



Gestione LE.BI.PA.MI. S.r.l.



CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE 2023

Convenzionata ASL BA

delibera ASL BA/05 N. 1595 DEL 14.12.2006 e delibera ASL BA N. 235 DEL 08.02.2011

Iscr. Albo Reg. Strutture per Anziani n 187 del 07.08.02

Iscr. Albo Reg. ex art. 38 della R.R.4/07 n. 0008 del 16/01/2009

Sistema Gestione Qualità Certificata UNI EN ISO 9001:2008

Via Altiero Spinelli n.49 - 70010 Turi (BA) tel. e fax 080/4512976

Rev.	Data	Descrizione	Elaborazione	Approvazione
20	01/01/2023	decima emissione 2023	20/12/2022	30/12/2022

Ricevuto il data dal sig.....

(grado di parentela).....

Del/la sig..... Ospite della R.S.A. Villa Eden

FIRMA PER RICEVUTA

.....

INDICE



R.S.A. Villa Eden gestione Le.Bi.Pa.Mi. s.r.l.
Residenza Socio Sanitaria Assistenziale Convenzionata ASL BA
delib. ASL BA/05 N. 1595 DEL 14.12.2006
Iscr. Albo Reg. Strutture per Anziani n 187 del 07.08.02
Iscr. Albo Reg. ex art. 38 della R.R. 4/07 n. 0008 del 16/01/2009



S.G.Q. certificato
UNI EN ISO 9001:2008

CARTA DEI SERVIZI 2023

REVISIONE 20 DEL 01/01/2023

PRESENTAZIONE DELLA RSA "VILLA EDEN"

R.S.A. "VILLA EDEN", Gestione LE.BI.PA.MI. s.r.l
Iscritta all'Albo Regionale delle Strutture per Anziani n.187 del 7/08/02
Convenzione con AUSL BA n. 235 del 08/02/2011
Iscr. Registro Regionale delle R.S.A. con "Autorizzazione definitiva" ai sensi della L.R. n. 19/2006 art 53 co.1
let. "C" e R.R. n. 4/2007, repertorio n. 0008 del 16/01/2009
Via Altiero Spinelli, n. 49 70010 Turi (Ba) Tel./Fax 080 4512976,
e-mail: info@villaedenturi.com

La RSA di mantenimento eroga prestazioni in nuclei specializzati (nucleo di assistenza residenziale di mantenimento) a persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

La RSA di mantenimento non può ospitare persone con età inferiore a sessantaquattro anni, ancorché diversamente abili gravi, fatta eccezione per persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei sessantaquattro anni e comunque in nuclei dedicati.

Il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento eroga trattamenti di lungo assistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo per chi assicura le cure, a persone non autosufficienti.

I trattamenti sono costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e di riorientamento in ambiente protesico e tutelare.

La degenza è finalizzata al mantenimento clinico-funzionale degli ospiti. L'accesso al nucleo di assistenza residenziale di mantenimento avviene tramite valutazione da parte dell'unità di valutazione multidimensionale della competente ASL mediante utilizzo di sistema di valutazione SVAMA.

A tal fine, l'unità di valutazione multidimensionale della competente ASL è integrata con un medico specialista in geriatria, neurologia o riabilitazione (secondo le linee guida della riabilitazione del 2011).

La durata della degenza non è preordinata.

I trattamenti di mantenimento e lungoassistenza in regime residenziale sono a carico del Servizio sanitario regionale per una quota pari al 50 per cento della tariffa giornaliera

Il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo A ospita persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e riabilitativo a elevata integrazione sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non



possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

La struttura è stata progettata e realizzata secondo i moderni standard di accoglienza, è priva di barriere architettoniche ed è attrezzata per accogliere n.52 posti letto.

Dislocata su quattro piani, è circondata da giardino ed ampio piazzale annesso dove vengono organizzate feste estive ed attività di terapia occupazionale all'aria aperta, compreso giardinaggio.

La R.S.A. "Villa Eden" è dotata di reception, sala pranzo, cucina interna, lavanderia, infermeria, palestra attrezzata, sala ricreazione, sala TV, uffici, servizi ed accessori.

Le camere da letto per gli ospiti sono collocate su due piani, dotate di servizi igienici annessi ed ogni stanza è munita di impianto di ossigeno e chiamata d'emergenza, televisore.

FINI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

La Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani "VILLA EDEN" è una struttura sanitaria assistenziale che rivolge prevalentemente servizi a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché a persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie non possono essere assistite a domicilio, ma che richiedono interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo ad elevata integrazione socio-sanitaria.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Residenza Sanitaria Assistenziale "VILLA EDEN", intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

• Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come eliminazione di qualsiasi discriminazione, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli ospiti.

*La RSA "Villa Eden" fa proprio tale principio considerando ciascun ospite come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante **piani assistenziali individualizzati (PAI)**.*

• Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli ospiti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La RSA "Villa Eden" fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.



- **Continuità**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tal caso i soggetti erogatori adottano misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

La RSA "Villa Eden" fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni sanitarie e assistenziali, e allo stesso tempo di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

- **Diritto di scelta**

L'ospite ha il diritto di scegliere tra i diversi servizi offerti dalla struttura.

La RSA "Villa Eden" fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

- **Partecipazione**

La suddetta RSA garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La RSA "Villa Eden" coinvolge e responsabilizza l'utente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Ente erogatore si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

- **Efficacia ed Efficienza**

Il servizio è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia, verificando periodicamente che gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano o meno raggiunti e che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

"MISSION" E POLITICA PER LA QUALITÀ

La "Mission" della RSA "Villa Eden" volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'utente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la RSA "Villa Eden" impegnata a:



- *definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione sanitaria dell'utente. Tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;*
- *perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;*
- *garantire all'utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;*
- *collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con il mondo esterno e le organizzazioni sul territorio promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della qualità della vita del singolo e della collettività;*

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'utente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

SERVIZI OFFERTI

- ✓ *assistenza tutelare diurna e notturna;*
- ✓ *attività riabilitative ed educative;*
- ✓ *prestazioni infermieristiche;*
- ✓ *prestazioni e servizi alberghieri inclusivi della somministrazione dei pasti con diete personalizzate.*

Assistenza medica e specialistica

La struttura ha un coordinatore sanitario specialista, con compiti di coordinamento dell'intera attività sanitaria-assistenziale, nonché in materia di riabilitazione e di garanzia di applicazione di protocolli per l'accoglienza e la gestione dei casi in stretto accordo con i medici di medicina generale che operano presso la struttura in convenzione con l'A.U.S.L. Ulteriore collaborazione è data dalla presenza di medici specialisti esterni a seconda delle patologie trattate (Neurologo, Ortopedico, Cardiologo, Psichiatra, Odontoiatra, Otorinolaringoiatra, Oculista, ecc.).

Assistenza infermieristica



Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica per ogni emergenza 24h su 24h e secondo il fabbisogno individuato nel Piano assistenziale personalizzato erogata da personale qualificato, con la presenza di un medico geriatra.

Il servizio sociale

Il servizio sociale, preposto per l'accoglienza e l'integrazione dell'ospite in struttura, facilita l'inserimento e le relazioni tra ospiti, i rapporti tra struttura e famiglia, il segretariato sociale, i rapporti di rete e l'organizzazione di momenti di apertura al mondo esterno alla struttura, nonché segue la valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni informando e predisponendo per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi informando sulle procedure e modalità della presentazione reclami da parte degli utenti. In caso di emergenza sanitaria il responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

La mediazione familiare

La R.S.A. Villa Eden mette a disposizione gratuitamente per gli utenti della struttura e dei loro parenti un servizio di mediazione familiare al fine di agevolare il benessere psico-fisico degli ospiti della residenza.

Riabilitazione fisiochinesiterapica

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero e/o al mantenimento delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tali risultati di salute. L'assistenza riabilitativa è erogata in forma diretta dal personale della struttura, secondo progetti riabilitativi riferibili al piano di cure personalizzato della persona.

Attività educativo-animativa e occupazionale

La terapia occupazionale garantisce lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali per il recupero di funzioni cognitive ed attentive, quindi del benessere psicologico e fisico dell'ospite.

Igiene e cura della persona

È garantita dagli Operatori Socio Sanitari addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

Servizio pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è garantito da sanificazioni periodiche effettuate all'interno della struttura.

Guardaroba, lavanderia e stireria

La RSA "Villa Eden" offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Quotidianamente il servizio lavanderia interno effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino della biancheria personale dei clienti nonché il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, delle coperte, dei cuscini, dei materassi ecc...

Assistenza religiosa



La RSA "Villa Eden" contempla un servizio di assistenza spirituale, organizza servizi di culto e consente agli ospiti di ricevere il conforto di ministri di ogni confessione. In caso di emergenza sanitaria il responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

Parrucchiere, barbiere e pedicure

Il servizio di parrucchiere – barbiere e pedicure è fornito su appuntamento. In caso di emergenza sanitaria il responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

Trasporto diurni residenti nel territorio comunale

A richiesta vengono organizzati i trasferimenti per visite specialistiche o commissioni all'esterno della struttura con mezzi idonei.

Feste e gite esterne

Fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, e vengono organizzate in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti). In caso di emergenza sanitaria il responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

SERVIZI SPECIFICI

Vitto

La RSA "Villa Eden", provvista di autorizzazione sanitaria per mensa e cucina, ed autorizzazione alla somministrazione di alimenti e bevande non aperte al pubblico, utilizza per la produzione dei pasti la cucina presente nella struttura e personale proprio.



Il servizio di refezione viene effettuato nella sala da pranzo con il seguente orario:

- ✓ colazione dalle ore 7.45 alle ore 9.00 circa
- ✓ pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.45 circa
- ✓ cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00 circa.

Il menù del vitto comune viene fornito dalla Asl, con alternanza stagionale, autunno/inverno e primavera/estate, con scelta tra due alternative per portata e piatti fissi, destinati agli ospiti della struttura in oggetto, conformemente alle “Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera e assistenziale”, approvate in Conferenza Stato-Regioni il 16.12.2010 e pubblicate in G.U. n. 37 del 15.02.2011; all’aggiornamento “Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica”, approvato con decreto del Ministero della Salute il 28.10.2021 e pubblicato in G.U. n. 269 del 11.11.2021; alle Linee guida della Regione Puglia “Linee di Indirizzo Regionali per la ristorazione ospedaliera” n. 2108 del 22.12.2020 del Registro delle Deliberazioni; nel rispetto delle vigenti disposizioni, ivi compreso il Reg. UE 1169/2011.

Alloggio

La struttura è così articolata:

N° 26 camere a 2 posti letto.

Tutte le camere sono dotate di servizi igienici annessi e tutti attrezzati per la non autosufficienza; ogni stanza è munita di impianto di ossigeno e chiamata d'emergenza e aria condizionata, televisore.

In tutte le camere sono, inoltre, presenti armadi personali e comodini per ogni ospite.

Tutte le zone comuni e le stanze ospiti della struttura sono munite di impianto di condizionamento dell'aria.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Le procedure di ammissione sono regolamentate dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) del Distretto di riferimento della persona candidata all'ingresso, ai sensi delle prescrizioni contenute nelle L.R. 10/07/06 n. 19 e del Reg Reg n. 4 del 18/01/07.

L'UVM effettua la valutazione in modo multiprofessionale e dà il consenso all'accoglimento della richiesta.

Nel momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'accoglimento, l'ospite, o in sua vece un familiare o un tutore, dovrà sottoscrivere un contratto di assistenza.

PIANI DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATI (PAI)

Per ogni ospite viene definito (in forma scritta) il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) secondo le indicazioni dell'UVM e dell'equipe presente nella struttura.

Il PAI indica gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità dell'intervento ed il piano delle verifiche.



MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dalla Coordinatrice o suo delegato che lo accompagna nella visita della struttura grazie alla quale l'ospite e i suoi familiari ricevono informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

L'ospite viene poi sottoposto a visita medica in presenza del familiare per poter reperire dati anamnestici. L'Assistente Sociale intrattiene un colloquio con la famiglia per acquisire informazioni sullo stato socio-economico, cognitivo e comportamentale dell'ospite al fine di rendere l'inserimento più agevole, nonché per conoscere la famiglia stessa al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo.

A tal scopo, fin dal primo giorno il personale effettua un monitoraggio continuo.

Al termine del periodo di monitoraggio va valutato l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il piano assistenziale individualizzato.

I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, talvolta, direttamente coinvolti.

Sulla base del programma individualizzato il personale realizza tale progetto rilevando quotidianamente eventuali scostamenti dagli standard, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione del programma stesso.

Il piano di verifica consentirà di rimodellare nel tempo il PAI.

La valutazione dei risultati di salute raggiunti viene, comunque, effettuata ogni sei mesi e potrà confermare o modificare i precedenti risultati attesi, sia che questi siano stati raggiunti o meno.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

RETTA

✓ *Vista la Deliberazione regionale n. 1293 del 20.09.2022*

Le rette applicate ammontano a € 100,33.

Tale somma prevede un contributo ASL del 50% (ai sensi della L.R. n. 4 del 25/02/2010 così come è stata modificata dalla sentenza del Consiglio di Stato III sez. n. 00947/2012), pertanto a carico degli utenti sarà applicata una quota alberghiera pari a € 50,17 giornaliera.

La quota alberghiera resta a carico dell'utente con eventuale compartecipazione del Comune di residenza.

L'ospite è tenuto a versare la retta mensile anticipatamente.

La retta da diritto al vitto, all'alloggio e a tutti i servizi generali e collettivi predisposti dalla R.S.A. Villa Eden.

La retta iniziale può essere modificata a seguito di rivalutazioni tariffarie.

ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

La struttura garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle 9,00 alle 12,30 e dalle ore 16,30 alle ore 19,00 dal lunedì al venerdì.



I familiari degli ospiti possono parlare con i professionisti (Medico Direttore Sanitario, Coordinatrice, Fisioterapista, Terapista occupazionale, assistente Sociale) secondo gli orari esposti in bacheca.

ORARI VISITE ESTERNE

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 16,00 alle 19,00 tutti i giorni. In caso di emergenza sanitaria il responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

STANDARD DI QUALITA'

La Residenza Sanitaria Assistenziale "VILLA EDEN" utilizza, quale riferimento per l'Assicurazione e la Certificazione del proprio Sistema Qualità, la norma UNI EN ISO 9001:2008 e la Norma Italiana UNI 10881 (Servizi Assistenza Residenziale agli anziani – Linee guida per l'applicazione delle norme UNI EN ISO 9000).

Il Sistema Qualità della RSA "Villa Eden" è stato progettato ed istituito e viene gestito per decisione della Direzione con la collaborazione di tutte le funzioni interessate.

Obiettivo del Sistema Qualità è quello di Gestire la Qualità in modo tale da realizzare con efficienza ed efficacia la Politica per la Qualità espressa dalla Direzione.

La R.S.A. Villa Eden si impegna ad utilizzare protocolli assistenziali per: alzate, bagno e pulizia, conservazione e somministrazione dei farmaci, inserimento e dimissione della struttura, igiene, antisepsi, disinfezione, sterilizzazione, prevenzione e trattamento dei decubiti e corretto utilizzo dei presidi antidecubito, prestazioni sanitarie più diffuse o più complesse, procedure operative per far fronte alle emergenze.

La RSA, inoltre, si impegna ad adottare:

- *un programma teso alla riduzione dell'uso terapeutico di presidi di restrizione fisica mediante un protocollo fornito agli operatori che ne garantisca l'uso corretto, il monitoraggio e la possibilità di verifiche sulla prevalenza d'uso nella struttura,*
- *un programma di miglioramento e strumenti di monitoraggio per la valutazione del rischio e della stadiazione delle lesioni da decubito, per il controllo delle infezioni, per l'identificazione e la gestione di condizioni di alimentazione non corretta,*
- *un programma di miglioramento e qualificazione per la presa in carico, la cura e i progetti assistenziali specifici degli ospiti affetti da demenza.*

Il Sistema Qualità viene gestito:

- ✓ *quotidianamente mediante il funzionamento dei servizi;*
- ✓ *attraverso lo sviluppo e l'applicazione della documentazione del Sistema Qualità (Manuale Qualità, procedure, istruzioni modulistica e altra documentazione);*
- ✓ *periodicamente mediante le Verifiche ispettive del Sistema Qualità e il riesame dei risultati da parte della Gestione Qualità e della Direzione.*



Formazione del personale

La Residenza Sanitaria Assistenziale "VILLA EDEN" promuove la partecipazione del personale a corsi di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Gli ospiti ed i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione, almeno una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione del cliente, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli operatori.

Convenzione con l'H.A.C.C.P. di LABSERVICE con la Dott.ssa D'Alessandro.

La RSA Villa Eden ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Attuazione Decreto Legislativo N.81/08

La RSA Villa Eden ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, e lo stress da lavoro correlato, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, l'organizzazione di riunioni periodiche dei lavoratori e la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

La struttura è in regola sotto il profilo amministrativo con le vigenti disposizioni di legge.

Inoltre è dotata di:

- ✓ *Convenzione con Fraccalvieri Rifiuti Speciali;*
- ✓ *Attestato di idoneità tecnica per l'espletamento dell'incarico di addetto antincendio, rilasciato dai vigili del fuoco;*
- ✓ *Patentino BLS per alcuni operatori;*

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- ✓ *Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.*
- ✓ *Effettuare indagini più accurate ed analitiche sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.*

SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE»



CARTA DEI SERVIZI 2023

REVISIONE 20 DEL 01/01/2023

Obiettivo della RSA Villa Eden è quello di rendere la permanenza del cliente presso la struttura il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso l'ufficio del Servizio Sociale il servizio «Ascolto del Cliente», grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al presente documento - comunque a disposizione presso l'Ufficio servizio sociale - ed inserirlo nelle apposite cassettoni portalettere, o effettuare la segnalazione direttamente alla URP.

Sarà cura della Direzione della struttura dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 7 gg. ai familiari o persone esterne e di 2 gg. agli ospiti.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della RSA Villa Eden alle aspettative del cliente.

Inoltre, sempre in allegato, è disponibile il Questionario di Soddisfazione rivolto agli ospiti, i quali possono farsi aiutare dai propri familiari nella compilazione.

RECLAMO DEL CLIENTE

M7.2/2 REV.0

N° Verbale Scritto

RESIDENTE:



CARTA DEI SERVIZI 2023

REVISIONE 20 DEL 01/01/2023

REPARTO:

DESCRIZIONE DEL RECLAMO:	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO:
.....
.....
.....
.....

DATA: FIRMA DEL RICEVENTE:

ANALISI E TRATTAMENTO DEL RECLAMO:

.....

RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ N°	Comunicazione del trattamento al cliente avvenuta
RICHIESTA AZIONE CORRETTIVA N°	il:
RICHIESTA AZIONE PREVENTIVA N°	a cura di:

NOTE:

DATA: FIRMA:

Ai sensi D.lgs 196/2003 autorizzo la RSA "Villa Eden" al trattamento dei dati personali di cui sopra.
Il presente modulo va inserito nelle cassettoni portalettere collocate all'ingresso della struttura o inviato tramite mail all'indirizzo "info@villaedenturi.com".
 La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 7 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alla Coordinatrice dei servizi.
 La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare i nostri servizi.
 Il Questionario potrà essere restituito in forma anonima, depositandolo nell'apposita scatola o spedendolo.
 Se desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente positivi o negativi del servizio può utilizzare le note.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI RESIDENTI O DEI LORO FAMILIARI

M7.2/1 REV.0

a) Il Residente è : maschio femmina



b) Vive nella Residenza da:

- Meno di sei mesi Da sei mesi a due anni Più di due anni Più di quattro anni

c) Il periodo di attesa (dalla presentazione della domanda all'ingresso effettivo) è stato:

- Più di sei mesi Meno di sei mesi Più di un anno Oltre due anni

c1) A proposito del periodo di attesa si ritiene:

- Molto soddisfatto Soddisfatto Poco Soddisfatto Insoddisfatto

d) Per quali motivi ha scelto la Casa di Riposo e Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)

- Viveva da solo Aveva bisogno di assistenza Problemi familiari

Valutazione soddisfazione	Molto Soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Non soddisfatto
Il modo in cui è stato accolto				
le informazioni ricevute all'arrivo				
il servizio di assistenza che riceve				
le cure sanitarie che riceve				
la competenza del personale				
il rapporto umano con il personale				
il rispetto della riservatezza e del pudore				
la pulizia, l'igiene				
la qualità dei pasti				
la quantità di spazio personale a disposizione				
l'aspetto e l'arredamento della camera da letto				
l'aspetto e l'arredamento degli altri ambienti				
la comodità dei bagni				
la temperatura e la ventilazione degli ambienti				
le possibilità di svago				
gli orari della Residenza				
la cura ed il lavaggio dei documenti				
la tutela dei beni (denaro, preziosi)				
la disponibilità a fornire informazioni ai parenti				
Giudizio globale				

Segnalare che cosa vorreste modificare o aggiungere nella R.S.A. per renderla più adatta alle Vostre esigenze

Data

Compilatore Firma