

	<h1>Carta dei servizi</h1> <h2>Comunità alloggio per soggetti psichiatrici stabilizzati</h2>	<p>Rev. 1.2 07/05/2018</p>
---	--	--------------------------------

## Premesse generali

- 1) Villa Basilea è un complesso assistenziale che si articola in una Residenza Protetta e Sanitario Assistenziale di mantenimento per anziani e persone con problematiche di tipo psico-geriatrico, nata nel 1983 e altresì svolge nello specifico assistenza a persone adulte anche nelle comunità alloggio autorizzate ai sensi della legge 20/90, nello specifico in una CAUP e che quindi svolge nello specifico assistenza a persone affette da patologie psichiatriche stabilizzate in Comunità Alloggio (CAUP) - autorizzata ai sensi della legge 20/90 "norme in materia di autorizzazione accreditamento, vigilanza e accreditamento dei presidi sanitari e socio sanitari" - con riferimento e nel rispetto del D. P. C. M. del 21 maggio 2001, con cui è stato approvato il regolamento concernente i requisiti minimi strutturali e organizzativi all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'art. 11 della legge 328 /2000 che rinvia a specifica regolamentazione Regionale il recepimento e l'integrazione dei requisiti di cui al decreto medesimo. Altresì come disciplinato al punto 9 delle premesse della DGR 969 prevede in materia di assistenza psichiatrica, all'interno dei presenti indirizzi tra dipartimento di Salute Mentale e strutture autorizzate, che si possano sviluppare percorsi individualizzati più consoni al recupero e al reinserimento sociale della persona.
- 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 alla **Dottor Ghio Riccardo**  
Responsabile dell'applicazione della presente Carta dei Servizi è il Direttore Tecnico, Luca Pallavicini.
- 3) La struttura principale 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 – 2008 a testimonianza della validità dei metodi di lavoro applicati in tutti i processi delle attività della struttura. La comunità in oggetto è, invece, autorizzata con i seguenti provvedimenti:
- 4) [Prov. N°129 del 26/09/2005 S. Ugo 13/10, comunità alloggio per soggetti psichiatrici stabilizzati.](#)
- 5) La presente carta ha validità annuale e viene revisionata in sede di verifica di processo e di riesame della direzione.
- 6) 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](http://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

	<h1>Carta dei servizi</h1> <h2>Comunità alloggio per soggetti psichiatrici stabilizzati</h2>	<p>Rev. 1.2 07/05/2018</p>
---	--	--------------------------------

### 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:** Assistenza sanitaria fornita dal medico di medicina generale di libera scelta o dai medici del complesso assistenziale di Villa Basilea. (medico internista, medico psichiatra)

Gestione dell'emergenza socio-sanitaria, infermieristica, diurna e notturna con personale qualificato;

**SERVIZIO ASSISTENZIALE:** Preselezione della proposta di inserimento e della sua presa in carico; tramite personale qualificato (medico psichiatra, direttore tecnico, personale infermieristico, coordinatrice progetti assistenziali). Valutazioni delle competenze e delle autonomie nel contesto del complesso assistenziale di Villa Basilea.

Esempio di batteria test:

- B.P.R.S.4 (sintomatologia psichiatrica)
- VADO (abilità e prog. Riabilitativo)
- Esame neuropsicologico a breve
- Honos o Gaf

**SERVIZIO ALBEGHIERO:** Pulizia ed igiene dei locali a disposizione degli ospiti. Fornitura, lavaggio biancheria piana del letto (federe, lenzuola, coperte e copriletto), di norma garantito quanto meno una volta la settimana. Tenuta in ordine dell'armadio e del comodino personale. Custodia dei beni personali dell'ospite su eventuale richiesta.

**SERVIZIO DI RISTORAZIONE:** Fornitura di pasti principali (colazione, pranzo, cena), con eventuale dieta personalizzata secondo prescrizione medica, di buona qualità, secondo menù variati giornalmente e settimanalmente e sulla base delle specifiche necessità, da consumarsi presso la residenza ad esclusione della colazione che viene consumata presso la comunità.

**PROGETTAZIONE** Collaborazione alla stesura del progetto individualizzato con la condivisione dei responsabili dei Servizi di Salute Mentale/tutore/famigliari/curatori.

Incontri periodici con lo staff per verificare il progetto assistenziale individualizzato. (P.I.A.) e per la definizione della modalità e dei tempi di dimissione.

**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

	<h1>Carta dei servizi</h1> <h2>Comunità alloggio per soggetti psichiatrici stabilizzati</h2>	<p>Rev. 1.2 07/05/2018</p>
---	--	--------------------------------

## 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

Nel complesso assistenziale di 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 ASL, inseriti con determina dirigenziale le tariffe previste sono definite dalla determina personale a loro carico diretto vanno considerate le prestazioni accessorie richieste.

Per gli utenti con trattativa privata la tariffa di compartecipazione è compresa tra i 50 e i 60 euro giornalieri più a loro carico diretto vanno considerate le prestazioni accessorie richieste

## 5) MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

A fronte della domanda presentata dall'utente o da persona per lui incaricata lo staff socio sanitario assistenziale del complesso di Villa Basilea valuterà la proposta di inserimento ed avvierà il percorso di presa in carico, per valutarne l'idoneità al vivere in CAUP. Là dove tale idoneità rientri nei canoni definiti dal sistema di gestione, il posto libero verrà messo a disposizione dell'utente.

## 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](mailto:info@villabasilea.it) o di posta certificata [villabasilea@pec.villabasilea.it](mailto: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.

	<h2 style="color: #4F81BD;">Carta dei servizi</h2> <h3 style="color: #4F81BD;">Comunità alloggio per soggetti psichiatrici stabilizzati</h3>	<p>Rev. 1.2 07/05/2018</p>
---	--	--------------------------------

#### 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 sulla base delle indicazioni del medico curante e selezionate in modo tempestivo e professionale dallo staff assistenziale.

#### TRASPARENZA

Villa Basilea garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione del pubblico ogni 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](http://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 risponde 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.

	<h2 style="color: #4F81BD;">Carta dei servizi</h2> <h3 style="color: #4F81BD;">Comunità alloggio per soggetti psichiatrici stabilizzati</h3>	<p>Rev. 1.2 07/05/2018</p>
---	--	--------------------------------

- 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 ed, 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.