

RESIDENZA PROTETTA RSA DI MANTENIMENTO

PREMESSE GENERALI

Villa Basilea è una Residenza Protetta e Sanitario Assistenziale di mantenimento.

La struttura è autorizzata con provvedimento n° 52 del 25/02/2002 e accreditata con il SSN con dgr del 972 del 2/10/2016 e collabora con il Comune di Genova ed i Servizi di Salute Mentale e certificata UNI EN ISO 9001 – 2015 a testimonianza della validità dei metodi di lavoro applicati in tutti i processi delle attività della struttura.

La presente carta ha validità annuale e viene revisionata in sede di verifica di processo e di riesame della direzione.

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.

IMPARZIALITÀ

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.

CONTINUITÀ

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, *nei normali periodi in cui non sia necessario contingentare gli accessi per problemi di salute nazionale*, 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.

In considerazione dell'attuale periodo pandemico l'accesso alla Residenza è subordinato alle normative ed ai regolamenti Covid, per cui i signori Parenti o Visitatori sono invitati a prendere contatti con la Residenza per comprendere quali siano le modalità in atto per incontrare il proprio caro o essere ricevuti dall'amministrazione.

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 € 48.23 + eventuali aumenti Istat rilevati nell'anno precedente.

Per gli utenti con inserimento a carico della ASL la tariffa di compartecipazione è di € **1800.00** mensili più a loro carico diretto vanno considerate le prestazioni accessorie richieste.

5) MODALITÀ 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 12.00 e dalle 14.30 alle 17.30** 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 Villa attraverso il sito web, la pubblicazione della carta dei servizi e politica aziendale e del manuale informativo di ingresso e la gentile accoglienza, nel perseguimento di un alto livello di qualità.

L'accoglienza viene garantita attraverso lo svolgimento, là dove possibile, di visite preammissive e di incontri pre- ingresso, per consentire al paziente o al familiare o care giver di conoscere la struttura. In questa fase viene indicato l'operatore dedicato.

Gli standard di qualità relativi cortesia ed relazione di cura sono monitorati mediante la realizzazione di un questionario annuale sulla soddisfazione degli ospiti e la raccolta di reclami.

FLESSIBILITÀ - TEMPESTIVITÀ

Villa Basilea garantisce flessibilità ai signori Parenti o visitatori con l'accesso alla struttura dalle 7.00 alle 20.00 o in orari diversi, previo accordo con la direzione.

La tempestività è garantita al Paziente fornendo le cure necessarie all'ospite in modo tempestivo e professionale dallo staff assistenziale in tutti i giorni della settimana.

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. Ogni anno vengono definiti i progetti di miglioramento annuali, con gli obiettivi relativi, descritti nel riesame della direzione.

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.

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 cappotti o capi a lavaggio a secco).

CARTA DEI DIRITTI

Art. I

(diritto al nome)

Ciascun ospite è identificato o appellato con il suo nome e cognome, e se desidera, con la qualifica o grado conseguita.

Art. II

(diritto all'ambiente)

L'istituto deve assicurare agli ospiti, temporanei o definitivi, un'accoglienza dignitosa in ambienti idonei e confortevoli.

Art. III

(particolare cura per le persone sole)

L'amministrazione garantisce la qualità del servizio offerto, in modo particolare alle persone con ridotta autonomia o prive di legami parentali o sostegno amicale.

Art. IV

(reciproca correttezza tra ospiti e operatori)

Ciascun ospite è tenuto ad utilizzare le strutture dell'istituto nel pieno rispetto degli altri utenti e degli operatori. In ogni caso il comportamento di tutti deve essere sempre ispirato ad un corretto rapporto.

Art. V

(diritto di accesso)

Nessuno può essere ammesso o trattenuto in Istituto contro la personale volontà, anche desunta da fatti concludenti.

Art. VI

(diritto di rientrare al proprio domicilio)

Ciascun ospite sarà messo in condizione di rientrare al proprio domicilio, scaduti i termini del ricovero oppure a seguito di specifica richiesta. L'istituto si impegnerà ad attivare eventuali servizi territoriali per aiutare l'eventuale rientro al proprio domicilio.

Art. VII

(diritto alla promozione della personalità)

L'amministrazione garantisce a tutti agli ospiti il rispetto e la promozione della personalità, impegnandosi per rimuovere quegli ostacoli che di fatto limitano lo svolgimento concreto della personalità di ciascun ospite.

La responsabile degenza sala vigilerà sull'uso proprio di questo articolo.

Art. VIII

(diritto al recupero riabilitativo)

Tutti devono fruire di un adeguato trattamento riabilitativo per recuperare o mantenere la massima autonomia personale.

Art. IX

(diritto all'assistenza e cure)

Tutti hanno diritto ad un'adeguata prestazione di cure e di assistenza diurna e notturna, resa da personale idoneo e professionale.

È incoraggiata ogni forma d'intervento dei familiari, amici che non saranno pregiudizievoli al benessere dell'ospite.

Art. X

(diritto di "circolazione")

A ciascun ospite deve essere consentito il libero accesso e la sosta negli spazi dell'istituto, eccetto le limitazioni stabilite per motivi sanitari o di sicurezza.

Art. XI

(diritto di comunicazione)

L'istituto assicura il regolare esercizio della corrispondenza e delle comunicazioni, anche telefoniche, degli ospiti tra loro, con l'esterno e viceversa.

Art. XII

(assistenza religiosa)

È garantita l'assistenza religiosa nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza di ciascuno.

Art. XIII

(rispetto del pudore)

Gli ospiti con ridotta autonomia devono essere messi in condizione di svolgere adeguatamente le proprie funzioni fisiologiche. Le esigenze assistenziali o di servizio non possono in alcun modo prevalere sul rispetto del pudore.

Art. XIV

(diritti patrimoniali)

L'istituto, anche tramite il proprio personale, garantisce la più ampia tutela dei diritti previdenziali e pensionistici dei propri ospiti. A tutti gli ospiti è assicurato il possesso degli effetti personali e dei propri beni, con le limitazioni stabilite a tutela degli stessi.

Art. XV

(diritto di scelta del reparto)

Ogni ospite ha diritto di esprimere la propria preferenza per il modulo o reparto dove essere ricevuto o trasferito.

Art. XVI

(libero accesso alle iniziative di socializzazione)

Tutti hanno diritto di prendere parte alle iniziative culturali, ricreative e di vacanza, proposte dal Servizio Sociale o dall'Istituto. Deve essere facilitata con ogni mezzo, la frequentazione a manifestazioni o spettacoli organizzati anche all'esterno.

Art. XVII

(diritto di visita)

La visita di parenti, amici e volontari, agli ospiti dell'istituto sarà favorita con ogni mezzo. Il personale di reparto si adopera per consentire che la loro permanenza si possa prolungare e sia piacevole per l'ospite e il visitatore.

Art. XVIII

(diritto all'integrità delle proprie funzioni)

Al fine di assicurare anche agli ospiti con ridotta autosufficienza il corretto utilizzo delle protesi acustiche, dentarie e degli occhiali, si dovrà provvedere agli interventi di manutenzione o sostituzione necessari nel minor tempo possibile.

Art. XIX

(diritto ai presidi personalizzati)

Ciascun ospite, sia temporaneo che definitivo, ha diritto di utilizzare in modo esclusivo i presidi autorizzati dalla competente autorità sanitaria.

Art. XX

(diritto di informazione)

L'ospite, o una persona di sua fiducia, ha diritto di ottenere dal medico responsabile del Reparto un'informazione adeguata circa la diagnosi e la terapia, anche provvisoria, in termini comprensibili dal richiedente. La Direzione deve altresì fornire tutte le altre informazioni necessarie o utili agli ospiti.

Art. XXI

(diritto di partecipazione)

Gli ospiti hanno diritto di poter intervenire nell'organizzazione dell'Istituto attraverso propri rappresentanti designati. Tutti possono esercitare sia la facoltà di proporre modifiche o miglioramenti che quella di criticare, nei dovuti modi l'operato della Direzione. È sempre garantita una risposta scritta entro 15 giorni.

Art. XXII

(diritto di ricasazione del medico)

L'ospite che, per gravi motivi, ritenga essere venuto meno il rapporto di fiducia con il medico, può fare richiesta di ricasazione.

Art. XXIII

(diritto a morire con dignità)

Il personale del reparto attuerà tutte le attenzioni e gli accorgimenti verso il morente ed i famigliari, al fine di rendere il più umani possibile la fase terminale, il decesso e il dopo decesso.

Art. XXIV

(Diritto alle esequie alla sepoltura)

In difetto di altra volontà manifestata in modo adeguato, la Direzione provvederà per il defunto all'allestimento della Camera funebre, alla celebrazione delle esequie cristiane nella Chiesa Parrocchiale, al trasporto e alla sepoltura dignitosa nel Cimitero cittadino.

Art. XXV

(diritto al reclamo)

È attribuito a ciascun ospite il diritto di presentare reclamo per lamentare la violazione, parziale o totale, delle norme della presente Carta dei Diritti e Regolamento. Detto reclamo dovrà essere inoltrato alla competente Commissione che lo esaminerà nei modi stabiliti.

Art. XXVI

(norma di chiusura)

La presente Carta dei Diritti non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun ospite, come persona e cittadino, anzi si prefigge di garantire loro effettiva applicazione. Il Regolamento d'Esecuzione, che costituisce parte integrante del presente provvedimento, si propone di attuare, nei tempi e modi stabiliti, il contenuto della Carta.