



ISTITUZIONE COMUNALE "VILLA MIARI"

CARTA DEI SERVIZI



Via Lesina di Sopra 111 - 36014 Santorso (VI)
tel. 0445 599711; fax 0445 599740 - reparti 0445 599785/738
e-mail: info@villamiari.it - sito internet: www.villamiari.it
cod. fisc. 00280750241

Il presente testo è stato:

Approvato
Confermato
Modificato

Deliberazione n. 10 del 29/04/2011 del Consiglio di Amministrazione
Deliberazione n. 10 del 24/04/2012 del Consiglio di Amministrazione
Deliberazione n. 14 del 06/10/2014 del Consiglio di Amministrazione

INTRODUZIONE e MISSION

La presente Carta dei servizi ha lo scopo di illustrare e di divulgare l'organizzazione e la tipologia dei servizi che l'Istituzione comunale "Villa Miari" di Santorso offre alle persone anziane e disabili accolte.

La Carta dei Servizi si propone anche come utile e trasparente strumento conoscitivo, al fine di facilitare l'espletamento delle procedure di ingresso degli ospiti e di migliorare il rapporto tra le persone ed i soggetti che a diverso titolo vivono e operano all'interno dell'ente.

La MISSION dell'Istituzione comunale "Villa Miari" è la promozione della salute, del benessere ed il miglioramento della qualità della vita delle persone accolte e dei loro familiari, rispettando la dignità e i diritti di tutti e di ciascuno. Gli interventi sono caratterizzati dalla personalizzazione delle risposte assistenziali e socio-sanitarie, in relazione alle diverse problematiche individuali ed assicurando il coinvolgimento e la partecipazione attiva delle famiglie. L'Istituzione promuove e gestisce, direttamente ovvero attraverso soggetti convenzionati, la formazione di base, la qualificazione e riqualificazione, l'aggiornamento e la formazione continua degli operatori impegnati nei servizi afferenti le attività istituzionali.

ORIGINI DELLA ISTITUZIONE COMUNALE

Fino all'anno 1979 Villa Miari è stata struttura dell'Inail (Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro) la cui finalità era quella di accogliere persone colpite da grave incidente in ambito lavorativo.

Nell'aprile del 1979, dopo numerosi anni di gestione diretta da parte dell'Inail, Villa Miari venne affidata alla Regione Veneto la quale, nel dicembre dello stesso anno, la trasferì in gestione al Consorzio socio - sanitario di Schio.

Nel 1988 la Regione Veneto affidò al Comune di Santorso la proprietà degli immobili in questione.

I passaggi successivi tra Amministrazione comunale, regionale ed Ulss, portarono ad individuare nell'Amministrazione comunale di Santorso la completa titolarità delle attività di gestione di tutta la struttura. Detta titolarità di gestione diventò effettiva nel luglio dell'anno 1994.

Il 23 dicembre 1994, con la delibera n. 909, la Giunta Comunale approvò il progetto esecutivo per la realizzazione dei lavori di ristrutturazione di Villa Miari, a cui seguirono numerosi altri interventi di miglioramento della struttura, accompagnati da un costante impegno e lavoro di organizzazione e di messa a punto dei servizi.

L'anno 1996 segna formalmente la nascita dell'Istituzione comunale "Villa Miari" con l'adozione dello statuto costitutivo, a mezzo delibere del Consiglio Comunale n. 15/1996 e n. 38 del 20/06/1996.



ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE

Villa Miari è configurata giuridicamente come Istituzione comunale. La cornice normativa dell'istituzione trova il suo attuale riconoscimento nell'articolo 114 del d.lgs. 267/2000 che riprende quanto già previsto (per la prima volta) dall'articolo 23 della legge 142/90.

E' retta da un Consiglio di Amministrazione nominato dal Sindaco di Santorso, composto da cinque membri che eleggono il Presidente.

L'Istituto è organismo strumentale per l'esercizio di servizi sociali, dotato di autonomia gestionale. La gestione è affidata ad un Direttore, coadiuvato da altri responsabili dei servizi.

L'organigramma completo e attuale è consultabile al sito www.villamiari.it.

PRINCIPI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività dell'Istituzione comunale "Villa Miari" si ispira ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA

I servizi vengono erogati senza alcuna discriminazione o distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni filosofiche o politiche.

IMPARZIALITA'

I servizi vengono erogati con criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In nessun caso sono ammessi trattamenti di favore.

CONTINUITA'

La presa in carico di ospiti, e le relative prestazioni offerte, hanno carattere di continuità, per cui non vengono mai a cessare se e in quanto dovute, fatta salva la volontà dell'utente e la possibilità di rifiuto da parte dello stesso per motivi di incompatibilità, in particolare per il venire meno del rapporto fiduciario.

DIRITTO DI SCELTA

L'Istituzione comunale Villa Miari di Santorso, inserita nella rete dei servizi sociali e socio - sanitari del territorio, non ostacola in alcun modo il diritto di scelta dell'utente rispetto ai centri di servizio.

PARTECIPAZIONE

L'Ente riconosce e incentiva la partecipazione dell'utenza nelle forme previste dalla Regione del Veneto.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La struttura persegue i propri obiettivi legati ai servizi resi mediante il corretto utilizzo delle risorse a disposizione, sia in termini di efficienza che di efficacia.



VALORI AZIENDALI DI RIFERIMENTO

L'Istituzione comunale Villa Miari ha definito i propri valori aziendali a cui è ispirata l'erogazione dei servizi. Essi sono:

ASSISTENZA PERSONALIZZATA

L'assistenza nella residenza dell'Ente è un processo basato sulla analisi e la rivalutazione dei bisogni di ogni singolo utente, in un clima di collaborazione tra i diversi attori di questo processo, e cioè tra ospiti, familiari e personale. Strumento fondamentale della presa in carico di ciascun ospite è la progettazione assistenziale, effettuata attraverso la redazione e l'aggiornamento periodico da parte della équipe di cura di un piano di assistenza individualizzato. In ogni reparto è presente la figura del "Tutor" che assume il compito di accompagnare e affiancare l'ospite nella fase di accoglienza e durante tutta la sua permanenza in struttura. Il tutor è un operatore socio sanitario che diviene il punto di riferimento privilegiato sia per la raccolta di informazioni riguardanti l'anziano che per l'attuazione degli interventi.

AUTODETERMINAZIONE DELL'UTENTE NEI PROCESSI ASSISTENZIALI

L'Istituzione fonda i propri comportamenti assistenziali sul principio di autonomia, che ha come riferimento il principio di inviolabilità della libertà personale espresso dall'art. 13 della Costituzione repubblicana. L'Istituto promuove un'assistenza tesa a ridurre le pratiche di contenzione ai soli casi in cui queste siano funzionali alla sicurezza degli ospiti e alla prevenzione di incidenti. Consente ad ogni ospite residente libertà di movimento verso l'esterno sotto la propria responsabilità o quella dei familiari di riferimento.

METODOLOGIA DEL LAVORO DI ÈQUIPE

Il lavoro di cura viene determinato dalla espressione di molteplici professionalità, tutte concorrenti al bene dell'ospite. La metodologia del lavoro di équipe è pertanto sostenuta dall'Istituzione per garantire all'utenza un'assistenza di qualità.

RICONOSCIMENTO DEL RUOLO DEI FAMILIARI E DEL VOLONTARIATO

La collaborazione dei familiari è componente essenziale del processo assistenziale, se e in quanto portatrice di elementi originali ed insostituibili di conoscenza della persona, presupposto di una assistenza davvero individualizzata. L'Ente è aperto alla comunità, quindi anche alla collaborazione con il volontariato, in un contesto di garanzie di competenza, disinteresse, imparzialità e dedizione nei confronti degli ospiti.

COLLOCAZIONE E STRUTTURA DELL'ENTE

L'Istituzione comunale Villa Miari ha sede a Santorso (VI), in via Lesina di Sopra n. 111, in una zona centrale del paese, con indicazioni stradali che ne permettono una facile raggiungibilità. La struttura è dotata di aree di parcheggio gratuite sia in aderenza alla sede che nelle vicinanze.

Il paese di Santorso è raggiungibile tramite l'autostrada A23 Valdastico: uscendo al casello di Thiene-Schio si seguono le indicazioni per Schio e per Santorso.

Le attività dell'Ente si svolgono in ambienti funzionali, accoglienti e spaziosi. La struttura è immersa in un ampio parco-giardino alle pendici del monte Summano, aperto ad ospiti e visitatori.



L'Istituzione comunale Villa Miari accoglie persone disabili e persone anziane non autosufficienti di 1° livello (così definite in base al punteggio di gravità per la non autosufficienza determinato su una scheda di valutazione "Svama" prevista dalla Regione Veneto e fissato da una équipe socio - sanitaria coordinata da un medico dirigente dell'Ulss).

L'istituzione è in grado di offrire alcuni posti letto per necessità di carattere temporaneo, favorendo periodi di sollievo per famiglie che accudiscono e assistono persone anziane al proprio domicilio, e consentendo periodi di convalescenza assistita a persone dimesse da reparti ospedalieri.

L'organizzazione dei servizi è articolata e organizzata in nuclei.

Oltre al Centro servizi per anziani non autosufficienti e alla Rsa per disabili, presso l'Istituzione comunale Villa Miari, sono presenti altri servizi che sinteticamente si richiamano di seguito:

- il Centro di Neuroriabilitazione Cognitiva con n. 10 posti a ciclo continuativo e n. 5 posti a ciclo diurno autorizzati; fondato nell'anno 2002, è Unità Operativa Semplice dell'Ulss 4 "Alto Vicentino" e afferisce al Dipartimento Funzionale di Riabilitazione Ospedale-Territorio;
- il Centro Studi dedicato alla ricerca e alla formazione, sorto nell'anno 2001 dalla collaborazione tra Comune di Santorso e Ulss 4.
- il Corso di Laurea triennale in Fisioterapia, con una disponibilità di 20 posti anno, attivato dall'Università di Padova dal mese di ottobre 2010, in collaborazione con l'Ulss 4 Alto Vicentino e con la stessa Istituzione Villa Miari;
- la foresteria con n. 12 posti letto di cui possono usufruire borsisti, tirocinanti, docenti e studenti impegnati presso il Centro Studi e presso l'Università; familiari di ospiti accolti in struttura, ed altri soggetti autorizzati.

La struttura dedicata all'accoglienza degli anziani e delle persone disabili è costituita da più edifici, in particolare di una villa e di due padiglioni collegati.

La villa si sviluppa in quattro piani: al piano seminterrato si trovano i magazzini, il servizio di guardaroba e stireria, gli spogliatoi del personale ed una accogliente sala di ristorazione. Al piano terra sono presenti la chiesa, un ampio salone di soggiorno, la palestra riabilitativa e tre locali per uffici e riunioni. Nei rimanenti due piani trovano collocazione l'ambulatorio medico, le palestre riabilitative ed alcune camere con servizio per gli ospiti.

I due padiglioni si trovano alle spalle della villa e sono ad essa collegati. Costituiscono il luogo principale di accoglienza degli ospiti, la sede degli uffici amministrativi, ed il punto di maggiore distribuzione dei servizi alberghieri, assistenziali, medici, infermieristici, riabilitativi, secondo gli standard regionali. Sono presenti ampi spazi di soggiorno, due sale da pranzo, i servizi attrezzati e le camere, generalmente con 2 posti letto, dotate di servizi privati e di impianti di chiamata per necessità e urgenze. L'assegnazione delle camere viene effettuata su valutazione dell'Unità operativa interna, in base alla disponibilità del momento ed alla tipologia dell'ospite. L'Unità operativa ha inoltre facoltà di effettuare spostamenti interni in base alle esigenze degli ospiti ed alle necessità organizzative del nucleo.



SERVIZI OFFERTI

Agli ospiti accolti nella struttura vengono forniti i seguenti servizi:

SERVIZIO SOCIALE

Il Servizio Sociale è svolto da una Assistente Sociale, con il supporto di unità di personale amministrativo. Esso garantisce tutte le attività di consulenza e orientamento rivolte agli utenti e ai loro familiari dalla fase di ingresso alla dimissione. Il servizio cura in modo particolare l'istruttoria delle richieste di accoglimento presso la strutture e la presa in carico degli ospiti accolti. Vengono svolte anche funzioni di segretariato sociale.

ASSISTENZA E CURA DELLA PERSONA

Le attività assistenziali (igiene personale, alimentazione, vestizione, mobilitazione, ecc.) sono garantite da operatori socio sanitari sotto la guida di un Coordinatore. La presenza è garantita nelle 24 ore nel rispetto degli standard regionali di riferimento. Il Centro Servizi non garantisce la sorveglianza a vista.

ASSISTENZA MEDICA E SANITARIA

Per gli ospiti non autosufficienti è garantita dall'Azienda Ulss 4 Alto Vicentino l'assistenza medica generica dalle ore 8 alle 20, attraverso un medico di base. Dalle ore 20 alle ore 8 del mattino successivo dei giorni feriali e dalle 10 del sabato fino alle ore 8 del successivo giorno feriale, per gli ospiti non autosufficienti la struttura fa riferimento al Servizio di Guardia Medica notturna e festiva.

Gli infermieri assicurano continuità all'assistenza sanitaria attraverso la collaborazione con il medico, la sorveglianza e la somministrazione delle terapie prescritte, l'esecuzione delle medicazioni, la rilevazione dei parametri vitali, garantendo in caso di assenza del Coordinatore il soddisfacimento dei bisogni dell'ospite e riportando al medesimo eventuali problematiche o richieste dei familiari.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione viene erogato agli ospiti individuati dalla competente équipe di cura sulla base dei bisogni riabilitativi e prevede prestazioni di fisioterapia e logopedia.

Fisioterapia: le attività di questo servizio, svolte dal fisioterapista, sono volte a mantenere/migliorare il grado di autonomia degli ospiti mediante prestazioni individuali od in gruppo in palestra.

Logopedia: le attività di questo servizio, svolte dalla logopedista con interventi individuali e talvolta di gruppo, sono finalizzate a prevenire, valutare e ridurre le alterazioni del linguaggio, della comunicazione e dei disturbi della deglutizione che rendono difficile l'alimentazione. E' cura di questo servizio anche la gestione dei problemi connessi all'utilizzo degli apparecchi acustici.

VALUTAZIONE E PROGETTAZIONE ASSISTENZIALE

Ogni ospite, all'ingresso e periodicamente, viene valutato da una équipe di cura multiprofessionale denominata U.O.I. (Unità Operativa Interna) composta dalle varie figure professionali presenti (Medico Coordinatore, Medico curante, Coordinatore, Assistente sociale, Infermiere, Fisioterapista, Logopedista, Educatore, Operatore Socio Sanitario). Per ogni ospite viene redatto un Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), condiviso con la famiglia e aggiornato nel tempo.

La valutazione multidimensionale realizzata dall'U.O.I. è un processo di individuazione dei diversi fattori che concorrono a determinare il grado di autonomia di una persona: sanitari, psicologici, sociali e familiari.



Gli obiettivi di salute, determinati sulla base dell'analisi di tali elementi e delle risorse disponibili, prevedono il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue presenti nel singolo individuo attuando, ove possibile, uno specifico programma terapeutico-riabilitativo.

ANIMAZIONE

Il servizio, garantito dall'educatore professionale, pianifica ed attua interventi di socializzazione, nell'ambito del programma terapeutico e riabilitativo stabilito dalla équipe di cura (UOI). In particolare promuove attività ricreative di gruppo, festeggiamenti in occasione di ricorrenze particolari (festività, compleanni, ecc.).

ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE

Per il conforto religioso e spirituale agli ospiti è attivo un servizio di rito cattolico. In particolare vi provvedono le religiose presenti in struttura ed i sacerdoti incaricati dalla Curia diocesana. Le celebrazioni liturgiche si tengono presso la chiesa aperta agli ospiti e al pubblico.

SERVIZIO DI ESTETICA (PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE)

Il servizio di parrucchiere e barbiere viene gestito da personale incaricato dall'ente presso un locale appositamente adibito allo scopo. Anche il servizio di pedicure è svolto da personale preparato. Gli orari di presenza settimanale consentono la cura e le prestazioni a tutti gli ospiti.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La preparazione dei pasti è garantita da un servizio di cucina che nell'elaborazione dei menù tiene conto della tradizione gastronomica locale e garantisce l'osservanza di diete prescritte. Il servizio prevede colazione, spuntino mattutino, pranzo, merenda e cena ed eventuali ulteriori generi di conforto a bisogno (the, latte) durante la giornata.

È prevista la somministrazione di dolci e bevande nelle feste collettive.

I pasti principali di norma sono consumati nelle sale soggiorno; su prescrizione sanitaria possono essere consumati a letto. Le persone che non sono autonome nell'assunzione dei pasti, vengono assistite dagli Operatori Socio Sanitari.

La presenza di familiari e/o volontari durante la somministrazione dei pasti agli ospiti non autonomi è auspicata e ben accolta: si richiede comunque un accordo preliminare con il Coordinatore della struttura. In casi particolari, potrà essere l'Ente stesso a richiedere la presenza dei familiari per la somministrazione dei pasti o a vietarne l'intervento per particolari difficoltà da parte degli ospiti.

SERVIZIO DI TRASPORTO

In caso di necessità o di impossibilità da parte dei familiari l'ente organizza il trasporto degli ospiti per visite specialistiche o indagini diagnostiche ordinate dal medico curante di nucleo. Detto servizio viene eseguito sulla base della disponibilità di mezzi e personale, e prevedendo una contribuzione per l'utenza.

E' compreso nella retta il trasporto di ospiti nell'ambito di attività ludico - ricreative organizzate dal servizio animazione all'esterno della struttura.

Ad eventuali richieste di trasporto individuale di carattere non sanitario è possibile dare risposta compatibilmente con la disponibilità dei mezzi e con corresponsione del previsto contributo alla spesa.



SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

E' garantito il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti. Per comprensibili ragioni il lavaggio è di tipo industriale - igienizzante. Per i capi al di fuori della dotazione consigliata, (ad esempio lana e delicati), l'Ente non risponde in caso di danneggiamento.

Il servizio interno di guardaroba comprende: il controllo dei capi degli ospiti inviati al lavaggio, il loro riordino. L'applicazione del tag (un bottoncino con i codici identificativi) è eseguita da personale dell'ente e richiede un rimborso spese da parte dell'ospite/familiare.

SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Presso i reparti sono assicurate le pulizie giornaliere, in forma ridotta la domenica e i festivi. Le pulizie a fondo della camera sono assicurate sia periodicamente che ad ogni cambio di ospite.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Presso la struttura opera personale che provvede alla ordinaria manutenzione degli stabili. L'assistenza e la manutenzione di impianti e attrezzature speciali sono garantite da soggetti e ditte specializzate. Vengono inoltre assicurate attività di manutenzione minimali sugli ausili in dotazione agli ospiti, purché queste non comportino modifiche alla struttura dell'ausilio. In caso di necessità di interventi sostanziali gli ausili vengono inviati all'Ulss.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo è svolto presso gli uffici disponibili per ogni informazione utile agli ospiti e ai familiari.

LA PROCEDURA PER L'INGRESSO

8

La domanda di ingresso viene presentata all'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'interessato, la quale provvede ad effettuare la valutazione sociale e successivamente ad inoltrarla al Responsabile dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) del Distretto socio - sanitario (DSS).

Il Responsabile dell'UVMD che riceve la domanda provvede a completarla con una valutazione sanitaria, curata dal medico di medicina generale, ed una valutazione cognitivo - funzionale a carico del personale infermieristico dell'Adi (Assistenza Domiciliare Integrata).

La scheda di valutazione multidimensionale (SVAMA), così completata, definisce il quadro generale della persona richiedente attraverso l'attribuzione di un punteggio di gravità ed un corrispondente profilo di autosufficienza o di non autosufficienza. Tale punteggio determina l'inserimento e la posizione in graduatoria per l'ingresso in struttura protetta, con una posizione di precedenza in relazione alla gravità della situazione.

L'ingresso del nuovo Ospite avviene rispettando l'ordine assegnato nella graduatoria risultante in sede di UVMD, fatte salve le caratteristiche peculiari del posto letto libero (ad es. per genere maschio o femmina, ecc.). Al momento dell'ingresso l'Assistente Sociale fornisce tutte le informazioni necessarie, segue l'inserimento dell'Ospite in struttura e definisce con i familiari le condizioni dell'accoglienza mediante la firma di appositi documenti tra i quali l'impegnativa al pagamento della retta.



RETTE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Le rette sono determinate dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente e sono distinte per tipologia dell'ospite e di camera. Ulteriori differenziazioni della retta possono essere stabilite per condizioni straordinarie e particolari di urgenza.

L'ammontare della retta giornaliera in vigore viene comunicato all'Ospite e/o ai familiari di riferimento all'atto della presentazione della domanda di accoglimento, e ad ogni variazione.

Le rette e tariffe praticate sono visibili nel sito dell'Ente www.villamiari.it.

INDICAZIONI E NORME GENERALI

L'orario di accesso alla struttura è libero e consentito sia al mattino che al pomeriggio, con possibilità di fermarsi anche per un periodo prolungato, salvo particolari e specifiche disposizioni da parte della Direzione e dei responsabili dei servizi.

Per motivi organizzativi, igienico-sanitari e nel rispetto delle esigenze degli Ospiti, la Direzione può definire fasce orarie in cui la visita o la permanenza in determinati ambienti non sono ammesse (in particolare durante il riposo, le cure igienico sanitarie e i pasti degli ospiti).

Nel caso di particolari esigenze si dovrà fare riferimento al Coordinatore della struttura.

Per garantire un sereno andamento della vita comunitaria, si raccomanda l'osservanza delle seguenti norme di comportamento:

- la necessità di tenere, all'interno dei reparti, un comportamento corretto e rispettoso della privacy degli Ospiti e del lavoro del personale.
- Il divieto di consegnare agli Ospiti alcolici, farmaci (somministrati solo dagli infermieri professionali) e cibi crudi, cotti o precotti preparati in casa. Solo eccezionalmente, e nel rispetto della dieta individuale, sono consentiti cibi industriali adeguatamente conservati.
- Il divieto di fumare nelle camere e negli spazi interni.
- La necessità di controllare periodicamente il guardaroba personale dell'Ospite e di evitare di lasciargli oggetti di valore. A questo proposito l'Istituto declina ogni responsabilità in ordine a smarrimenti o furti di effetti personali.
- L'importanza di non chiedere trattamenti di favore al personale, esponendo piuttosto particolari necessità principalmente al medico o al coordinatore della struttura, oppure alla Direzione. Al riguardo è bene ricordare che il personale dell'Ente opera secondo precisi programmi e protocolli, al fine di garantire un servizio adeguato alle necessità dei singoli Ospiti ed è inoltre informato sulla necessità di rispondere direttamente, quando autorizzato, o di riferire con sollecitudine, riguardo ad eventuali richieste particolari di Ospiti e familiari.

Gli Ospiti non autosufficienti possono uscire dall'Istituto solo se accompagnati e, comunque, previa autorizzazione del Coordinatore o dell'Infermiere professionale. Possono uscire senza essere accompagnati solo previa decisione da parte dell'U.O.I. interna.

La posta degli Ospiti viene smistata dal Personale dell'Ente e messa a disposizione degli Ospiti e dei familiari nelle rispettive postazioni di reparto. In casi particolari, ossia quando si tratta di



comunicazioni o documenti importanti oppure urgenti, l'ufficio amministrativo contatta i familiari referenti e li invita a ritirare la documentazione pervenuta.

Per telefonate urgenti gli Ospiti possono rivolgersi al Personale Infermieristico o amministrativo ed utilizzare gli apparecchi dell'Ente.

In casi particolari, previa verifica della fattibilità tecnica, è consentito a spese dell'Ospite, l'installazione di un telefono personale nella propria camera.

Gli Ospiti possono ricevere brevi telefonate attraverso gli apparecchi cordless in dotazione al personale.

Ogni Ospite dovrà essere provvisto del corredo indicato nell'apposito elenco fornito all'atto dell'accoglimento. E' importante provvedere affinché l'Ospite disponga sempre dei cambi necessari, con particolare attenzione ai momenti del cambio stagione.

Si consiglia vivamente, al fine di evitare danneggiamenti ai capi di vestiario, di evitare di consegnare indumenti di lana o misto lana; è comunque consentito provvedere direttamente al loro lavaggio, previo accordo con il coordinatore della struttura.

L'Ente offre all'ospite la possibilità di attivare in proprio una assistenza privata personale. L'assistenza privata deve armonizzare il proprio intervento con le modalità assistenziali erogate nei reparti, facendo partecipare l'ospite alle varie attività programmate e rispettando le indicazioni sanitarie, sociali ed assistenziali elaborate dall'équipe interna. Detta assistenza deve essere comunicata e concordata con la Direzione dell'Ente.

RIFERIMENTI, RECLAMI E OSSERVAZIONI

10

Al fine di garantire un corretto e costante reciproco scambio di informazioni, prima dell'ingresso verrà chiesto ai familiari di individuare tra di loro un "referente" per la struttura. Tale familiare sarà considerato punto di riferimento per tutte le comunicazioni/informazioni relative all'Ospite congiunto e si farà carico di trasmetterle agli altri familiari.

Durante la permanenza dell'ospite in struttura i familiari potranno rivolgersi:

- al Medico di base presente nell'Ente per le informazioni di carattere sanitario;
- al Coordinatore della struttura, per chiarimenti, segnalazioni o problemi relativi all'assistenza e alla degenza dell'Ospite;
- agli Infermieri Professionali, in assenza del medico e del coordinatore, per informazioni generali sull'Ospite;
- all'Assistente Sociale per tutti gli aspetti inerenti la funzione di segretariato sociale riferita all'Ospite;
- al Fisioterapista e al Logopedista per informazioni sull'andamento del trattamento riabilitativo previsto per l'Ospite;
- all'Educatore per informazioni sulla partecipazione dell'Ospite alle attività di animazione e sul comportamento relazionale dello stesso;
- agli Impiegati amministrativi per informazioni di carattere tecnico, amministrativo e generale;
- Al Direttore, quando per ragioni di urgenza, gravità e rilevanza, se ne ravvisi la necessità.



La segnalazione di inadempienze nell'erogazione dei servizi deve essere rivolta direttamente al Coordinatore o alla Direzione dell'Ente, evitando di manifestare direttamente contestazioni al personale dipendente. Allo scopo sono disponibili appositi moduli.

E' importante che la segnalazione sia la più circostanziata possibile, per poter permettere un intervento tempestivo ed efficace, ed una sollecita risposta al segnalante.

In tale caso il personale preposto ne risponde direttamente, dopo aver effettuato le opportune verifiche.

Periodicamente l'Istituzione comunale provvede ad una verifica della qualità percepita dall'utenza tramite somministrazione di un questionario anonimo. Le risultanze saranno rese note attraverso specifica comunicazione oppure tramite il sito web www.villamiari.it.

