il risultato di una politica volta a considerare il rapporto stesso con il cliente un elemento fondamentale di miglioramento continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità.

La misurazione del grado/livello di soddisfazione del Cliente/paziente fornisce informazioni utili per migliorare le prestazioni dell'organizzazione. Le informazioni relative al Cliente/paziente possono essere, ad esempio, quelle di ritorno sul grado/livello di soddisfazione, misurata attraverso la somministrazione dei questionari.

Relativamente alle informazioni sul livello di soddisfazione, Villa Gioiosa predispone questionari da somministrare ai Clienti/pazienti, in forma anonima, disponibili presso l'Accettazione.

Dall'esame e dalla valutazione delle informazioni provenienti dai questionari, si acquisiscono ulteriori elementi per il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione.

Le fonti informative provenienti dai Clienti sono:

- i reclami, sulla cui base sono adottate idonee misure correttive finalizzate ad eliminare la causa generatrice dello stesso reclamo
- le comunicazioni intercorrenti con il Cliente/paziente durante tutte le fasi di assistenza
- i questionari di soddisfazione somministrati al Cliente/paziente

L'attenzione al cliente è il risultato di una politica volta a considerare il rapporto stesso con il cliente un elemento fondamentale di miglioramento continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Obiettivi prestazionali in sintesi per l'anno 2022

1. Efficienza nella gestione del deposito ed ottimizzazione delle quantità di prodotti approvvigionati
2. Competenza delle Risorse
3. Continuità nella erogazione delle prestazioni
4. Mantenere un clima positivo.
5. Estensione della gestione informatizzata delle modalità di gestione e registrazione delle attività
6. Soddisfazione del Cliente
7. Efficacia delle prestazioni riabilitative
8. Efficacia nel trattamento/prevenzione delle piaghe da decubito
9. Prevenzione delle cadute
10. Contenimento delle complicanze infettive
11. Coerenza dell'orientamento assistenziale
12. Efficace utilizzo della struttura
13. Efficace utilizzo della struttura
14. Questo indicatore risente della capacità della rete di mantenere i pazienti a domicilio
15. Soddisfazione dell'utenza