



CARTA DEI SERVIZI

Villa Bellini

Residenza Sanitaria Assistenziale



Via Flaminia, 362 60015 Falconara M.ma

Tel. 0712905118 Fax 0712905118

e-mail: villabellini@strutture.cooss.it

1. Premessa

La Carta del Servizio della struttura "Villa Bellini" è uno strumento di comunicazione attraverso il quale il servizio si rende trasparente ai cittadini. Si propone di illustrare il servizio in maniera dettagliata e di garantire all'utente/cittadino la qualità delle prestazioni erogate, tramite la definizione del livello minimo di qualità e la descrizione delle modalità per raggiungere tali livelli.

La Carta del Servizio è redatta in collaborazione con l'Associazione "Villa Bellini" ed è a disposizione di chi ne faccia richiesta, visibile in bacheca all'entrata della Struttura e pubblicata sul sito internet della COOSS Marche.

Obiettivo di tale strumento è dunque informare gli utenti, i familiari, gli enti committenti, tutti i soggetti coinvolti nel processo di erogazione del servizio (stakeholder); rappresenta quindi un forte impegno verso la garanzia di mantenimento degli standard minimi di efficienza ed efficacia delle prestazioni ed anche verso un continuo miglioramento del servizio.

La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa della Residenza Sanitaria ed è pubblicata sul sito web della COOSS Marche: www.cooss.marche.it

Su richiesta viene distribuita gratuitamente agli ospiti, ai familiari e ai tutori, alle associazioni di volontariato e ai volontari, ai Medici di Medicina Generale, alle Associazioni degli utenti, ai vari servizi dell'ASUR Marche e della COOSS Marche.

E' prevista una revisione annuale della Carta dei Servizi

2. Principi del servizio

La struttura "Villa Bellini" opera nel rispetto di alcuni principi base, che orientano il lavoro degli operatori e caratterizzano la stessa struttura:

Partecipazione, perché la caratteristica principale del sistema che eroga servizi (a differenza di quello che produce beni) è che nel sistema di erogazione gli utenti sono parte attiva del servizio.

Personalizzazione e appropriatezza, perché l'intervento deve adattarsi ed essere adeguato ai bisogni specifici di ogni utente e la qualità del servizio non può che partire da questi bisogni.

Accessibilità al servizio, perché il soggetto che necessita di assistenza deve essere informato e consapevole per poter condividere il processo in cui è attore principale.

Trasversalità, perché il processo di erogazione del servizio deve considerare gli aspetti sociali, sanitari ed economici e sviluppare una strategia di intervento complessiva.

Partenariato e collaborazione, perché enti pubblici, imprese private, ricerca e volontariato devono lavorare, sapendo che ciascuno può influire ed essere influenzato dal servizio.

Equità, perché deve esistere per tutti il diritto a stare bene e perché l'Unione Europea "riconosce e rispetta il diritto delle persone a beneficiare degli strumenti designati ad assicurare loro l'indipendenza, l'integrazione sociale e la partecipazione alla vita della comunità".

Adeguatezza, perché l'intervento deve tenere conto del contesto ambientale e sociale in cui si trova l'utente, e di come può incidere sul servizio e sulle sue performance.

Personalizzazione delle cure ed umanizzazione degli interventi.

La Comunità si impegna a garantire all'ospite una relazione che abbia le caratteristiche di cortesia e disponibilità, che sia personalizzata ed orientata al contesto. Assicura inoltre riservatezza, rispetto della privacy e dignità.

3. La struttura "Villa Bellini"

"Villa Bellini" è un servizio residenziale a carattere permanente e continuativo, aperto 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. È un servizio di interesse pubblico, destinato ad adulti portatori di handicap psico-fisico grave.

La sede ed unità operativa è in Via Flaminia 362, a Falconara (cap 60015); il numero di telefono per contatti è 071 2905118.

La struttura è gestita dalla Cooperativa Sociale Coo.S.S. Marche Onlus/Società cooperativa per azioni su mandato dell'Associazione Villa Bellini – Onlus.

Finalità e caratteristiche

La struttura è rivolta alla cura, al mantenimento, alla riabilitazione, alla protezione sociale e sanitaria di soggetti portatori di handicap non autosufficienti, in appoggio o sostituzione delle cure parentali, con l'obiettivo primario di mantenerne e sollecitarne l'integrazione sociale.

Obiettivi specifici di "Villa Bellini" sono:

- garantire la qualità di vita del soggetto disabile psico-fisico non autosufficiente;
- evitare l'isolamento e l'emarginazione;
- favorire l'integrazione sociale con rapporti interpersonali sia interni che esterni, sollecitando le relazioni affettive;
- offrire spazi di riabilitazione specifica;
- sollecitare le azioni quotidiane di gestione di sé per limitare la dipendenza.

La struttura risponde ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative statali e regionali in vigore per le strutture residenziali destinate a persone con handicap grave e disabilità psico-fisica. In particolare la struttura residenziale è priva di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità, come da normative in vigore.

Destinatari del servizio

"Villa Bellini" ospita soggetti adulti portatori di handicap in condizioni di non autosufficienza, in regime di accoglienza permanente.

Sono considerati non autosufficienti i soggetti in stato di invalidità permanente psico-fisica con compromissione delle funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni personali e della vita di relazione. La struttura non accoglie soggetti non autosufficienti affetti da morbo di Alzheimer o in fase terminale.

Gli utenti sono ospitati in regime di accoglienza permanente, in quanto si trovano in stato di carenza di cura ed assistenza perché privi di famiglia di origine o parentale o per comprovata e permanente impossibilità dei familiari di rispondere ai loro bisogni. La struttura ha una capienza massima di 10 posti.

Modalità di ammissione, di gestione della lista di attesa e di dimissione

La domanda di ammissione deve essere compilata su apposito modulo dal MMG, corredata dalla documentazione necessaria e presentata all' Unità Valutativa dell'Asur di zona. Le domande sono dichiarate ammissibili sulla base della documentazione prodotta.

La lista di attesa è regolamentata dall'unità valutativa disabili dell' Asur di zona.

L'utente può essere dimesso in qualsiasi momento, su richiesta scritta redatta dai familiari o dai tutori al Direttore Sanitario, con un preavviso minimo di 7 giorni. Le dimissioni di ufficio avvengono:

- su certificazione del medico curante, qualora per sopraggiunte particolari condizioni fisio-psichiche il soggetto abbia bisogno di interventi sanitari continui o sia divenuto pericoloso a sé o agli altri, per cui necessita di diverso tipo di intervento;

In caso di dimissione, la cartella clinica dell'utente viene consegnata allo stesso entro 7 giorni dalla sua dimissione.

Servizi e prestazioni

"Villa Bellini" assicura le seguenti prestazioni:

- o alberghiere;
- o assistenza alla persona;
- o infermieristiche;
- o educative;
- o riabilitative;
- o mediche;
- o psicologiche.

Le *prestazioni alberghiere* consistono nell'accoglienza degli ospiti nella struttura e nei servizi di pulizia, di lavanderia, guardaroba e stireria, e di ristorazione.

Le *prestazioni di assistenza alla persona* si esplicano attraverso tutte quelle attività di aiuto alla persona per l'acquisizione progressiva o il mantenimento di autonomia e autogestione; consistono nella cura della persona e igiene personale, nell'aiuto nelle attività quotidiane, nella mobilizzazione e nella deambulazione, nella vigilanza e stimolazione continua.

Sono garantiti : barbiere e parrucchiere in base alle esigenze dell'ospite.
E' garantita l'attività di podologia.

Le *prestazioni infermieristiche* riguardano gli interventi di prevenzione e cura svolti a tutela della salute degli ospiti, attraverso la somministrazione dei medicinali prescritti, l'esecuzione dei trattamenti diagnostici e curativi, la sorveglianza e il rilevamento delle condizioni generali del paziente, gli interventi di urgenza.

In caso di necessità e per ogni visita medica programmata l'infermiere prenota il trasporto sanitario attraverso l'invio alla centrale trasporti del fax inerente l'impegnativa medica e verifica telefonicamente che la prenotazione del trasporto sia andata a buon fine.

Le *prestazioni educative* riguardano la stesura, l'attuazione e la verifica del piano assistenza individualizzato, a partire dall'osservazione e rilevazione delle capacità residue, degli interessi e delle attitudini personali del soggetto. Le attività sono articolate in spazi legati a funzioni specifiche e codificate in relazione alla gestione della giornata presso la struttura e a momenti socializzanti e ricreativi esterni.

Le *prestazioni riabilitative* comprendono interventi di fisioterapia., secondo i protocolli e i minutaggi prescritti dal fisiatra dell'Unità Valutativa Disabili dell'Asur di competenza.

Le *prestazioni mediche* consistono nell'accesso alla struttura dei medici di medicina generale di libera scelta degli ospiti o di un medico identificato dalla Struttura e di medici specialisti del distretto dell'ASUR Territoriale per consulenze.

Su indicazione dei medici curanti, vengono prenotate visite specialistiche.

Le *prestazioni psicologiche* sono finalizzate al sostegno e alla supervisione degli operatori, all'osservazione e alla rilevazione delle capacità funzionali degli ospiti, alla stesura e verifica dei programmi educativi riabilitativi, al sostegno alle famiglie per la gestione del rapporto con il soggetto.

Personale

La struttura "Villa Bellini" può contare su un organico composto dalle seguenti figure professionali:

- coordinatore sanitario
- operatori socio-sanitari
- addetti alle pulizie
- medici di medicina generale (ASUR Territoriale)
- psicologo
- infermieri professionali
- educatori professionali, educatori specializzati settore handicap
- terapisti della riabilitazione.

Rapporti con familiari e comunità locale

"Villa Bellini" attribuisce particolare importanza al mantenimento dei rapporti con i familiari e la comunità locale dell'utente.

L'ospite è libero di ricevere visite da parenti, amici e conoscenti nei locali specificatamente dedicati a familiari ed esterni: il mattino, dalle 9,30 alle 11,30 e il pomeriggio dalle 16,30 alle 18,30. Su esplicita richiesta scritta alla direzione il familiare può accedere alla struttura di giorno e/o di notte in caso di necessità. Durante le ore di visita, l'ospite può uscire accompagnato con i suoi visitatori, previa autorizzazione dei familiari e dei responsabili del centro.

L'accesso dei familiari alle camere degli ospiti è consentito previa comunicazione agli operatori in turno. E' garantito l'accesso alle organizzazioni di volontariato

Partecipazione degli ospiti, dei familiari, di associazioni e comunità locale

Al fine di assicurare la partecipazione alle attività della struttura da parte dei familiari e del personale di servizio, è costituito un comitato di partecipazione sociale con compiti consultivi, costituito dai rappresentati dei familiari e tutori degli utenti, dai rappresentanti del personale sociale e sanitario, da rappresentanti della Associazione Villa Bellini.

Annualmente vengono organizzati incontri con tutte le famiglie degli ospiti, i rappresentanti dell'Associazione "Villa Bellini", gli operatori della Struttura, il Direttore Sanitario e il Responsabile di Gestione e Funzionamento dei Servizi della COOSS Marche.

"Villa Bellini" garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, ricercando la collaborazione di parenti, ospiti o chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto ai propri ospiti.

E' garantito l'accesso alle organizzazioni di volontariato previa autorizzazione del Direttore Sanitario. Per accessi programmati e duraturi nel tempo, i volontari sottoscrivono la modulistica vigente per l'ammissione a Soci Volontari della Cooperativa. E' consentita all'utente durante la degenza l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede.

Il Direttore Sanitario della struttura è a disposizione di ogni ospite e suo familiare, per eventuali reclami, proposte, indicazioni o semplici chiarimenti.

Nel caso in cui si ritenesse utile o opportuno formalizzare per iscritto eventuali proposte o reclami è necessario inviare una comunicazione alla direzione; allo

stesso tempo è possibile esprimere la propria opinione circa il livello di soddisfazione del servizio erogato, attraverso la compilazione di un questionario di soddisfazione, periodicamente somministrato a familiari e tutori.

Impegni e programmi di miglioramento

Al fine di migliorare "continuamente" la qualità del servizio offerto, "Villa Bellini" sviluppa un processo di monitoraggio periodico della soddisfazione di utenti ed operatori, per sondare la qualità percepita.

Infatti, laddove si tratta di beni intangibili (servizio) il momento dell'erogazione coincide con il momento della fruizione del servizio; risulta centrale quindi l'attività di valutazione della qualità erogata e percepita, al fine di individuare gli spazi dove intervenire con eventuali azioni correttive e di miglioramento, da tradursi in impegni e programmi di intervento.

Il monitoraggio della soddisfazione degli utenti e degli operatori costituisce una fonte continua di suggerimenti per il miglioramento delle specifiche del servizio, in quanto le indagini compiute vengono tradotte in indicazioni operative per la eventuale modifica e revisione delle specifiche del servizio.

La verifica della qualità percepita avviene con la somministrazione di un breve questionario, contenente gli aspetti essenziali del servizio ed in grado quindi di offrire una valutazione complessiva di quanto erogato e, di conseguenza, percepito. Allo stesso tempo, la struttura del questionario è tale da poter poi essere analizzato, così da elaborare risultati ed esiti e pervenire ad un quadro complessivo della soddisfazione degli utenti.

Il questionario per gli utenti e il questionario per gli operatori sono entrambi in versione assolutamente anonima, nel rispetto delle normative privacy e per consentire di esprimere in piena libertà le proprie opinioni e criticità.

Gli ambiti di indagine per entrambe le rilevazioni riguardano gli elementi caratteristici del servizio, con particolare attenzione all'umanizzazione e personalizzazione del servizio, alla professionalità del personale, alla relazione tra utente e personale, nonché alle prestazioni alberghiere, di riabilitazione, di socializzazione, di accoglienza e informazione.

4. Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità che seguono sono i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato' dalla struttura "Villa Bellini".

Qualità delle prestazioni alberghiere

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Qualità dei pasti	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice di pasti (HACCP, OGM). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata. Possibilità di scelta del menù nel rispetto della propria appartenenza religiosa. Garantita la possibilità a parenti ed accompagnatori di usufruire all'interno della struttura di pasti caldi previo preavviso di 24ore.
Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.
Guardaroba, lavanderia e stireria	Detersione e sanificazione periodica della biancheria del centro. Cicli di lavaggio giornalieri della biancheria personale degli ospiti. Identificazione della biancheria personale degli ospiti.

Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte minimo di formazione e aggiornamento all'anno.
Cura della persona e igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e vestizione, etc.).

Altri servizi	Sono garantiti : barbiere e parrucchiere in base alle esigenze dell'ospite. E' garantita l'attività di podologia. E' prevista all'interno della struttura assistenza religiosa a seconda dell'esigenza dell'ospite.
---------------	---

Qualità delle prestazioni infermieristiche

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Competenza e professionalità	Qualifica professionale Presenza continua durante l'arco della giornata (24 ore su 24) Protocollo di assistenza infermieristica

Qualità delle prestazioni educative

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Competenza e professionalità	Possesso dei titoli e delle qualifiche richieste. Aggiornamenti formativi periodici.
Valutazione delle abilità, autonomie, capacità del soggetto	Scheda di valutazione delle abilità di base per ciascun utente
Progetto assistenziale individualizzato (PAI)	Definizione di un progetto assistenziale per ciascun utente. Revisione ed aggiornamento periodico del progetto, sulla base delle osservazioni e verifiche sull'utente. Condivisione, programmazione e verifica degli elementi e delle attività assistenziali/riabilitative in sede di equipe.

Qualità delle prestazioni riabilitative

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Competenza e professionalità	Possesso dei titoli e delle qualifiche richieste. Aggiornamenti formativi periodici.
Valutazione delle capacità motorie dell'utente	Scheda di valutazione delle capacità motorie per ciascun utente

Possibilità di intervento individualizzato	Disponibilità di intervento fisioterapista Protocollo individualizzato
--	---

Qualità delle prestazioni mediche

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Continuità e disponibilità del medico a tutela della salute dell'ospite	Visite su richiesta da parte dei medici di medicina generale degli utenti. Interventi specifici di consulenza da parte del personale dell'ASUR Territoriale. Al bisogno è assicurato l'intervento di servizio sociale.

Qualità delle prestazioni psicologiche

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Competenza e professionalità	Possesso dei titoli e delle qualifiche richieste. Aggiornamenti formativi periodici.
Raccordo con le risorse del territorio	Incontri periodici di confronto con le risorse del territorio (UMEA, ASUR Territoriale, etc.).

Qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Accoglienza	Conoscenza dell'ospite attraverso colloqui con famiglia e con i servizi di competenza
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto assistenziale.
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia
Informazione	Predisposizione di una bacheca informativa presso la struttura. Redazione e diffusione della Carta del Servizio.
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e segnalazioni. Rilevazione della soddisfazione di familiari e tutori, attraverso la somministrazione di un questionario di indagine.

5. Regole di vita comunitaria: diritti e doveri degli utenti

Ogni utente ha il diritto:

1. al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione
2. alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy
3. alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo
4. alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento
5. alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile
6. ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate
7. di personalizzare gli spazi di vita comunitaria e la propria camera con oggetti personali

Ogni ospite ha il dovere:

1. di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio
2. di non disturbare gli altri ospiti
3. di osservare gli orari della struttura
4. di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri

6. Numeri utili

Per informazioni e chiarimenti

Residenza Sanitaria Assistenziale per disabili

Via Flaminia 362

60015 Falconara

Tel. e Fax. 071 2905118

e-mail: villabellini@strutture.cooss.it

Il Direttore Sanitario è presente in struttura il martedì, il giovedì e il venerdì dalle 9.00 alle 14.00.

Riferimenti Area Vasta 2: 071/87051

ALLEGATO CARTA SERVIZI

Scheda Segnalazione

Disservizi/Reclami – Suggerimenti/Elogi

Nota: il presente modulo può essere richiesto alla reception – accettazione ogni qualvolta l'ospite e/o il familiare volesse segnalare disservizi, reclami o suggerimenti

La segnalazione ha luogo in forma :

- verbale
- telefonica
- con lettera
- con modulo

Da parte del Sig/ra**Residente a:****Familiare di :****Recapito telefonico:****Contenuto della segnalazione**

Ricevuto il

giorno.....dall'operatore.....

Firma operatore.....firma utente.....

(facoltativa)

NOTA: la procedura deve essere evasa entro e non oltre 15 giorni dalla data di Ricevimento della segnalazione

