

## CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Cliente,*

*siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'Ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.*

*Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.*

*Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.*

*Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.*

*Cordiali saluti*

**Orchidea srl**  
*Dr. Marco Magro*  
*Dr.ssa Francesca Formica*

## SOMMARIO

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
PRESENTAZIONE VILLA ORCHIDEA .....	4
OBIETTIVI E FINALITÀ .....	5
DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	10
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA .....	11
PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA.....	12
DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA.....	12
INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE.....	13
VILLA ORCHIDEA-GIORNATA TIPO OSPITI .....	14
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA.....	15
VISITE ALL'OSPITE .....	16
REGOLAMENTO DI STRUTTURA.....	16
SERVIZI ALBERGHIERI.....	16
EFFETTI PERSONALI .....	17
SERVIZI INTEGRATIVI .....	17
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE .....	18
MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA.....	18
MODALITÀ DI INGRESSO .....	18
ASPETTI ECONOMICI .....	18
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNE PROGRAMMI .....	19
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE .....	19
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	19
MODULO RECLAMI.....	20
SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA .....	21
CONCLUSIONI .....	21

## PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

## PRESENTAZIONE VILLA ORCHIDEA

L'obiettivo è quello di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili. L'attività si integra nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.

## OBIETTIVI E FINALITÀ

### Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario di Villa Orchidea è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità. La missione aziendale di Villa orchidea consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

### Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la “voce” degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l’anziano e la sua famiglia e facilita l’apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

### Codice Etico

La Società adotta e condivide un proprio Codice Etico informale, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico inoltre serve a trasmettere valori agli Ospiti e ai loro familiari.

## **DIRITTI DELL'OSPITE:**

# **LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

### **Introduzione**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole condividere l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di: istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute. Il suo intervento si prefigge di ridurre le differenziazioni evidenti nell'attuale stratificazione sociale della salute, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile.

Questo comprende: un saldo radicamento in un ambiente accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita, la possibilità di compiere scelte adeguate per quanto concerne la propria salute.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.



Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



## LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo “Villa orchidea” si colloca sul territorio del Comune di Melilli; Durante la propria attività ha subito una serie di ristrutturazioni sia per adeguamenti funzionali che strutturali. Dispone complessivamente di 19 posti letto. La struttura si sviluppa su due livelli.

### Contatti

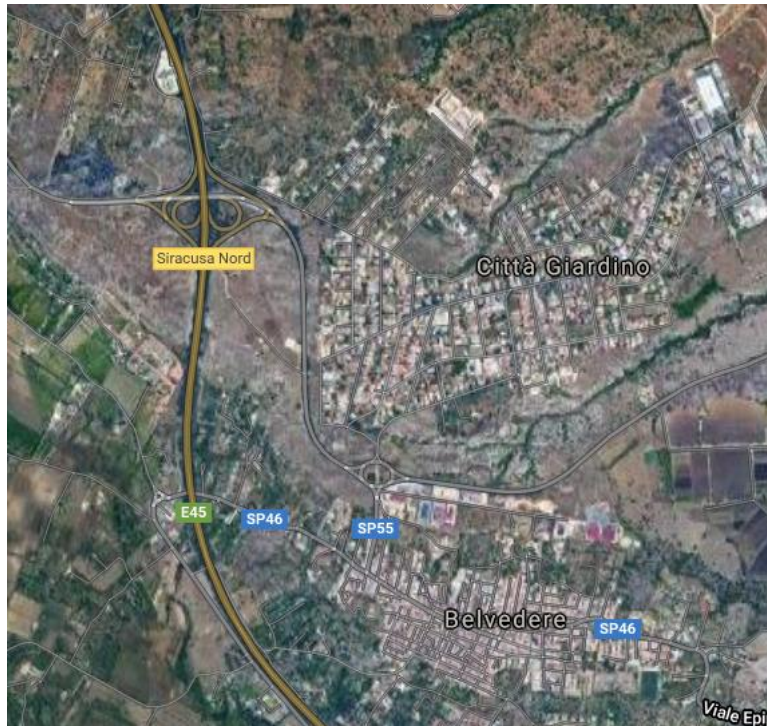
La Casa di Riposo Villa Orchidea, nella località di Città Giardino (SR) è ubicata in una posizione privilegiata della frazione, in quanto in prossimità del centro e di tutti le attività commerciali più importanti.

- **Viale E. Garrone 57 -Città Giardino (SR)**

### Visite guidate

La Direzione Struttura è disponibile ad effettuare visite conoscitive guidate, previo appuntamento.

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



### In auto:

La struttura è raggiungibile tramite AUTOSTRADA E45 CATANIA - SIRACUSA uscita SIRACUSA NORD. Seguire per Città Giardino. Quindi prendere direzione Città Giardino

### Accessibilità:

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità.

I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica interna ed esterna.

## PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA

### PROGETTO ANZIANI

La Struttura propone un ventaglio di servizi che, nel rispetto delle peculiarità dell'anziano, unisce agli aspetti sanitari e assistenziali un'accoglienza residenziale di livello. Essa consente all'ospite e ai suoi familiari una vita gradevole dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale: il supporto nelle attività quotidiane, l'attenzione alle capacità residue apprezzabili nell'individuo, la valorizzazione del tempo, sono affiancate a interventi sanitari tempestivi, allorché nuove o pregresse situazioni di malattia si presentino o si riacutizzino. Oltre alle persone anziane portatrici di veri e propri bisogni di cura e assistenza (che di frequente effettuano la scelta lungo-degenziale), l'offerta dei servizi si estende anche a coloro che - parzialmente autosufficienti - preferiscano risiedere in ambiente confortevole e protetto.

### ATTIVITÀ FISIOTERAPICHE

In Struttura le attività fisioterapiche vengono svolte secondo progetti individualizzati, calibrati in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'ospite e alle sue risorse ancora spendibili. Il progetto riabilitativo viene pensato in equipe multidisciplinare; la raccolta sistematica dei dati e la verifica periodica degli obiettivi e del loro raggiungimento consentono un monitoraggio continuo dei progressi compiuti.

La terapia fisica, strettamente ortopedica, viene condotta - attraverso trattamenti individuali o in piccoli gruppi, in palestra dai fisioterapisti, supervisionati dal medico fisiatra.

Alla terapia fisica si aggiunge anche quella di tipo cognitivo, necessaria allorché eventi patologici acuti di natura neurologica e/o traumatica abbiano alterato nella persona le funzioni del pensiero, della volontà, del linguaggio e del controllo emotivo.

### FINALITÀ

- Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti e ad adulti disabili un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico-fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento;
- Assicurare la libertà dell'etica personale.

## DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento, la struttura si impegna ad offrire:

- Ospitalità temporanea;
- Ospitalità definitiva per anziani o adulti in situazioni di non autosufficienza stabilizzata;
- Ospitalità per soggetti con compromissione motoria e/o cognitiva medio - grave.

## INGRESSO - ACCOGLIENZA – PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL’OSPITE

### INGRESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Nel momento in cui viene richiesto l’ingresso in struttura, è richiesta la compilazione di un questionario clinico anamnestico, al fine di poter conoscere le condizioni di salute del paziente. Potranno essere richiesti aggiornamenti qualora richiesto dalla direzione. Saranno richieste anche informazioni di natura amministrativa. Tale questionario potrà essere valutato dal medico e dalla Direzione con lo scopo di rispondere ai bisogni specifici dell’ospite di cura e assistenza. In fase d’ingresso l’ospite viene accolto dalla Direzione Struttura e dal personale. Vengono raccolte tutte le informazioni utili per una globale conoscenza dell’ospite al fine di garantire un inserimento il più agevole e gradevole possibile. Potrebbe essere programmata una visita iniziale del medico di struttura al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento. Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l’ospite a visitare la struttura e lo presentano alle figure professionali di riferimento. Si informano inoltre sia l’ospite che i familiari autorizzati relativamente a tutto ciò che concerne l’organizzazione del reparto: gli orari dei pasti, delle attività e delle terapie; i ruoli delle diverse figure professionali, gli orari più idonei per le visite. La presa in carico di un nuovo utente prevede sempre un periodo di valutazione grazie al quale potrà essere predisposto un adeguato progetto assistenziale globale, formulato dall’intera équipe e che preveda interventi di carattere medico-specialistico, psicologico, relazionale, riabilitativo e assistenziale; tali interventi vengono comunicati e condivisi con i familiari degli ospiti. In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione di Struttura si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate, condividendo con i familiari le decisioni assunte.

### DIMISSIONI

Le dimissioni dell’ospite vengono concordate con il Medico e la Direzione Struttura che si preoccupano di fornire alla famiglia tutte le indicazioni necessarie per una corretta assistenza al rientro a casa. In caso di dimissione, le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell’ospite, sono fornite soltanto ai familiari autorizzati e/o al legale rappresentante e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie. La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l’Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest’ultimo e la vita comunitaria.

## VILLA ORCHIDEA GIORNATA TIPO OSPITI

Dalle 7,00 alle 9,00	L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici etc.); l'ospite viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.
Dalle 9,00 Dalle 11,45	Attività di animazione e intrattenimento. Gestione di altre terapie e necessità individuali
Dalle 12,00 alle 13,00	Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione.
Dalle 13,00 alle 14,00	Per ragioni sanitarie e/o su richiesta dell'ospite riposo pomeridiano a letto; l'ospite viene accompagnato per le attività previste per il pomeriggio; monitoraggio presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza.
Dalle 15,00 Dalle 17,30	Attività di animazione e intrattenimento. Gestione di altre terapie e necessità individuali. Merenda e somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale.
Dalle 17,30 alle 19,00	Cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia.
Dalle 19,30 Dalle 21,00	L'ospite viene accompagnato nelle camere; igiene personale; preparazione al riposo notturno; assunzione terapia.
Dalle 21,00 alle 07,00	Riposo; effettuazione controllo e cambi secondo necessità e secondo il programma redatto; mobilitazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

## GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

### ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

Le strutture e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.

L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra pazienti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

### PROGETTO INDIVIDUALE E PIANO ASSISTENZIALE

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato il diario medico/cartella clinica nel quale vengono definiti gli effettivi bisogni sanitari. Tale documento viene condiviso con l'assistito, il suo legale rappresentante, il familiare autorizzato o il caregiver.

### PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle case di riposo.

A Familiari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il Caregiver che desiderasse agire degli interventi sul suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione di Struttura. La Direzione di Struttura, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite stesso.

## VISITE ALL'OSPITE

L'orario di visita è consentito tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, mentre necessita di autorizzazione della Direzione dalle ore 20.00 alle ore 8.00;  
Si invitano i Signori Visitatori a non accedere durante operazioni di igienizzazione e durante l'orario dei pasti.

## REGOLAMENTO DI STRUTTURA

In allegato alla presente il Regolamento di Struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi.

## SERVIZI ALBERGHIERI

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

## IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

## I PASTI

A particolari esigenze nutrizionali della persona viene data risposta con specifiche diete.  
Per maggiori informazioni si rimanda alla tabella nutrizionale della struttura.



## EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia. La Direzione di Struttura può rilasciare debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente. La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- a forza maggiore;
- al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato.

È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

## SERVIZI INTEGRATIVI

### ASSISTENZA RELIGIOSA

Settimanalmente, a orari fissati, potrà essere tenuta la Santa Messa. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

### CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. Sarà comunque cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

## **DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE**

L'elenco del personale in servizio è disponibile per la consultazione presso la direzione della struttura. Sono previsti e programmati corsi specifici, per le varie figure professionali presenti che permettano di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle prestazioni assistenziali e terapeutiche fornite.

## **MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA**

L'Ospite o, in sua vece, gli aventi diritto possono inoltrare richiesta di copia della Documentazione socio- sanitaria direttamente alla Direzione di struttura.

La documentazione verrà rilasciata entro massimo 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

## **MODALITÀ DI INGRESSO**

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni. Viene richiesta la sottoscrizione di apposita documentazione al fine di comprendere quali siano i servizi adeguati all'ospite.

Dovranno essere fornite in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite.

La Direzione Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'ospite e rimane a disposizione per eventuali richieste o fabbisogni particolari.

## **ASPETTI ECONOMICI**

I servizi sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità dei servizi offerti, salvo diversa previsione in convenzione (per i regimi convenzionati). La retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura. Anche in caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà imputata al cliente indipendentemente dall'orario. La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti. La retta potrà anche essere pattuita su base mensile con calcolo giornaliero in caso di mesi non usufruiti completamente.

## **REGIME PRIVATO E ACCREDITATO**

### **Modalità di pagamento**

Retta Giornaliera Ospite: fatturazione mensile ad inizio del mese e pagamento come da contratto sottoscritto.

### **Prenotazione posto letto**

E' possibile riservare il posto letto nel caso in cui la persona interessata al ricovero non fosse immediatamente disponibile ad entrare in struttura.

La prenotazione rimane valida fino ad un massimo di 15 gg, dopodiché il letto verrà assegnato ad un altro ospite.

## Conservazione del posto

In caso di assenza temporanea per ricovero ospedaliero, soggiorni climatici o rientri in famiglia o per qualsiasi altro motivo di durata fino a 30 giorni, il posto letto verrà riservato per tutti e 30 i giorni di assenza. Le assenze di durata superiore a 30 giorni comportano una riduzione della retta giornaliera pari al 10% della stessa; Se invece sono superiori ai sessanta giorni comportano la risoluzione del contratto, la riassegnazione del posto letto ad altro cliente e la relativa dimissione dell'ospite.

## Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 30 giorni. In caso di mancato preavviso l'ospite o il Contraente deve corrispondere al Gestore a titolo di penale un importo pari alla "retta giornaliera" per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di 30 giorni.

## Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Mensilmente Villa Orchidea rilascia agli Ospiti ricevuta/fattura relativa alla retta giornaliera/mensile e di tutti i servizi extra a pagamento.

## Regime accreditato

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti non autosufficienti o disabili per i quali la Regione o il comune si impegna al pagamento della quota sanitaria.

## Regime Privato

La retta è composta dai servizi di base espletati giornalmente come indicato in tabella orari. I Servizi extra vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente e vengono pagati in base alle quantità.

## STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

## SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE

Focalizzare l'attenzione sulle aspettative degli Ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

Eventuali criticità sono esaminate dalla Direzione, che interverrà mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione e di credibilità.

Villa orchidea ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite.

## MECCANISMI DI TUTELA E DIVERIFICA

La Direzione si impegna a ricevere i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite o chi per Lui, può presentare reclami o suggerimenti tramite l'apposito modulo a seguire. Le segnalazioni ed i reclami vengono gestiti in tempi brevi e comunque entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento degli stessi.



## SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

Le rette includono i seguenti servizi:

- Assistenza di base
- Assistenza sanitaria di base (es. aderenza terapeutica)
- Servizio di ristorazione (prima colazione, pranzo, merenda e cena)
- Fornitura e lavanderia di tovagliato, federe, lenzuola, coperte e asciugamani
- Servizio di lavanderia ospiti - biancheria intima ed indumenti personali
- Attrezzature e materiali per le attività didattiche e ricreative

## CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.

<b>Villa Orchidea Direzione Generale</b>	
<b>Amministratore</b>	

## Emissione/elenco approvazioni

	DATA	DIREZIONE AZIENDALE
Revisione 1		
Revisione 2		
Revisione 3		
Revisione 4		
Revisione 5		
Revisione 6		
Revisione 7		
Revisione 8		
Revisione 9		
Revisione 10		
Revisione 11		

Per presa visione ricevuta ed accettazione Città Giardino (SR) il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

L'Ospite /il Contraente/Il legale rappresentante dell'ospite\_\_\_\_\_