

Premesse generali

- 1) Villa Basilea è una Residenza Protetta e Sanitario Assistenziale di mantenimento per anziani e persone con problematiche di tipo psico-geriatrico, nata nel 1983
- 2) Villa Basilea SRL emette la presente carta dei servizi nella persona del suo Amministratore delegato, Luca Pallavicini. Villa Basilea è rappresentata dal Presidente del CDA Conta Giuseppina e dal consiglio di amministrazione.
Il Direttore Tecnico è il signor Pallavicini Luca, mentre la Direzione Sanitaria è affidata AL Dottor Riccardo Ghio Responsabile dell'applicazione della presente Carta dei Servizi è il Direttore Tecnico, Luca Pallavicini.
- 3) La struttura è autorizzata con provvedimento n° 52 del 25/02/2002 e accreditata con il SSN con dgr del 1039 del 24/09/2004 e collabora con il Comune di Genova ed i Servizi di Salute Mentale e certificata I.SO. **9001 – 2015** a testimonianza della validità dei metodi di lavoro applicati in tutti i processi delle attività della struttura.
- 4) La presente carta ha validità annuale e viene revisionata in sede di verifica di processo e di riesame della direzione.
- 5) La presente carta è consultabile dalle associazioni dei consumatori, dagli utenti interessati all'oggetto della Carta sia facendone direttamente richiesta alla Direzione che dal sito ufficiale – www.villabasilea.it; essa assieme al contratto ed al manuale informativo viene consegnata ad ogni nuovo utente e resa disponibile in Direzione.

Principi fondamentali

EGUAGLIANZA

Villa Basilea si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingue, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità

IMPARZIALITA'

Villa Basilea si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

SEMPLIFICAZIONE

Villa Basilea si impegna a garantire un processo continuo di miglioramento finalizzato a rendere più fluida l'organizzazione e più aperta e flessibile verso l'esterno

CONTINUITA'

A Villa Basilea è garantita la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Villa Basilea ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

PARTECIPAZIONE

Villa Basilea garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

DIRITTO DI SCELTA

Villa Basilea garantisce il diritto alla scelta, riferito alle cure necessarie ed ai medici specialisti.

Prestazioni principali ed accessorie

1) PRESTAZIONI PRINCIPALI

SERVIZIO SANITARIO: Erogazione del servizio di medicina generale, assistenza infermieristica, assistenza riabilitativa.

SERVIZIO ASSISTENZIALE: Erogazione del servizio di assistenza tutelare, di animazione, ricreativo

SERVIZIO ALBEGHIERO: Igiene e pulizia degli ambienti e delle camere, lavanderia, giardinaggio

SERVIZIO DI RISTORAZIONE: preparazione e somministrazione dei pasti con personalizzazione delle diete

PROGETTAZIONE: sviluppo di un progetto individualizzato di assistenza

AMMINISTRATIVI: segretariato sociale, URP

Tutto il personale adibito a questo servizio è personale alle dirette dipendenze della struttura che, oltre a richiedere espressamente i titoli di studio previsti dalle vigenti leggi, si occupa di aggiornare annualmente i propri operatori: elevata professionalità e sostegno costante sono due aspetti fondamentali dell'intervento.

2) PRESTAZIONI ACCESSORIE

SERVIZIO SANITARIO: le prestazioni infermieristiche, di assistenza alla persona, riabilitative e mediche su specifica richiesta dell'utente, oltre quanto previsto dalla norma.

SERVIZIO ASSISTENZIALE: le prestazioni di assistenza tutelare, animazione o ricreative su specifica richiesta dell'utente, oltre quanto previsto dalla norma. Parrucchiere e pedicure oltre quanto previsto dalla normativa vigente, secondo listino.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE: preparazione di piatti speciali, bevande extra, pasti e bevande consumati dai visitatori.

AMMINISTRATIVI: servizio di trasporto oltre quanto previsto dalla normativa vigente.

3) ORARIO DI VISITA ED APERTURA AL PUBBLICO

A Villa Basilea non vi sono orari di visita, i Signori parenti e/o visitatori sono ben accetti in qualsiasi momento della giornata, sempre però nel rispetto dei nostri Ospiti e delle Loro abitudini quotidiane; per questo motivo invitiamo ad avvertire telefonicamente il personale, nel caso di eventuali visite prima delle ore 7.00 e dopo le ore 20.00.

La direzione e l'amministrazione sono aperte al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18.00.

4) DESCRIZIONE DELLE TARIFFE

Per gli utenti con inserimento a carico di Comune ed ASL le tariffe previste sono definite dalla normativa Comunale e Regionale vigente e a loro carico diretto vanno considerate le prestazioni accessorie da loro richieste.

La retta di compartecipazione giornaliera attualmente prevista per le persone inviate dall'Ente Comune sia adulti che anziani, sia autosufficienti sia non autosufficienti è attualmente di euro 48.23 + eventuali aumenti Istat rilevati nell'anno precedente.¹

Per gli utenti con inserimento a carico della ASL la tariffa di compartecipazione è di euro 1700.00 mensili più a loro carico diretto vanno considerate le prestazioni accessorie richieste.

5) MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'utente interessato ad entrare in residenza dovrà presentare una richiesta di visita geriatrica compilata dal medico curante, presso il nucleo anziani della ASL. In seguito alla visita geriatrica a domicilio il medico indicherà la fascia di appartenenza (non autosufficiente parziale o totale) ed inserirà l'utente nella residenza prescelta. Quando si renderà disponibile un posto sarà cura della responsabile degenza o di suo delegato di consultare la lista di attesa ASL e contattare gli utenti secondo quanto indicato in procedura.

6) COMUNICAZIONI

L'utente potrà rivolgersi direttamente agli uffici amministrativi dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18.00 o inviando comunicazioni attraverso l'indirizzo mail info@villabasilea.it o di posta certificata villabasilea@pec.villabasilea.it o via fax al numero 010 2726051.

Standard qualitativi e quantitativi

Villa Basilea si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi stessi in precedenza enunciati. In particolare nella Carta sono riportati gli standard di qualità relativi a:

- informazione - accoglienza - cortesia
- flessibilità - tempestività
- trasparenza
- progetti di miglioramento
- tutela degli utenti
- pubblicizzazione della Carta dei Servizi

In base a tali standard Villa Basilea si impegna a realizzare i propri obiettivi di miglioramento al fine di fornire un servizio sempre più conforme alle aspettative e alle esigenze dei cittadini.

INFORMAZIONE - ACCOGLIENZA - CORTESIA

Villa Basilea garantisce la corretta informazione del cittadino e la gentile accoglienza nel perseguimento di un alto livello di qualità. Gli standard di qualità relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono monitorati mediante la realizzazione di un questionario annuale sulla soddisfazione degli ospiti.

FLESSIBILITA' - TEMPESTIVITA'

Villa Basilea garantisce ai signori Parenti o visitatori l'accesso alla struttura dalle 7.00 alle 20.00 o in orari diversi, previo accordo con la direzione. Le cure necessarie all'ospite sono fornite in modo tempestivo e professionale dallo staff assistenziale.

TRASPARENZA

Villa Basilea garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione del pubblico ogni

¹ Per gli utenti a trattativa comunale nella spesa di compartecipazione i servizi accessori sono compresi (taglio unghie, mani e piedi, lavaggio testa, piega e taglio, interventi curativi podologici effettuabili interni alla struttura, fatto salvo specifiche del l'ospite o del parente. Lavanderia biancheria personale, fatto salvo capotti o capi a lavaggio a secco)

informazione relativa alla tipologia delle cure prestate, come e dove vengono effettuate, e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del S.S.N.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Villa Basilea considera obiettivo principale il conseguimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante alle esigenze e alle richieste dei cittadini. Per conseguire tali obiettivi Villa Basilea è accreditata con la Regione Liguria e certificata UNI EN ISO **9001/2015**.

TUTELA DEGLI UTENTI

Villa Basilea misura e analizza il livello di soddisfazione consegnando periodicamente agli utenti specifici questionari, dove l'utente può esprimere il proprio giudizio in relazione ad una serie di domande sul servizio. Ciò consentirà di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso. Ogni reclamo può essere inoltrato presso la Direzione agli uffici amministrativi o direttamente ai Responsabili di funzione.

Diffusione e comunicazione

Villa Basilea si impegna a mettere a disposizione dei clienti la Carta dei Servizi presso la Direzione della Struttura. Al momento dell'ingresso viene consegnata ad ogni nuovo utente o familiare o curatore assieme al manuale informativo ed al contratto di accoglienza. Una copia della carta dei servizi è presente e scaricabile sul sito www.villabasilea.it. Eventuali reclami formali (sull'apposita modulistica) o informali (espressi direttamente ai responsabili di funzione) vengono raccolti ed analizzati dal responsabile qualità.

Clausole penali indennizzi, rimborsi o altre forme di ristoro

Villa Basilea con la presente carta dei servizi si impegna al rispetto dei principi ed delle regole in esso contenuti:

- I – Reclami: legge 69/2009 (articolo 30 tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici).
Villa Basilea informa che agli utenti è riconosciuto il diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni od osservazioni con le seguenti modalità: Le richieste devono essere formulate per iscritto, mediante lettera raccomandata a/r, ovvero, consegnate alla segreteria della struttura che ne rilascia ricevuto, ed indirizzate al responsabile signor Pallavicini Luca, il quale ha l'obbligo di rispondere nel termine di 15 giorni dal loro ricevimento.
- Gli utenti, in caso, di violazione degli standard qualitativi presenti nella carta dei servizi o nel caso di violazione dei principi fondamentali della carta, hanno diritto di proporre reclami in via conciliativa, attraverso la seguente procedura, a pena di irricevibilità (codice del consumo -art 101 norma di rinvio-):
 - Invio di una lettera in carta semplice, indirizzata al responsabile, signor Luca Pallavicini, tramite raccomandata a/r, ovvero, depositata presso la segreteria della struttura che rilascia ricevuta.
 - La domanda dovrà essere presentata entro 7 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.
 - La domanda dovrà indicare, anche sommariamente, i diritti che si ritengono violati, la descrizione dei fatti per i quali si ritenga sussista una violazione e, eventualmente, il danno economico subito.
 - Il responsabile risponderà, entro 30 giorni, per iscritto accogliendo o respingendo lo stesso motivando succintamente il rigetto.
 - In caso di accoglimento del reclamo, il responsabile indicherà i provvedimenti per il risarcimento in forma specifica o per equivalente, ovvero le modalità in cui verrà posto rimedio al disservizio lamentato.
 - Qualora venga accettato il danno economico subito dall'utente, se la proposta viene accettata, esso verrà scontato dalla retta mensile successiva alla risposta da parte del responsabile; quest'ultimo deve informare senza ritardo l'ufficio contabilità di tale eventualità.
 - Non sono ammessi risarcimenti danno per fatto del terzo, forza maggiore, caso fortuito o fatto dovuto al comportamento dell'utente, secondo i principi di legge in merito alla responsabilità civile.