

Villa Oasi

Conte Bosca

Amministratore Unico

—
Sig. Berardi
Nicola

Direttore Sanitario

—
Dr. Lancioli
Domenico

Responsabile Qualità

—
Dott.ssa Giordano
Martina Costanza

Direttore Amministrativo

—
Dott. Diotalevi
Yasha Maria Giuseppe

Sede Villa Oasi:
Via Giovanni di Causetta, 26
Chiesanuova (Repubblica di San Marino)

Tel. 0549.998079
Fax 0549.998372
email: villaoasi@gruppoatena.it

<https://www.gruppoatena.it/strutture/villa-oasi/>



GRUPPO
ATENA

Gentile ospite,
abbiamo il piacere di presentarle la nostra Carta dei Servizi con lo scopo di facilitare la conoscenza degli utenti nel momento di utilizzo dei servizi socio-assistenziali e sanitari offerti e rispondere alle domande che più frequentemente sorgono accedendo agli stessi.

Ci siamo dati degli ambiziosi obiettivi di qualità e per soddisfarli è indispensabile che tutti gli attori, fra quali lei è protagonista, siano coinvolti per poter contribuire con la propria esperienza al loro raggiungimento, nello spirito della nostra filosofia di lavoro, basata sulla collaborazione di gruppo e sul gioco di squadra.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di far maturare il senso di fiducia e sicurezza nei nostri confronti. Essa, quindi, non è interpretato come puro adempimento di legge, bensì come occasione per stabilire un patto tra utenti, operatori e amministratori al fine di realizzare un'assistenza socio-sanitaria volta alla tutela dei diritti dell'utente e sempre più attenta all'esigenza di qualità del servizio.

Nella Carta si trovano tutte le informazioni inerenti all'attività di Villa Oasi e pertanto sono in essa descritti, nel rispetto della normativa vigente, i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità di funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli ospiti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Si forniscono inoltre informazioni riguardo la struttura (ubicazione, regimi di assistenza, prestazioni erogate, requisiti strutturali e funzionali, standard di qualità ecc.), e quant'altro risulti utile a soddisfare le esigenze del potenziale utente che ha necessità di accedere ai nostri servizi.

La Carta assicura inoltre il continuo aggiornamento del flusso informativo sulla base dei presupposti migliorativi sopra indicati e come tale è uno strumento dinamico, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, non soltanto in caso di modificazione di una data situazione ma anche per il proseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati da Villa Oasi.

Vi invitiamo pertanto a collaborare segnalandoci pregi e difetti della nostra Carta dei Servizi per consentirci di conoscere meglio le esigenze, le domande e le osservazioni utili a migliorare l'accoglienza, l'assistenza e l'organizzazione della nostra società.

È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati e per tale ragione si rammenta che gli Uffici Direzionali ed Amministrativi di Villa Oasi, i cui recapiti sono indicati in questo documento, sono sempre disponibili a fornire eventuali chiarimenti ed ogni informazione.

Sommario

5	CARATTERISTICHE STRUTTURALI
6	POLITICA DELLA STRUTTURA
7	MISSIONE E VISIONE DELLA STRUTTURA
8	OBIETTIVI GENERALI DELLA STRUTTURA
10	SERVIZI DI VILLA OASI
11	LA RIABILITAZIONE
	Principi organizzativi e funzionali
	Intervento socio-relazionale
14	IL NOSTRO METODO DI LAVORO
16	ATTIVITÀ OFFERTE E TRATTAMENTI RIABILITATIVI
18	MODALITÀ DI AMMISSIONE – ACCOGLIENZA
	Occorrente per il ricovero
	Conservazione del posto
20	MODALITÀ DI DIMISSIONI
20	RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA
21	REGOLE DI VITA QUOTIDIANA
24	DIRITTI DELLE FAMIGLIE
25	ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
26	SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
27	TUTELA DELL'UTENTE
28	L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE
29	DOCUMENTAZIONE
30	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
	Verifica di qualità
32	MONITORAGGIO DEL CLIMA ORGANIZZATIVO
34	MONITORAGGIO E VERIFICA DEI PROCESSI PREVISTI DALL'ACCREDITAMENTO

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Villa Oasi è una struttura residenziale ubicata nel verde del castello di Chiesanuova nella Repubblica di San Marino.

Il piano terra è destinato all'erogazione di servizi di cucina, sala pranzo, sala ricreativa, nella quale vengono svolte le attività a favore degli ospiti residenti, camere e bagni a norma di legge. E' possibile inoltre accedere all'esterno con facilità anche per i disabili che necessitano di ausili per il movimento.

All'esterno gli ospiti possono usufruire di un ampio spazio immerso nella natura dove possono fare anche delle passeggiate. È inoltre presente un'area con sedie e tavolini, dove i residenti possono trascorrere del tempo con il supporto degli operatori.

Al primo piano troviamo camere e bagni a norma di legge destinate ad ospiti autosufficienti e non autosufficienti, che richiedono assistenza medico – infermieristica nell'arco delle 24 ore.

Il secondo piano è adibito a servizi di lavanderia, spogliatoi per operatori ed uffici. I locali risultano di facile accesso sia dall'interno che dall'esterno e sono completamente privi di pericoli per gli utenti in quanto equipaggiati di tutte le cautele di sicurezza.

Norme di comportamento nelle emergenze

Villa Oasi ha messo a punto un sistema di gestione della sicurezza all'interno delle proprie strutture, a garanzia sia degli operatori che dei clienti.

In tutti gli ambienti sono esposte le planimetrie con l'indicazione delle uscite d'emergenza e i presidi di sicurezza.

Il personale di Villa Oasi è addestrato per gestire eventuali situazioni di pericolo.

In caso di emergenza i clienti sono invitati a:

- mantenere la calma;
- non utilizzare gli ascensori, servirsi delle scale;
- portarsi in un luogo sicuro seguendo i percorsi di emergenza indicati;
- seguire le istruzioni impartite dal personale.

Impianti tecnologici

Villa Oasi è dotata di un generatore autonomo di energia elettrica con avviamento automatico, collocato in un vano tecnico separato dal resto della struttura.

POLITICA DELLA STRUTTURA

Villa Oasi si pone come obiettivi prioritari la soddisfazione del Cliente, la salvaguardia dell'ambiente e del territorio e la sicurezza di tutte le sue strutture.

Questo intento si traduce in una Politica aziendale che:

- persegue il miglioramento continuo delle prestazioni attraverso il costante orientamento al Cliente, alla qualità dei servizi, alla riduzione dell'impatto sull'ambiente, all'attenzione alla sicurezza;
- indirizza la gestione dell'azienda verso criteri di massima efficienza ed efficacia economica e produttiva, assicurando il rispetto della legislazione vigente;
- diffonde presso dipendenti, collaboratori e fornitori una cultura e una consapevolezza volti al miglioramento del servizio e della soddisfazione del Utente, alla tutela e al rispetto dell'ambiente e alla sicurezza, attraverso la formazione e il coinvolgimento di tutti gli operatori;
- utilizza tecnologie e prodotti a basso impatto ambientale nel rispetto del territorio, della sicurezza e della salute della collettività;
- previene le condizioni di possibile pericolo attraverso il costante aggiornamento della valutazione del rischio nei processi aziendali;
- acquisisce informazioni in merito alle aspettative espresse e inesprese del Cliente che siano funzionali alla qualità e del servizio erogato;
- assicura la diffusione di questa politica all'interno dell'organizzazione, presso i fornitori e la rende disponibile al pubblico e nella Carta dei servizi.

Villa Oasi definisce e riesamina annualmente obiettivi di miglioramento attraverso i quali valuta e misura la validità e l'efficacia del proprio sistema di gestione della Qualità e mette a disposizione mezzi e risorse adeguati per il raggiungimento degli stessi nei tempi stabiliti.

La politica per la Qualità scaturisce pertanto da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste degli utenti e delle parti interessate, integrandosi con le altre strategie aziendali tese a migliorare produttività, redditività, affidabilità ed immagine.

MISSIONE E VISIONE DELLA STRUTTURA

La visione strategica di Villa Oasi si concretizza attraverso attività orientate alla promozione, valorizzazione e sviluppo delle prestazioni e dei servizi sanitari.

A tal fine, la “mission” di Villa Oasi sarà quella di rispondere alle esigenze di salute della popolazione appartenente al proprio bacino di riferimento.

Villa Oasi continuerà ad esercitare la propria missione svolgendo l'attività sanitaria nel rispetto della dignità della persona umana e avendo come principi ispiratori la tutela della vita, la promozione della salute, la migliore assistenza al paziente ed il miglior comfort.

In accordo con la politica aziendale, al fine di sviluppare e consolidare la propria posizione, Villa Oasi svilupperà servizi sempre più fortemente orientati al cliente. La sua strategia, sulla base dello scenario in cui si trova a operare, è focalizzata in attività che sono esplicitate negli obiettivi generali dettati dalla politica aziendale.

OBIETTIVI GENERALI DELLA STRUTTURA

Villa Oasi, al fine dell'implementazione sistematica delle politiche di qualità utilizza le indicazioni della Fresenius Medical Care International per delineare gli obiettivi a lungo termine che si traducono:

Per i pazienti:

- nel garantire assistenza socio-sanitaria a persone non autosufficienti portatrici di fragilità diverse;
- nell'assicurare la qualità della vita del cliente attraverso la migliore qualificazione professionale, rispettando la riservatezza e la libertà dell'individuo, con la familiarità ed il calore umano che devono caratterizzare la "presa in carico" e le relazioni umane, in un ambiente confortevole, lindo, ordinato, gradevole, nel quale sia apprezzato ogni lato dell'aspetto alberghiero (dalla ristorazione alla qualità della biancheria).
- nelle relazioni interpersonali, che devono essere caratterizzate dalla cortesia, dalla capacità di ascolto, dalla professionalità. Nel rispetto delle esigenze rappresentate dall'Utente, lo staff di Villa Oasi si impegna nel facilitare i rapporti con la comunità e le persone per lui significative.
- nel migliorare la soddisfazione del cittadino utente, aumentando il livello delle prestazioni erogate, migliorando le modalità di erogazione dei servizi, sviluppando e applicando strumenti di indagine sulla qualità percepita dei servizi resi, migliorando l'efficacia della comunicazione verso i cittadini utenti.
- nel fornire attrezzature tali da creare, nella struttura sanitaria, un ambiente di cura confortevole e sicuro.
- nel fornire informazioni adeguate circa i prodotti e servizi offerti per conseguire i migliori risultati nel processo terapeutico.

Per i nostri collaboratori:

- nel sostenere una filosofia di imprenditoria dinamica, mettendo i collaboratori in grado di lavorare con efficienza, orientati agli obiettivi della politica aziendale;
- nell'offrire agli operatori un lavoro interessante e sicuro, assicurando una crescita culturale e professionale per motivare e legare all'azienda il personale qualificato.

Per la comunità:

- nel creare trasparenza per le parti interessate, offrendo informazioni rilevanti e una comunicazione attiva;

- nel minimizzare i rischi per l'azienda, i collaboratori, i clienti, l'ambiente ed i pazienti, rispettando le direttive interne ed i requisiti legali.
- nel rispettare gli obblighi ambientali dell'azienda tramite l'uso responsabile delle risorse e l'attento smaltimento dei rifiuti.
- nei progetti e programmi aziendali, come ad esempio programmi ambientali o di qualità, che saranno definiti osservando le summenzionate indicazioni che, strettamente legate alle attività dell'impresa, sono tra le più significative per l'ottimizzazione delle attività stesse.

Detti progetti e programmi devono essere comunicati e documentati dettagliando l'arco temporale di riferimento e responsabilità nel loro conseguimento. Il raggiungimento degli obiettivi posti nei progetti e programmi va monitorato a intervalli regolari, ed i risultati vanno inseriti nei riesami da parte della direzione al fine di intervenire con adeguate azioni correttive o revisionare gli obiettivi del progetto a seconda delle necessità.

SERVIZI DI VILLA OASI

Residenza Sanitaria Psichiatrica

Per la cura del paziente psichiatrico è presente una équipe costituita da infermieri, educatori, addetti all'assistenza di base, la cui presenza sarà programmata in relazione alle attività espletate. E' prevista, in riferimento all'attività e alla tipologia della struttura, la presenza delle figure professionali di: medico, psicologo ed assistente sociale.

Viene indicato il medico responsabile della struttura specializzato in psichiatria, stipulato un regolamento generale delle attività e vengono compilati tutti i documenti sanitari personali comprovanti lo sviluppo del programma terapeutico e del progetto socio – riabilitativo personalizzato.

R.S.A Casa Protetta

Per la cura e l'assistenza dell'anziano sono garantiti i servizi di assistenza tutelare diurna e notturna, somministrazione dei pasti, assistenza infermieristica se richiesta dai piani individuali di assistenza (P.A.I.), attività ricreativo – culturali, attività aggregative, attività di mobilitazione. Viene garantita inoltre, assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane.

Obiettivi generali:

- monitorare l'evoluzione dei bisogni socio-sanitari e assistenziali del cliente tramite valutazioni multiprofessionali e progetti d'intervento - individuali o di gruppo;
- garantire il massimo livello possibile di benessere psico-fisico - attraverso un approccio professionale multidimensionale centrato sulla persona - per riabilitare, conservare o rallentare il decadimento delle capacità funzionali residue dell'Individuo.

LA RIABILITAZIONE

Secondo l'Organizzazione mondiale della sanità, la riabilitazione è definita come l'uso di ogni mezzo volto a ridurre l'impatto delle condizioni di disabilità e handicap, e a permettere alle persone con disabilità di ottenere una integrazione sociale ottimale.

Il complesso degli interventi riabilitativi offerti da Villa Oasi viene valutato dai professionisti competenti di concerto con i servizi sanitari di riferimento.

Tenuto conto della diagnosi di ingresso e del profilo dinamico dell'utente, viene sviluppato un programma ad hoc secondo le soggettive problematiche e competenze. Il Programma Personalizzato tiene conto delle abilità psicologiche, relazionali e sociali, partendo da ciò che l'utente è già in grado di svolgere inserendo poi, in modo graduale e ove è possibile, abilità perdute o mai acquisite.

Nelle patologie croniche si mira ad influenzarne il decorso per mantenere o raggiungere una buona qualità di vita. L'utente viene aiutato a sviluppare le competenze sociali e relazionali tali da poter affrontare le situazioni più o meno stressanti della vita quotidiana. L'obiettivo è quello di costruire le protezioni fisiche, emotive, cognitive e comportamentali per vivere meglio nella comunità.

La nostra struttura offre gli interventi necessari a rendere più soddisfacente la vita di chi ha gravi patologie psichiche e contrastarne la cronicizzazione.

Allargando a tutti i possibili utenti la descrizione dell'area riabilitativa, si può dire che il lavoro viene sviluppato sia sul fronte individuale che di gruppo, per poter abbracciare in modo globale le singolari necessità. I diversi operatori sanitari interni, come il medico di base, lo psichiatra, lo psicologo e gli infermieri professionali, offrono l'assistenza necessaria alla cura fisica e psichica.

L'intervento farmacologico, agendo sulla vulnerabilità psico-biologica, rende possibile il lavoro sul fronte psicologico e comportamentale.

Ogni utente svolge colloqui a carattere interpretativo e di approfondimento delle problematiche, oppure di sostegno e/o copertura del sintomo tenuto conto delle sue necessità e possibilità. Insieme con l'equipe di educatori professionali, il lavoro sul singolo viene integrato al lavoro con il gruppo con lo scopo di sviluppare e/o accrescere le abilità sociali. Non solo, in gruppo il singolo ha la possibilità di confrontare i suoi problemi e fare esperienza di diverse modalità con cui può affrontarli.

Principi organizzativi e funzionali

I principi organizzativi e funzionali della Struttura sono tali da garantire ai suoi ospiti:

- Il rispetto della dignità della persona, della riservatezza e della libertà personale;
- l'agevolazione dei rapporti con la famiglia di origine, i rapporti sociali e l'inserimento sociale sul territorio attraverso collaborazioni con gli Enti locali;
- ambienti e ritmi di vita il più possibile utili a favorire il mantenimento e lo sviluppo di adeguate competenze riguardanti l'autonomia personale e l'inserimento socio – relazionale;
- attività terapeutiche, attività occupazionali, ricreative e di svago per favorire al massimo la socializzazione con la collaborazione di tutti coloro che vogliono contribuire al complesso processo riabilitativo, come Associazioni di Volontariato senza scopo di lucro;
- partecipazione alla vita residenziale da parte delle famiglie e dei soggetti con i quali l'ospite ha rapporti di carattere affettivo come previsto dal Progetto Obiettivo "Tutela Salute Mentale" 1998 – 2000;
- formulazione di piani terapeutici-preventivi o terapeutici-riabilitativi personalizzati con assegnazione di responsabilità precise e di precise scadenze di verifica.

Intervento socio-relazionale

Nel Centro sono presenti educatori professionali – animatori, impegnati a garantire un adeguato servizio di riabilitazione socio – relazionale organizzando un continuo contatto comunicativo con il paziente ed attività ricreative in loco o uscite esterne laddove è possibile.

Le attività di riabilitazione socio – relazionali vengono opportunamente svolte e progettate secondo il Piano Assistenziale / Educativo Individuale dell'utente.

Il servizio viene avvalorato dalla supervisione dello psicologo che ha il compito di valutare, insieme agli educatori, il buon andamento del Piano Individuale. Per garantire un servizio continuativo, sono previste riunioni periodiche secondo le necessità.

Il servizio prevede:

- la promozione dei rapporti interpersonali e la valorizzazione delle personalità individuali;
- di favorire un clima di fiducia e collaborazione con gli utenti;
- di favorire il supporto psico – sociologico in situazioni di disagio temporaneo e/o cronico;
- la programmazione della giornata dell'ospite a livello individuale e collettivo, impegnandolo in varie attività;
- di favorire buoni rapporti tra utente e famiglia, informando quest'ultima del lavoro svolto e coinvolgendola in occasioni ricreative periodiche.

IL NOSTRO METODO DI LAVORO

Ingresso: l'accesso al nostro servizio viene stabilito dall'Autorità Giudiziaria o dall'ISS (Istituto per la Sicurezza Sociale di San Marino) a seconda delle situazioni, di concerto con la Direzione.

Gli utenti che accedono al nostro servizio tramite l'ISS (AUSL: DSM – SPDC), hanno una diagnosi di ingresso secondo i criteri del DSM-IV (Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali), sulla quale viene proposto l'intervento socio – riabilitativo.

I controlli follow-up vengono svolti dagli Assistenti Sociali delle diverse istituzioni (U.E.P.E., Prefettura, C.S.S.M., Tribunale di Sorveglianza) cui fa capo l'utente e da parte dell'ISS tenendo conto della documentazione clinica prodotta durante la permanenza in struttura e del confronto diretto con l'equipe curante.

Servizio Osservazione e Diagnosi: nei nostri centri viene offerto un servizio che dona un valore aggiunto al lavoro quotidiano che viene svolto dalle diverse figure professionali interne. In risposta alle nuove esigenze del panorama socio – sanitario, soprattutto per ciò che concerne l'aumento dei casi di doppia diagnosi (tossicodipendenza associata a disturbi psichici dell'asse I – II del DSM IV – R).

L'Osservazione vede il coinvolgimento di tutti gli operatori ed in particolar modo degli educatori, che trascorrono l'intera giornata a contatto con tutti gli utenti. Gli educatori hanno il compito di informare l'equipe multidisciplinare del normale andamento del programma di ogni singolo ospite nonché, informare delle situazioni definibili di "emergenza". Con gli educatori si svolge un lavoro di monitoraggio continuo, che viene poi valutato in sede di equipe con le riunioni periodiche.

L'accertamento diagnostico viene svolto in sede di équipe, con lo scopo di renderlo operativo in un intervento personalizzato.

Per ogni nuovo utente è previsto un colloquio individuale con lo psichiatra, lo psicologo ed il medico di base, allo scopo di valutare il grado di patologia attuale, il grado di motivazione al trattamento e le soggettive competenze cognitive, psicologiche ed emotive, tutti elementi utili allo sviluppo di un Progetto Educativo Individuale.

Tale progetto, elaborato ed attuato dall'intera equipe e dagli operatori dei Servizi Sociali in modo da renderlo personalizzato e realmente efficace e funzionale

all'utente stesso, comprende:

- un profilo dinamico dell'utente;
- obiettivi e finalità del progetto individuale;
- strumenti e metodi d'intervento;
- tempi di realizzazione e di verifica degli obiettivi raggiunti;
- procedure per la valutazione e l'eventuale cambiamento dell'iter;

Una volta approvato, il Piano Educativo Personalizzato viene reso noto all'utente e, insieme all'educatore professionale di riferimento, viene stipulato un contratto in cui l'utente accetta gli interventi previsti.

Comunicazioni

Tutto ciò che compete al Progetto Riabilitativo dell'utente può essere messo a conoscenza, qualora richiesto, della famiglia o di altre figure professionali che seguono il caso al di fuori della struttura.

Riunioni

Vengono svolte riunioni periodiche (bisettimanali), dell'intera équipe per discutere dei singoli casi e di eventuali mutamenti da effettuare nel Progetto di Riabilitazione.

Le riunioni sono documentate dai verbali curati dal coordinatore della struttura.

ATTIVITÀ OFFERTE E TRATTAMENTI RIABILITATIVI

Tutte le attività della struttura sono orientate ad una filosofia di cura centrato sulla malattia e sulla persona. Si riconosce l'utente come soggetto attivo, come una persona con una storia, un'identità ed una personalità.

Gli operatori vengono formati per sviluppare una vicinanza fisica ed emotiva con il malato e per imparare a comunicare in modo efficace con esso. L'utente deve sentirsi libero di esprimere i suoi desideri, le sue emozioni ed eventuali disagi di modo che possa trovare il sostegno adeguato.

Le attività sono state studiate nell'osservanza dei ritmi fisiologici degli utenti, garantendone l'equilibrio e la partecipazione.

Villa Oasi dispone di attività orientate al mantenimento delle capacità residue come:

- fisioterapia;
- musicoterapia
- attività fisica con personal trainer esterno;
- pet – Therapy.

Sono inoltre presenti, attività orientate al recupero delle autonomie personali come:

- laboratorio di cucina;
- laboratorio teatrale;
- laboratorio di cura personale;
- laboratorio di disegno, pittura e decupagé;
- laboratorio di manipolazione;
- laboratorio per apprendimento tecniche di base internet;
- laboratorio di lettura.
- sport-terapia

Lo sport è riconosciuto universalmente come uno strumento atto a diminuire e contenere lo stress psicofisico, inoltre aiuta a superare un evento traumatico e le sue conseguenze. Come terapia complementare favorisce il coordinamento e l'equilibrio nello spazio migliorando la postura e la respirazione. Permette all'utente di reagire attivamente aumentando fiducia in sé stessi, l'autoaffermazione e favorendo l'idea di integrazione e appartenenza a un gruppo.

Vengono poi proposte attività ludiche come il gioco delle carte, la tombola, ecc.,

così incrementando la partecipazione di gruppo da parte degli utenti. L'importanza del gruppo si riscontra nella possibilità di valutare concretamente il lavoro individuale e viceversa.

Oltre alle diverse attività socio – riabilitative descritte in dettaglio nella Carta dei Servizi, vengono svolti a cadenza settimanale degli incontri di gruppo alla presenza degli educatori professionali e dello psicologo con lo scopo di educare gli ospiti a condividere le proprie problematiche nonché, promuovere una nuova educazione ai sentimenti e relativi pensieri.

MODALITÀ DI AMMISSIONE ACCOGLIENZA

La realtà della struttura consente due tipologie di accesso: privata e tramite convenzione (ad personam). I criteri che regolano le modalità di ammissione riguardano tutti gli utenti e consistono in:

- raccolta dei dati anamnestici dell'utente: fisiologica, patologica e familiare;
- recupero di dati e iter assistenziale da eventuali altri ricoveri in differenti strutture;
- certificazione medica attestante l'assenza di patologie infettive o contagiose o parassitarie cutanee, terapie effettuate ed o in atto, allergie a farmaci o ad altre sostanze, intolleranze alimentari;
- visita clinica generale con accurato esame e valutazione delle condizioni funzionali dell'ospite;
- valutazione sanitaria dell'utente;
- indicazione nella richiesta di ricovero dei recapiti telefonici dove poter essere contattati;
- progettazione di un programma assistenziale mirato e personalizzato.

Le richieste vengono analizzate dalla Direzione con il supporto tecnico dell'equipe multidisciplinare. Se la richiesta viene accettata è importante specificare bene quali familiari ed a quale recapito possano essere contattati in caso di necessità.

Il momento dell'ingresso dell'utente nel Centro è particolarmente delicato, per lui in primis, ma anche per la famiglia. Per questo motivo, viene consigliata la presenza di una persona cara per rendere l'impatto con la nuova realtà meno traumatica, ma anche per fornire tutte le informazioni necessarie alla compilazione dei documenti.

Il personale farà sì che il paziente soffra il meno possibile il distacco dalla realtà precedente.

Al momento dell'ingresso, viene richiesto all'utente di lasciare preziosi, denaro e altri oggetti di valore, in direzione. Quest'ultima, si occuperà della custodia e della eventuale gestione di piccole somme di denaro lasciate dalla famiglia, con la funzione di spillatico

Occorrente per il ricovero

Al momento dell'ingresso l'utente dovrà essere munito di:

- documento di identità, tessera sanitaria, codice fiscale, eventuale certifi-

- one di invalidità e di esenzione ticket;
- il necessario per l'igiene personale e i capi di abbigliamento necessari per la vita nella struttura e per eventuali terapie.

Retta mensile

L'importo della retta varia in base alla gravità delle condizioni dell'utente e al conseguente intervento medico-assistenziale. La quota sanitaria è a carico dei diversi servizi invianti del territorio di appartenenza dell'ospite. In questa quota sono compresi i servizi sanitari più la quota sociale; sono escluse; cure riabilitative specifiche e le spese personali (sigarette, abbigliamento, uscite, etc).

Per ulteriori informazioni rivolgersi agli Uffici Amministrativi.

Lista di attesa

Attualmente la struttura non dispone di una lista d'attesa.

Nel caso in cui si verificasse la necessità di redigerla, si seguirebbero i criteri di ordine temporale, fatta eccezione per i casi di particolare urgenza e gravità per i quali viene garantita la priorità, sempre a discrezione del medico.

Conservazione del posto

Nel caso in cui l'utente trascorra periodi medio – brevi presso la propria abitazione o per degenze ospedaliere, il posto viene conservato. Per il periodo in cui l'ospite non permane all'interno della struttura residenziale, viene applicata una minorazione della retta complessiva per il 40%. Per ciò che concerne le modifiche inerenti la retta, si prega di rivolgersi presso gli Uffici Amministrativi.

MODALITÀ DI DIMISSIONI

Le dimissioni dalla struttura residenziale possono essere di varia natura e decise sia dall'utente (famiglia), che dalla struttura stessa.

RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA

Dopo la dimissione l'utente può richiedere alla struttura di riferimento la fotocopia della cartella clinica secondo le seguenti modalità:

- compilazione della richiesta;
- pagamento anticipato delle spese (8 euro per il ritiro della cartella oppure 10 euro se si richiede la spedizione al domicilio). Dopo circa 30 giorni dalla richiesta, la cartella clinica può essere ritirata personalmente dall'utente oppure da una persona delegata per iscritto esibendo una fotocopia del documento d'identità del richiedente o ricevuta a casa per posta, previa esplicita richiesta.

REGOLE DI VITA QUOTIDIANA: DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

In considerazione del fatto che in ogni struttura residenziale vengono accolti utenti con esigenze e caratteristiche differenti, per assicurare il rispetto di ogni utente è prevista l'osservanza di regole comuni. A tal riguardo:

- per la tranquillità degli ospiti non è consentito agli esterni l'accesso alle stanze di degenza dalle ore 19.00 alle ore 9.00; pertanto la presenza di un familiare in questo orario deve essere autorizzata dal direttore sanitario;
- le visite mediche si svolgono quotidianamente dalle ore 9.30 alle ore 11.00;
- la terapia farmacologica viene somministrata al mattino dalle ore 8.15 alle 11.30, alla sera dalle 18.00 alle 19.00;
- il pranzo si svolge (eccetto casi particolari) nella sala comune dalle ore 11.30 alle 13.00 mentre la cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00;
- è vietato fumare nelle camere, nei corridoi e all'interno della struttura e di tenere con sé gli accendini;
- la struttura non risponde di oggetti personali lasciati incustoditi. Per questo motivo è sconsigliato che i pazienti abbiano con sé somme di denaro, telefono cellulare, etc. all'interno della struttura;
- l'ospite non può disporre di chiavi della propria stanza, ma solo dell'armadio o di altro mobile contenente gli effetti personali (solo se autorizzati dal personale).
- la struttura fornisce la biancheria alberghiera (lenzuola, federe, asciugamani) e non risponde dello smarrimento della biancheria personale dei pazienti;
- il servizio di lavanderia interno è di tipo industriale pertanto utilizza lavaggi ad alta temperatura per sterilizzare i capi ed è possibile che i capi vadano incontro a
- precoce logorio. La struttura non risponde dell'eventuale usura della biancheria o del vestiario lavato con il servizio di lavanderia esterna.
- i famigliari, qualora desiderino provvedere autonomamente al lavaggio dei capi dei loro congiunti, possono farlo semplicemente comunicandolo al responsabile della struttura;
- la struttura applica agli indumenti personali un numero identificativo per ogni ospite in modo da evitare eventuali scambi;
- la Direzione non risponde di smarrimento o rottura di oggetti come protesi dentarie, oggetti di valore, occhiali, orecchini, fedi, anelli, catenine e preziosi in genere, ecc.; ogni ospite è tenuto a custodire in modo corretto i propri averi o a consegnarli al momento dell'ingresso al personale interno, il quale provvederà a depositarli in luogo protetto;
- i famigliari possono accedere alla struttura per fare visita ai propri congiunti

in tutti i giorni della settimana, previa comunicazione al responsabile della stessa.

Si consiglia di evitare gli orari in cui è prevista la consumazione dei pasti;

- tutto ciò che familiari e amici portano dall'esterno al proprio caro, deve essere consegnato agli operatori;
- al momento della dimissione dalla struttura si invita a portare via tutta la biancheria personale dell'ospite.

Ogni paziente ha diritto:

- ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel massimo della sicurezza e della qualità delle cure e nel rispetto delle proprie convinzioni etiche e religiose;
- di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni complete e comprensibili relative alle prestazioni erogate dalla stessa, alle relative competenze, alle modalità di accesso ed ai costi nonché alle possibilità di indagine e ai trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;
- di poter identificare immediatamente il personale e il rispettivo profilo professionale di chi lo cura;
- di essere tempestivamente informato dell'impossibilità della prestazione nella data prevista;
- di vedere rispettato e tutelato il proprio tempo / di accedere a strutture organizzate, dove il tempo altrui è considerato un valore prezioso;
- alla segretezza dei dati relativi alla propria patologia.

Per usufruire pienamente dei propri diritti e collaborare al miglioramento del servizio erogato, il paziente è altresì tenuto ad adempiere ai seguenti doveri:

- essere puntuale;
- comunicare per tempo la propria intenzione di rinunciare alle prestazioni programmate, onde evitare sprechi di tempo e di risorse, a discapito di altri;
- di osservare le regole dell'Istituto e di collaborare con il personale medico e paramedico;
- di segnalare tempestivamente ogni difficoltà di comprensione in ordine alle istruzioni ricevute;
- di segnalare al personale di servizio ogni difficoltà in merito all'assolvimento delle richieste rivoltegli.

Gli utenti non possono praticare nessuna terapia oltre quella prescritta dal medico e riportata nella cartella e quindi è vietato tenere nelle camere di degenza farmaci di qualsiasi tipo, i medicinali non autorizzati vengono immediatamente ritirati dalla caposala.

È soprattutto diritto-dovere di tutti i pazienti e dei familiari partecipare, come controllori dei servizi, alla verifica della qualità, senza interferire nelle attività del personale sanitario ma provvedendo:

- al reclamo riguardo a fatti negativi per i quali si propone un accertamento da parte dei responsabili;
- alla segnalazione di fatti, episodi o circostanze ritenuti inadeguati;
- a fare proposte e dare suggerimenti orientati al miglioramento del servizio.

DIRITTI DELLE FAMIGLIE

Salvo espresso parere contrario del paziente, opportunamente valutato dal medico, i famigliari hanno diritto:

- ad essere informati su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto terapeutico-riabilitativo;
- di conoscere e ricevere informazioni attraverso incontri mirati di tipo psico-educazionali riguardanti la malattia e la sua evoluzione.

La famiglia, come l'utente, è soggetto attivo nel processo psico-riabilitativo-terapeutico, che deve essere condiviso. Essa può essere detentrica di risorse e conoscenze che vanno riconosciute, valorizzate e messe in opera nel programma e nella realizzazione degli obiettivi.

A tal proposito:

- la famiglia viene, quanto più possibile, coinvolta direttamente al fine di partecipare all'evoluzione del programma, non escludendo anche la co-partecipazione in attività di laboratorio (feste sociali, cinema, ecc.) e negli incontri terapeutici veri e propri (colloqui individuali, incontri di gruppo, ecc.);
- alla famiglia deve essere data la possibilità di fortificare la propria capacità di saper gestire l'utente anche nei momenti più difficili, mediante un eventuale supporto diretto nel carico emozionale;
- alla famiglia viene garantita la possibilità di esprimere, attraverso la compilazione di schede, il proprio parere e la propria soddisfazione relativa alle prestazioni erogate nei confronti dei propri parenti.

ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

I servizi offerti dalla struttura coprono la giornata delle ore 8.00 alle ore 20.00 tuttavia, è garantita l'assistenza medico – infermieristica per tutto l'arco delle 24 ore.

I famigliari che desiderano fare visita agli ospiti, possono accedere alla struttura dalle ore 9.00 alle ore 20.00.

Si consiglia di evitare le visite durante gli orari di dispensa ovvero:

- dalle ore 8.00 alle ore 9.00, per la dispensa della colazione;
- dalle ore 12.00 alle ore 13.00, per la dispensa del pranzo;
- dalle ore 18.30 alle ore 19.30, per la dispensa della cena.

I famigliari che desiderano trascorrere maggior tempo con il loro congiunto hanno la possibilità di fruire del servizio di ristorazione; viene comunque richiesto un avviso per agevolare il lavoro della cucina.

La struttura resta aperta al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 20.00. In casi di necessità si può accedere alla struttura anche in orari differenti con il permesso della Direzione Sanitaria.

Gli orari vengono aggiornati annualmente.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La soddisfazione dell'utente viene monitorata dalla Direzione attraverso un apposito questionario distribuito all'interno della struttura. La valutazione è periodica ed è comunque garantita a cadenza annuale.

Qualora la valutazione periodica di soddisfazione dell'utente determini variazioni sull'organizzazione, queste ultime vengono documentate in modo fruibile dagli utenti, famigliari e Servizi Territoriali.

TUTELA DELL'UTENTE

Tutte le attività della struttura si svolgono nel rispetto dei principi fondamentali I principi etico – morali consistono in:

- eguaglianza; ogni ospite ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure appropriate senza discriminazione di sesso, razza, lingua, appartenenza politica, credo religioso e condizioni socio – economiche;
- imparzialità; gli operatori nel rivolgersi agli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- continuità; sono assicurate la continuità e la regolarità di tutte le cure necessarie;
- diritto di scelta; ove consentito dalle normative vigenti, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze;
- partecipazione; viene garantita all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio con informazioni chiare e corrette. Vi è la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di esporre reclami od osservazioni per il miglioramento del servizio;
- efficienza ed efficacia; il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

L'ÈQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Ha il compito di integrare i contributi professionali di ognuno al fine di garantire un servizio continuativo e globale per ogni singolo utente ed è composta da:

- Direttore sanitario Dott. Lancioli Domenico
- Medico di Base Dott. Bugli Pietro
- Medico Cardiologo e Dott.ssa Marina Foscoli
- Consulente Psichiatra Dott. Raimondo Venanzini
- Consulente Psichiatra Dott. Gianfelice Carlo
- Consulente Psicologo-Psicoterapeuta Dott. Simone Montanari
- Medico Geriatra Dott. Signorini Lorenzo
- Fisioterapista Dott. Francesco Galli. (in convenzione con “sinfonie d’acqua”)

Tutte le figure professionali svolgono attività di consulenza dal lunedì al venerdì; qualora si necessiti di un colloquio con ognuna delle figure indicate, si prega di prendere appuntamento chiamando la struttura residenziale in cui dimora il congiunto.

DOCUMENTAZIONE

La struttura garantisce per ogni utente, un Programma Riabilitativo Individuale coerente con il progetto generale della struttura stessa, sviluppato in sede di équipe multidisciplinare in accordo con i Servizi Sanitari Territoriali. Il P.R.I. viene stipulato in accordo con l'utente tenuto conto dei contributi diagnostici dei Servizi Sociali e del contributo professionale dell'équipe multidisciplinare.

La struttura garantisce anche la formulazione di un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), per gli utenti che ne necessitano.

Nella scheda personale dell'utente viene comunque annotato l'andamento del progetto con cadenza mensile. All'interno di questo progetto sono assicurati l'informazione ed il coinvolgimento dell'utente stesso e dei suoi famigliari o tutori. Gli operatori effettuano riunioni di équipe con cadenza bisettimanale, per progettare e verificare l'andamento del progetto; tali riunioni sono verbalizzate.

Le attività svolte all'interno della struttura sono adeguatamente documentate e archiviate, in modo da essere facilmente reperibili, suddivise in:

- una programmazione generale;
- cartelle personali dei pazienti;
- schede dei progetti individuali, con aggiornamenti e verifiche;
- verbali di incontri e riunioni di servizio;
- registro delle presenze degli utenti;
- registro degli operatori;
- registro degli interventi di formazione e supervisione del personale.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

All'interno della struttura viene effettuata una riunione di équipe con cadenza mensile per valutare il Piano Assistenziale Individuale e, qualora presente, il Piano Educativo Personalizzato. Sono coinvolte tutte le figure professionali responsabili del Progetto. In sede di riunione vengono valutate eventuali modifiche che verranno opportunamente comunicate alla famiglia.

Verifica di qualità

L'Azienda mette in atto opportune azioni di miglioramento finalizzate al soddisfacimento dei requisiti del Cliente e ad accrescerne il livello di soddisfazione.

Tali azioni sono indirizzate a:

- miglioramento del livello di servizio assistenziale e sanitario per i pazienti;
- riduzione-eliminazione di effetti non desiderati nelle attività e processi aziendali;
- riduzione-eliminazione degli eventi avversi nelle attività assistenziali e sanitarie;
- miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del Sistema di Gestione.

il Piano di Miglioramento della Qualità descrive gli obiettivi e indica le attività necessarie per il loro raggiungimento, le responsabilità ed i tempi di attuazione. Si tratta di obiettivi misurabili e coerenti con la Mission e Visione dell'azienda, e ha come fine il miglioramento del servizio e la soddisfazione dell'ospite.

Al di là delle specifiche responsabilità, tutto il personale è tenuto a collaborare e ad essere parte in causa proponente ed attiva per l'ottenimento di quanto indicato.

La Direzione con il supporto del RAQ si impegna a monitorare costantemente l'avanzamento delle attività per il raggiungimento degli obiettivi e quindi ad aggiornare il presente Piano di Miglioramento della Qualità al fine di permettere il riesame delle attività e del Sistema di Gestione per la Qualità per verificarne la rispondenza agli obiettivi fissati

Stabilire una politica per la qualità focalizzandosi con particolare attenzione al Cliente e all'impegno a garantire il mantenimento ed il miglioramento del sistema.

Tale politica è coerente con le finalità ed il contesto dell'Azienda e comprensiva

dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'Azienda provvede a monitorare il grado di soddisfazione dei Clienti in merito alla sua capacità di soddisfare i requisiti contrattuali ed altre variabili rilevanti per l'azienda.

Tale monitoraggio rappresenta una delle misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità.

Operativamente il RAQ provvede a monitorare costantemente lo stato di soddisfazione/insoddisfazione dei propri clienti attraverso:

- Il rilevamento diretto della soddisfazione del Cliente effettuato attraverso l'impiego di un questionario,
- La gestione dei reclami formali dei Clienti

L'obiettivo è quello di monitorare lo stato di soddisfazione/insoddisfazione del Cliente nei seguenti elementi:

- La percezione del cliente sulla qualità del servizio offerto;
- Il rapporto Cliente – personale front line.

Evidenza della soddisfazione del Cliente è fornita dal:

- Questionario compilato dal paziente/familiare prima della dimissione;
- modulo gestione reclami e suoi allegati che evidenzia esclusivamente l'insoddisfazione del cliente.

MONITORAGGIO DEL CLIMA ORGANIZZATIVO

Il clima è la qualità della rete collettiva che lega o non lega gli uomini e le donne dell'organizzazione, il loro stare insieme, il lavorare insieme e il piacere di ritrovarsi oppure no, l'eccessiva freddezza che circola nelle relazioni interpersonali, la distanza, oppure anche l'eccessiva informalità o l'eccessivo calore che forse nasconde il bisogno di compensare una qualche mancanza.

In sostanza, il clima organizzativo è una dimensione di misura della relazione all'interno di un'organizzazione; una dimensione peraltro molto difficile da rinvenire. Il clima organizzativo, infatti, è talvolta così aleatorio, così impalpabile e anche così affidato agli equivoci del linguaggio, da far sì che un giorno sia sufficiente una parola piuttosto di un'altra per modificare radicalmente l'andamento delle attività e delle relazioni.

Nelle nostre strutture il capitale umano costituisce il vero e proprio motore dell'innovazione. Le persone, e non la tecnologia, fanno la differenza. Un capitale intangibile, costituito da professionalità, conoscenze e capacità organizzative, cultura sanitaria che si sedimenta e si rinnova, sono gli atteggiamenti che contano, non i numeri.

Per cui il nostro principio nella selezione:

- le persone vengono scelte in base ai valori e agli atteggiamenti a parità di titolo di studio;
- socializzazione: le persone si sentono parte di un sistema sociale integrato;
- orientamento: avviene per principi accettati piuttosto che mediante piani imposti
- responsabilità: le responsabilità sono condivise da tutti. Le persone ricevono fiducia e sostegno dai superiori, i quali praticano uno stile di gestione che attinge soprattutto dall'esperienza;
- valutazione: le prestazioni e i risultati vengono valutati da persone esperte, inclusi i fruitori dei servizi.

Cogliere la sfida della misurazione del clima porta alla percezione della qualità del sistema, dei bisogni dei membri e dell'ambiente relazionale percepito dai membri stessi, e può diventare una leva di un processo di valutazione del sistema.

Ciò implica nell'organizzazione un pluralismo di significati e di collaborazioni operative.

In considerazione di tali aspetti, si è ritenuto opportuno proporre un progetto in

grado di valutare la qualità della relazione e della comunicazione dell'operatore verso l'utente esterno (paziente e familiare) e verso l'utente interno (operatore vs operatore) ai fini di proporre interventi specifici mirati al miglioramento continuo della qualità.

MONITORAGGIO E VERIFICA DEI PROCESSI PREVISTI DALL'ACCREDITAMENTO

Cogliendo come centrale nell'ambito dell'accREDITamento la continua tensione al miglioramento della qualità dell'intervento nella struttura sulla base di riscontri oggettivi, riteniamo che l'andamento dei processi vada monitorato e verificato con attenzione.

In particolare il sistema di verifica viene riesaminato almeno ogni 12 mesi per assicurare efficacia nel rispondere alle sue funzioni.

Sede Villa Oasi:
Via Giovanni di Causetta, 26
Chiesanuova (Repubblica di San Marino)

Tel. 0549.998079
Fax 0549.998372
email: villaosi@gruppoatena.it

<https://www.gruppoatena.it/strutture/villa-oasi/>

IMPAGINAZIONE
danielegalvani.it