



# VILLA SILVIA

CASA RESIDENZA ANZIANI

Via Ugo Mezzini, 9 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO)

## CARTA DEI SERVIZI

L'ufficio informazioni ed il servizio di accoglienza  
sono a vostra disposizione nei seguenti orari:  
**dal lunedì al venerdì: 9:00 - 12:30 ; 15:30 - 18:00**  
**sabato: 9:00 - 12:30**

**Tel: 051.460126**

[mail@villasilvia.net](mailto:mail@villasilvia.net) - [www.villasilvia.net](http://www.villasilvia.net)

**Revisione documento: FEBBRAIO 2024**

## INDICE GENERALE

<b>SEZIONE I PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>3</b>
1.1. CHI SIAMO.....	3
1.2 I PRINCIPI CHE CI GUIDANO.....	3
<b>SEZIONE II INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI.....</b>	<b>4</b>
<b>II.1 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA.....</b>	<b>4</b>
II.1.1 I nostri recapiti.....	4
II.1.2 Dove siamo.....	4
II.1.3 La casa.....	4
II.1.3.1 Il giardino e l’orto.....	5
<b>II.2 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE.....</b>	<b>5</b>
II.2.1. Servizi D’animazione.....	6
II.2.2. Servizi d’assistenza religiosa e garanzia di pluralita’.....	6
II.2.3. Servizi accessori.....	6
<b>II.3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....</b>	<b>8</b>
<b>II.4. MODALITÀ D’ACCESSO ALLA STRUTTURA.....</b>	<b>8</b>
<b>II.4 CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI.....</b>	<b>9</b>
Diritti degli ospiti e dei loro familiari.....	9
Competenza e professionalità degli operatori.....	9
Qualità ed adeguatezza dell’assistenza.....	9
Adeguatezza della struttura e delle apparecchiature.....	9
Rispetto della dignità e dei diritti della persona.....	9
Protezione dei soggetti più deboli.....	10
Informazioni.....	10
Salvaguardia dei ritmi di vita dell’ospite.....	10
Comfort.....	10
Tutela dei diritti.....	10
Rispetto della morte.....	10
Doveri degli ospiti e dei loro familiari.....	11
<b>SEZIONE III: STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI DI VILLA SILVIA. .13</b>	<b>13</b>
<b>III.1. IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....</b>	<b>13</b>
<b>SEZIONE IV: MECCANISMI DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI, FAMILIARI ED AFFINI E DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI PRESI DA VILLA SILVIA.....</b>	<b>13</b>
<b>IV.1 SEGNALAZIONI, OSSERVAZIONI, CONTESTAZIONE E RECLAMI.....</b>	<b>13</b>
<b>IV.2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO.....</b>	<b>15</b>
IV.2.1. Relazione sullo stato della qualità dei servizi.....	15
IV.2.2 Conferenza dei servizi.....	15
<b>ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>16</b>
<b>RETTE DEI SERVIZI.....</b>	<b>16</b>

## **INTRODUZIONE**

Questo documento serve a spiegare chi siamo, dove e come lavoriamo e quali sono le esigenze ed aspettative che intendiamo soddisfare. È rivolta ai nostri ospiti, attuali e futuri, ai loro familiari, ai servizi sociali e sanitari ed a tutti coloro, persone ed enti, che sono interessati ai servizi di Villa Silvia.

Dopo una prima parte di presentazione dell'azienda, con i suoi valori e principi, troverete alcune utili informazioni sulla struttura ed i servizi forniti, quindi, sono specificati gli standard di qualità che ci impegniamo a garantire e gli obiettivi per migliorare ulteriormente.

Siamo consapevoli che la riuscita del nostro progetto imprenditoriale dipende dal benessere dei nostri ospiti e dalla serenità dei loro familiari per cui siamo interessati a raccogliere tutte le informazioni possibili sull'esito del nostro lavoro e, soprattutto, su eventuali disagi, disservizi ed equivoci che possano aver compromesso quel rapporto di fiducia cui noi teniamo tanto. Per questo motivo la quarta ed ultima sezione della carta dei servizi è dedicata all'organizzazione ed alle procedure per ascoltare e rilevare le esigenze e la soddisfazione dei nostri ospiti e dei loro familiari, compresi i sistemi per avanzare eventuali reclami, osservazione e suggerimenti.

Questa edizione della carta dei servizi è pubblicata nella data in copertina. Se non subentreranno prima delle modifiche sostanziali sarà riesaminata ogni anno e revisionata.

## **SEZIONE I PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

### **1.1. CHI SIAMO**

Villa Silvia è stata fondata nel 1962 dall'attuale proprietà, la famiglia Cesari. Nata per ospitare anziani autosufficienti aveva inizialmente le caratteristiche di un albergo e si presentava come un posto allegro e gradevole da vivere, in netta contrapposizione con le strutture allora esistenti che, per lo più, erano ricoveri per anziani. Ogni camera era diversa dalle altre, con carta da parati, arredo, biancheria ed argenteria personalizzata. In salone c'era il camino e gli ospiti andavano a pranzo in giacca e cravatta.

Oggi le caratteristiche sono molto diverse. Le esigenze della comunità, infatti, sono cambiate. Villa Silvia è una società per azioni con un capitale sociale di un milione di euro e più di trenta dipendenti che producono un fatturato di circa due milioni di euro. Non è più un albergo ma una residenza attrezzata per accogliere ospiti con esigenze socio assistenziali, anche gravi. Il personale è specializzato ed altamente qualificato: in organico sono pienamente diffuse competenze mediche, paramediche, infermieristiche e sanitarie in genere. Del nostro passato rimane la cultura dell'accoglienza, dell'ospitalità e del rispetto per l'autonomia, la riservatezza e la dignità dell'individuo.

Di pari passo all'evoluzione organizzativa e gestionale è stata adeguata la struttura. La casa è cresciuta nel tempo con diversi ampliamenti e continui adeguamenti ai requisiti che le varie direttive in materia hanno giustamente imposto. In seguito alla ristrutturazione completata nel 2003 sono stati rifatti tutti gli impianti secondo progetti realizzati appositamente per le case protette ed adottando le migliori tecnologie disponibili sul mercato. I nostri standard attuali vanno oltre il rispetto dei requisiti normativi e gli adempimenti imposti dalle convenzioni stipulate con i servizi sociali.

Le attività di Villa Silvia sono focalizzate sul benessere dell'ospite che è al centro delle attenzioni di tutti. Il personale è selezionato, formato e continuamente aggiornato per fare al meglio quello che, oltre ad essere un lavoro, è anche una vocazione. L'azienda impiega tutte le risorse possibili per usufruire delle migliori tecnologie ed adottare i più moderni sistemi organizzativi e gestionali; questo però non ci distoglie dalla ferma convinzione che la vera qualità del servizio dipende soprattutto dalla qualità delle persone che se ne prendono cura.

### **1.2 I PRINCIPI CHE CI GUIDANO**

Accoglienza, cura e rispetto. Queste sono le dimensioni principali del servizio offerto dal personale di Villa Silvia. Il nostro valore è rappresentato dall'attenzione che riponiamo nel dare accoglienza ed assistenza.

Lavoriamo per assicurare ai nostri ospiti una qualità di vita ottimale; per recuperare e maturare uno stato di forma fisica e psichica tale da favorire un'esistenza degna di essere vissuta.

Il nostro principale successo è riuscire a far riconquistare agli ospiti le capacità necessarie per tornare a stare bene a casa propria, addirittura meglio di quando l'hanno lasciata.

Gli ospiti sono assistiti da personale dipendente qualificato e professionalmente preparato mediante aggiornamenti continui.

La direzione aziendale e le persone che ricoprono le funzioni di maggiore responsabilità sono sempre disponibili e cercano di coinvolgere il personale in merito agli aspetti organizzativi e gestionali, cercando di condurre l'azienda con trasparenza e correttezza.

La casa è stata completamente ristrutturata secondo un progetto che ha tenuto conto delle esigenze specifiche dell'utenza e del personale, la tecnologia di cui ci serviamo è all'avanguardia; ciononostante, riteniamo il fattore umano ed i rapporti interpersonali come gli elementi determinanti per la qualità del servizio. Per questo tutto il personale è tenuto ad accogliere gli ospiti con disponibilità e cortesia, portando rispetto per l'individuo e la sua libertà, i suoi affetti, la sua autonomia e "privacy" ed i suoi averi.

Cerchiamo di conquistarci la fiducia dei familiari dei nostri ospiti garantendo sicurezza, attendibilità e trasparenza. Tutte le informazioni non lesive della "privacy" dell'ospite sono a disposizione di parenti ed amici, sempre benvenuti ed accolti con attenzione e cortesia dal personale aziendale, in particolare sanitario ed amministrativo.

Per gli enti locali ed i servizi sociosanitari del territorio di Bologna e San Lazzaro ci proponiamo come valido interlocutore, serio, professionalmente affidabile e sempre disposto a riesaminare il proprio operato per cercare di migliorare con continuità il livello delle prestazioni aziendali.

Tutte le persone che operano a Villa Silvia sono consapevoli di quanto sia importante, per il loro lavoro, saper ascoltare i propri clienti e colleghi e capire, per soddisfarle, quali sono le loro esigenze ed aspettative.

## **SEZIONE II INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI**

---

### **II.1 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

#### **II.1.1 I NOSTRI RECAPITI**

L'indirizzo completo di VILLA SILVIA è indicato in copertina, insieme ai recapiti telefonici ed orari di apertura della direzione e servizio di accoglienza.

#### **II.1.2 DOVE SIAMO**

Raggiungerci è semplice: siamo in centro a San Lazzaro di Savena, a pochi chilometri da Bologna.

Il comune di San Lazzaro di Savena confina ad est con il comune di Bologna; è sulla direttrice della Via Emilia, quindi facilmente raggiungibile dalla tangenziale (uscite 12 e 13 che sono le ultime provenendo da Bologna e le prime, 1 e 2, da Ancona) e dall'autostrada A14 (uscita Bologna San Lazzaro).

In autobus Villa Silvia è raggiungibile da Bologna con la linea urbana 19, la cui fermata è in Via Kennedy, e con la linea extra urbana 90 che ferma in Via Jussi. Entrambe le fermate sono a poche decine di metri da Via Mezzini, 9: il nostro indirizzo. Venendo dalla parte opposta - Imola, Castel San Pietro - si prende la linea extraurbana n° 94 con fermata in Via Emilia.

Con pochi passi, gli ospiti ed i visitatori di Villa Silvia possono trovare i negozi del centro, gli ambulatori della Ausl, gli uffici comunali, il centro sociale ed i servizi offerti dalla cittadina di San Lazzaro.

#### **II.1.3 LA CASA**

Disposta su quattro piani, Villa Silvia dispone di 25 camere doppie e 18 singole – per un totale di 68 posti - tutte con bagno ed arredate con cura, seguendo criteri di funzionalità e gradevolezza. Tutti i letti sono articolati, regolabili in altezza ed attrezzati per essere adeguati a qualsiasi necessità assistenziale.

Al piano terreno troviamo i locali per il ricevimento, un ampio soggiorno, la palestra per la riabilitazione fisioterapica, la sala da pranzo e la cucina.

Ai piani superiori, serviti da due ascensori ed un monta-lettighe, sono distribuite le camere, tutte collegate mediante un sistema elettronico di supervisione e telesoccorso che affianca i normali campanelli di chiamata ed allarme. In ogni piano ci sono i servizi ad uso comune, i bagni assistiti con vasca o doccia, ed i depositi della biancheria e del materiale necessario per l'assistenza; al secondo piano c'è l'ambulatorio del medico che serve anche da infermeria; all'ultimo piano si trova un soggiorno che serve anche da ulteriore sala per il pranzo.

Al piano interrato sono situati gli spogliatoi per il personale, la lavanderia ed i locali per il deposito delle attrezzature ed il materiale di consumo.

Mediante un sofisticato e potente sistema di climatizzazione e ricambio dell'aria, tutti gli ambienti, comprese le camere, sono mantenuti sempre nelle condizioni ottimali specificatamente differenziate per ogni singolo ospite. Tutte le camere, infatti, possono essere climatizzate in modo autonomo e personalizzato, e sono dotate di un sistema elettronico per il monitoraggio dei parametri dell'aria (ricambio, temperatura e umidità), dell'acqua, dei consumi, dei tempi di risposta alle chiamate e d'assistenza forniti all'ospite.

### II.1.3.1 IL GIARDINO E L'ORTO

La casa è circondata da un ampio e confortevole giardino, con alberi ad alto fusto, che si raggiunge e si percorre con l'ausilio di un corrimano seguendo un percorso simbolico composto di piccole tappe e ristori quali la fontana, l'orto, la serra e diversi salottini verdi.

Gli spazi all'aperto sono attrezzati secondo un progetto rivolto specificatamente alle esigenze dei nostri ospiti e pensati per le attività riabilitative; per questo motivo l'orto e la serra sono a disposizione di chi voglia divertirsi cimentandosi con attività di ortobotanica.

Sono state utilizzate piante ed essenze con fioriture differenziate nel tempo in modo che, in ogni stagione dell'anno, ci siano angoli fioriti negli spazi per la sosta degli ospiti, arredati come veri e propri salotti all'aperto. La finalità del progetto è quello di evidenziare il succedersi delle stagioni, elemento molto importante per un giardino abitato da persone anziane che si orientano nella realtà seguendo i lenti e continui mutamenti della natura.

## II.2 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

Villa Silvia si caratterizza - in conformità alle normative nazionali, regionali e locali - come CASA DI RIPOSO CON AREA PROTETTA. Ciò significa che siamo autorizzati dall'ente pubblico a fornire queste tipologie di servizi:

- **Ospitalità residenziale:** servizio di ristorazione.  
Il vitto è personalizzato, nel rispetto delle esigenze dietetiche di ognuno, con servizio in sala da pranzo o in camera.  
Tutti gli ambienti sono igienizzati e sanificati da personale dipendente secondo un approccio di tipo sanitario.
- **Assistenza tutelare diurna e notturna:** cura della persona, supporto ed assistenza nello svolgimento delle attività quotidiane ed aiuto nell'assunzione dei pasti.  
Ogni nostro ospite è assistito e curato da personale specializzato, infermieri ed assistenti qualificati.  
Per ognuno sono predisposti progetti d'assistenza individualizzata ed adottati appositi programmi per il recupero e mantenimento dello stato psicofisico ottimale, con un impegno costante finalizzato al miglioramento continuo dei risultati raggiunti.
- **Assistenza sanitaria di base** comprensiva d'assistenza medica generica ed infermieristica.  
Le prestazioni di assistenza sanitaria sono assicurate dal medico di base dal lunedì al venerdì; nel fine settimana e nei festivi interviene la guardia medica su richiesta del personale sempre presente.  
I servizi infermieristici sono garantiti da personale dipendente che garantisce la continuità dell'assistenza.
- **Assistenza riabilitativa.** Relativamente agli aspetti fisici è finalizzata al recupero e mantenimento delle abilità neuro motorie mentre per quel che riguarda gli aspetti psichici, l'obiettivo è preservare la lucidità e l'orientamento alla realtà.  
Le terapie riabilitative quali la fisiokinesi, individuale e di gruppo, e la massofisioterapia sono effettuate da personale interno qualificato e specializzato. Secondo la tipologia del paziente, le terapie sono erogate in palestra o in camera o, stagione permettendo, all'aperto, eventualmente anche utilizzando apparecchiature elettromedicali.  
Il personale dell'animazione lavora con professionalità per mantenere attive le facoltà mentali e sociali degli ospiti creando continuamente occasioni di vita comunitaria, stimoli e possibilità occupazionali, ricreative, culturali, di mantenimento e riattivazione.  
Tutto il personale, inoltre, è preparato e pienamente coinvolto nel miglioramento continuo e mantenimento delle capacità logiche e relazionali degli ospiti di cui si prendono cura.

- **Servizio di pulizia e manutenzione di carrozzine ed ausili.** La pulizia della carrozzine e degli ausili è effettuata dagli addetti alla assistenza di norma ogni due settimane (e più frequentemente se necessario). I guasti sono segnalati al fisioterapista che valuta l'entità del problema e, se non è possibile risolverlo direttamente, lo demanda alle sanitarie che hanno fornito l'ausilio.
- **Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici e presidi sanitari** prescritti dai medici.

### II.2.1. SERVIZI D'ANIMAZIONE

La struttura organizzativa di Villa Silvia è dotata di una responsabile del servizio di animazione coadiuvata da alcuni volontari e da tutto il personale della casa. Le attività del servizio sono finalizzate a rendere più piacevole il soggiorno in casa ed a mantenere e recuperare gli interessi degli ospiti; questi sono coinvolti, se disponibili, in diverse occupazioni manuali ed intellettuali.

Annualmente, il servizio d'animazione predispose un progetto in cui sono articolate e programmate le attività che saranno svolte nel corso delle quattro stagioni. Oltre alle attività programmate di anno in anno, che possono cambiare secondo gli interessi degli ospiti in struttura, ci sono appuntamenti fissi quali, ad esempio:

- lettura commentata di giornali e riviste;
- attività ricreative e laboratori di pittura, di preparazione delle cornici, di lavori di manipolazione (pasta di sale, carta crespata, ...) di cucito, ecc;
- giochi di società; tombola e giochi con le carte;
- feste di compleanno e varie ricorrenze (carnevale, Natale, Pasqua, ecc.).

### II.2.2. SERVIZI D'ASSISTENZA RELIGIOSA E GARANZIA DI PLURALITA'

L'assistenza religiosa è affidata alla parrocchia di San Francesco. Purtroppo le restrizioni dovute all'epidemia COV-19 hanno ridotto le attività celebrative ma è garantita l'assistenza spirituale a tutti gli ospiti che la richiedono e la celebrazione della Santa Messa comunitaria nelle festività principali..

Si favorisce e promuove il rispetto per ogni forma di credenza religiosa e/o cultura laica.

### II.2.3. SERVIZI ACCESSORI

- **DISPOSITIVO DI CHIAMATA E MONITORAGGIO DEI TEMPI DI ASSISTENZA PERSONALIZZATA**  
Ogni posto letto dispone di un campanello collegato all'impianto elettronico di gestione delle chiamate. Questo è strutturato in modo che quando l'ospite chiama tutti i monitor della struttura riportano il numero della stanza o del bagno da cui è partita la chiamata.  
L'operatore ad ogni intervento inserisce il suo badge personale nel dispositivo di chiamata; in questo modo è sempre possibile monitorare i tempi di risposta alle chiamate, il numero e la durata delle attività di assistenza personalizzata.
- **TELEVISIONE IN CAMERA**  
Ogni camera è dotata di televisione.
- **SEGRETARIATO SOCIALE**  
Il personale amministrativo di Villa Silvia si occupa delle pratiche dei propri ospiti relative a richiesta di ausili, invalidità, pensioni, bollette, aspetti sanitari ed amministrativi in genere.
- **RECAPITO DELLA SPESA**  
È disponibile un servizio di compere per conto degli ospiti da parte della casa. Sulla base di ordinativi effettuati il giorno precedente, il personale di Villa Silvia effettua l'approvvigionamento e consegna direttamente in camera quanto acquistato dall'ospite.
- **BAR**  
Al piano terra della casa sono disponibili dei distributori automatici di bevande calde, bibite fresche, gelati, merendine ed acqua. In ogni caso, oltre ai pasti principali ed alle merende normalmente distribuite, è disponibile da parte della cucina di Villa Silvia un servizio di erogazione di acqua, the, camomilla, caffè d'orzo, caffè latte, biscotti, yogurt, dolcetti, ecc.
- **GIORNALI E RIVISTE**  
Quotidianamente il personale amministrativo provvede ad acquistare, per chi ne fa richiesta, giornali e riviste di interesse individuale.
- **GUARDAROBA E LAVANDERIA**  
Il servizio di guardaroba e lavanderia è garantito solo su esplicita richiesta della committenza e per i soggiorni prolungati (superiori a 60 giorni). In questi casi, Villa Silvia si fa carico dello smistamento della biancheria piana e personale consegnata periodicamente dalla ditta esterna che ne effettua il lavaggio e la stiratura.

- **PARRUCCHIERA**

Per le restrizioni dovute all'epidemia COV-19 il parrucchiere esterno non è più disponibile ma l'assistenza tutelare garantita dalla struttura assicura la cura della persona compreso il taglio dei capelli, della barba per i signori e le depilazioni per le signore.

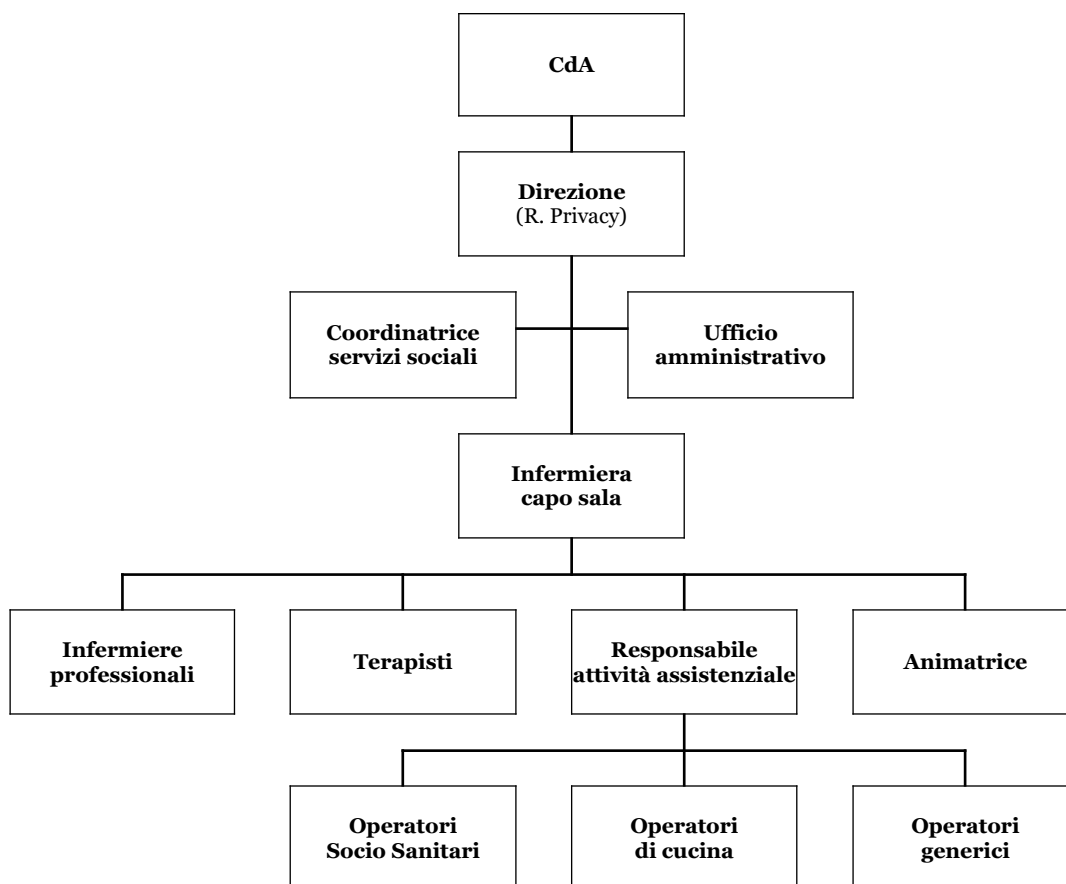
- **PEDICURE**

Per le restrizioni dovute all'epidemia COV-19 il podologo esterno non è più disponibile ma la struttura garantisce comunque adeguata cura delle mani e dei piedi degli ospiti.

### II.3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'organizzazione di Villa Silvia tiene conto delle esigenze assistenziale degli ospiti delle esigenze operative interne e della disposizione fisica della casa.

Di seguito si propone l'organigramma funzionale di Villa Silvia Spa.



### II.4. MODALITÀ D'ACCESSO ALLA STRUTTURA

Le modalità di accesso a Villa Silvia sono molto semplici.

Per accedere basta prendere contatto con l'ufficio amministrativo, anche telefonicamente, verificando la disponibilità della camera e dell'assistenza richiesta. Se queste sono disponibili, l'ospite può entrare dopo avere formalmente accettato le condizioni del soggiorno.

Non sono richieste particolari condizioni di reddito, di cittadinanza, o altro.

Villa Silvia è convenzionata con enti locali ed aziende sanitarie che inviano loro assistiti. In questo caso le procedure di ammissione sono regolate da specifici accordi tra la struttura e gli enti stessi.



## II.4 CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

### DIRITTI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

L'ospite ed i suoi familiari hanno diritto a:

#### COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI

1. Consulenza del personale assistenziale che deve essere ben coordinato al suo interno, deve svolgere riunioni periodiche per riesaminare le condizioni e le esigenze degli ospiti e deve garantire adeguate consegne tra un turno e l'altro.
2. Visita del proprio medico di famiglia e ad essere seguito da questi per tutta la durata del soggiorno, nonché al consulto tra questi ed il personale paramedico di Villa Silvia.
3. Rispetto del divieto di non fumare.
4. Che gli operatori assistenziali adottino comportamenti igienici e non lesivi dei bisogni dell'ospite quali, ad esempio, scarsa cura ed igiene della propria persona o abbigliamento non prescritto e comunque inadeguato.

#### QUALITÀ ED ADEGUATEZZA DELL'ASSISTENZA

5. Ricevere l'assistenza dovuta, tutelare, sia diurna, sia notturna e sanitaria di base.
6. Ricevere le terapie e la somministrazione dei farmaci prescritti agli orari stabiliti e senza interruzione, anche nei periodi festivi e notturni.
7. Una gestione organizzativa efficiente, soprattutto nei periodi festivi, con criteri d'impiego del personale che non provochino disagi come, ad esempio, nel caso dei turni per i periodi di ferie.
8. Una gestione amministrativa, soprattutto per quanto riguarda le pratiche burocratiche, efficace e semplificata al massimo possibile.
9. Avere una assistenza adeguata per numero di operatori, loro presenza in servizio, qualificazione, professionalità e cortesia.
10. Avere, per ogni posto letto, adeguati sistemi di allarme e chiamata e ricevere tempestiva risposta alle proprie chiamate.
11. Essere trattato come utente pagante, senza essere costretti a chiedere favoritismi per ottenere migliori prestazioni.
12. Non essere costretto a ricorrere all'assistenza integrativa a pagamento (che non siano necessari, in Villa Silvia, badanti ed altro personale assistenziale estraneo alla struttura).
13. Avere assicurato il proprio posto in caso d'assenza di pochi giorni concordata con l'amministrazione.

14. Avere la possibilità e l'assistenza adeguata per effettuare esami ed accertamenti clinici, anche in strutture esterne, e ricevere i relativi esiti evitando scambi di persona e di referti.

#### ADEGUATEZZA DELLA STRUTTURA E DELLE APPARECCHIATURE

15. Essere curato ed assistito con strumenti e prodotti sanitari adeguati e nella massima sicurezza.
16. Avere locali e servizi connessi alle esigenze assistenziali (bagni attrezzati, infermeria, camera mortuaria, ...).
17. Avere strutture consone alle esigenze assistenziali (porte di misura adeguata, arredi specialistici, monta lettighe, solleva persone, ...).
18. Avere ascensori funzionanti, puliti e funzionali.
19. Avere, se necessario, stampelle, sedie a rotelle, ed altri strumenti d'ausilio alla deambulazione o alla libertà di movimento, fornite, previa accettazione della richiesta, dall'azienda sanitaria locale.
20. Che non ci siano barriere architettoniche.
21. Assenza di fattori di inquinamento ambientale quali fumi, odori sgradevoli, impianti rumorosi, ecc.

#### RISPETTO DELLA DIGNITÀ E DEI DIRITTI DELLA PERSONA

22. Rispetto della propria dignità, intimità e pudore.
23. Essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza.
24. Non essere chiamato con il "tu", se non con il permesso esplicito dell'ospite, o con il numero del letto.
25. Riservatezza e privacy sulle dichiarazioni del personale medico ed assistenziale ed alla segretezza della cartella sanitaria e della documentazione di pertinenza dell'ospite (diario, piano d'assistenza individuale, ...) nei confronti di persone estranee al servizio.
26. Non essere costretti con mezzi di contenzione e protezione se non previa formale prescrizione medica (impositiva).
27. Mantenere il proprio vestiario e non usare pigiami o tute se non desiderate e strettamente necessarie, come nel caso, ad esempio, della fisioterapia.
28. Avere spazi, box, divisioni, paramenti, ecc. per garantire la privacy durante le visite mediche e le terapie.

29. Avere spazi ed aree in cui poter stare in solitudine nel rispetto della privacy, ad esempio per cambiarsi.
30. Avere riconosciuta assoluta parità per quanto riguarda differenze di sesso, cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità, religione.
31. Avere rispetto per la propria fede religiosa e, se richiesta, assistenza religiosa.
32. Non essere ingiuriati, insultati o ricevere punizioni e qualsiasi altro trattamento sgradevole da parte degli operatori in seguito a qualche azione compiuta o per qualche omissione.

#### **PROTEZIONE DEI SOGGETTI PIÙ DEBOLI**

33. Avere adeguata assistenza per l'ospite non autosufficiente, per mangiare, andare in bagno, curare l'igiene personale, deambulare, ... sia da parte del personale assistenziale, sia dei famigliari.
34. Vedere riconosciuti i propri diritti per il degente handicappato (in particolare quello alla cura ed alla riabilitazione), e la possibilità di usare la propria sedia a rotelle e altro per gli spostamenti.
35. Non subire il ricovero in ospedale quando non necessario.

#### **INFORMAZIONI**

36. Avere preventivamente informazioni corrette, chiare ed esaustive sulle proprie condizioni, sulla cura della persona, sulla durata e sui possibili disagi, fastidi e pericoli connessi.
37. Avere a disposizione la cartella clinica e tutta la documentazione di pertinenza dell'ospite (diario, piano d'assistenza individuale, ...), contenenti tutte le informazioni indispensabili sul soggetto.
38. Fornire informazioni agli operatori circa eventuali malattie, sintomatologie ed in genere il proprio stato di salute.
39. Avere informazioni sulla struttura di Villa Silvia, sui servizi forniti e sulle modalità d'accesso a questi servizi.
40. Poter identificare il personale che dovrebbe essere dotato di cartellini identificativi.
41. Conoscere gli importi dei servizi supplementari e degli onorari di medici e paramedici che svolgono attività supplementare di tipo libero professionale

#### **SALVAGUARDIA DEI RITMI DI VITA DELL'OSPITE**

42. Rispetto dei ritmi e degli orari della vita quotidiana, come gli orari di sveglia, dei pasti, delle relazioni sociali, dello svago, ecc.
43. Avere a disposizione spazi comuni adeguatamente allestiti ed attrezzati per l'incontro, la socializzazione e l'animazione.

44. Non essere costretto a rimanere a letto senza giustificato motivo.
45. Avere la disponibilità del telefono.
46. Orari di visita adeguati alle esigenze dei famigliari, compatibilmente con le attività d'assistenza.
47. Usufruire del servizio di segreteria per l'espletamento di pratiche personali ed urgenti quali, ad esempio, il ritiro della pensione, pagamento delle bollette, ecc.
48. Avere a disposizione locali in cui intrattenersi comodamente con i famigliari ed i visitatori.
49. Avere a disposizione un'adeguata presenza di servizi accessori quali barbiere e parrucchiere.

#### **COMFORT**

50. Vedere rispettate elementari norme igieniche relative ai bagni ed alle docce, ai pavimenti, alle lenzuola ed alle stoviglie.
51. Avere un posto letto in camera singola o doppia con bagno ed arredo adeguato alle proprie caratteristiche.
52. Avere a disposizione posate, piatti, tovaglie e tovagliolini e acqua potabile e strutture e luoghi adeguati dove mangiare.
53. Avere, in dotazione alla camera, spazi per gli oggetti personali (mobiletto, armadietti o anta di un armadio, ecc.) e un adeguato arredamento della stanza (cestino in bagno, scrittoio o tavolino, sedia, ecc.)
54. Usufruire di servizi igienici funzionanti e in numero sufficiente, tali da consentire a tutti un'adeguata igiene personale, dotati di acqua calda e di tutti gli accessori indispensabili.
55. Al rifacimento quotidiano dei letti ed al cambio delle lenzuola almeno ogni quattro giorni.
56. Avere diete e nutrizione variata, di buona qualità, igienicamente sicura ed adeguata alle proprie condizioni di salute.

#### **TUTELA DEI DIRITTI**

57. Essere tutelati da propri rappresentanti nei confronti del personale e dell'amministrazione.
58. Avere l'assistenza necessaria in caso di sciopero.

#### **RISPETTO DELLA MORTE**

59. Umanità e dignità nella morte, con un comportamento corrispondente alla situazione, anche nei confronti dei famigliari.
60. Per i parenti del defunto è un diritto riavere le spoglie al più presto.
61. Che le salme non siano abbandonate in luoghi impropri.
62. Trascorrere le ultime ore di vita con il conforto di famigliari parenti ed amici.

63. Disporre di spazi appositi, non essere abbandonati ed avere assistenza adeguata e dignitosa per i malati in fase terminale.

### DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è una forma di rispetto verso la comunità sociale ed il servizio fornito da Villa Silvia. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità del servizio ricevuto.

1. Gli ospiti di VILLA SILVIA ed i loro familiari, sono invitati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto dei diritti degli altri ospiti, con la volontà di collaborare con il personale e con la direzione aziendale.
2. La scelta di VILLA SILVIA e l'accesso in struttura, esprime un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale aziendale che rappresenta un presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.
3. È dovere dell'ospite portare rispetto nei confronti del personale e degli altri ospiti e non assumere atteggiamenti offensivi, irrispettosi, molesti e lesivi della dignità della persona.
4. All'atto dell'ingresso, l'ospite verserà, a titolo di deposito cauzionale, l'equivalente del corrispettivo concordato per una mensilità. La retta decorre dal giorno concordato ed il corrispettivo sarà versato, unitamente alle eventuali spese accessorie emergenti, entro la fine del mese in corso. Per degenze inferiori al mese (31 giorni) l'intero corrispettivo della retta è saldata al momento dell'ingresso. Nella retta concordata non sono comprese le bevande, i medicinali ed i presidi sanitari non mutuabili, il servizio di lavasecco, le spese telefoniche ed ogni altra spesa personale.
5. Nella quantificazione delle giornate soggette alla retta si calcola come giornata piena il giorno di ingresso, indipendente dall'orario di arrivo, ed il giorno di partenza se successiva alle ore 10:00.
6. Le assenze dovute a ricovero ospedaliero danno luogo ad una riduzione della retta di 5 Euro al giorno.
7. Gli ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore e somme di denaro. In caso contrario la direzione di VILLA SILVIA non risponde di eventuali ammanchi.
8. È dovere di ogni ospite e dei suoi familiari, informare tempestivamente la direzione di VILLA SILVIA sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni assistenziali programmate, affinché si possano evitare sprechi di tempi e risorse.
9. Sia l'ospite, sia VILLA SILVIA, hanno diritto di recedere dalla convenzione stipulata con il preavviso di 15 (quindici) giorni; la parte inadempiente sarà tenuta al risarcimento dei giorni di mancato preavviso in ragione della retta di degenza.
10. L'organizzazione del lavoro e gli orari programmati devono essere rispettati.
11. Per ragioni d'organizzazione interna e per agevolare la convivenza, la direzione di VILLA SILVIA si riserva la facoltà di cambiare la camera o il posto a tavola assegnati.
12. Se l'ospite, o i suoi familiari per lui, ritiene di necessitare di mezzi di protezione o contenzione, è tenuto a consegnare alla direzione di Villa Silvia la relativa prescrizione del medico curante; altrimenti il personale di Villa Silvia è impossibilitato, per legge, a soddisfare detta esigenza.
13. In caso di gravi patologie che richiedono cure ed assistenza specialistica continuata, o in caso di comportamenti che arrecano grave disturbo agli altri, l'ospite dovrà essere trasferito - a cura dei familiari - in strutture più adeguate.
14. L'ospite ed i suoi familiari sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e dell'arredo che trovano in VILLA SILVIA. Eventuali danni riscontrati dovranno essere risarciti.
15. Gli ospiti di VILLA SILVIA ed i loro familiari, sono tenuti al rispetto degli orari fissati al fine di permettere il corretto svolgimento delle attività assistenziali e favorire la quiete. Gli ospiti, sotto loro personale responsabilità, possono liberamente entrare ed uscire dalla struttura; sono però tenuti a rispettare gli orari concordati dei pasti.
16. Gli impianti tecnologici di Villa Silvia sono tali da consentire la personalizzazione delle condizioni climatiche di ogni ambiente, pertanto non è permesso l'utilizzo di apparecchi quali stufe, ventilatori ed affini. Per ragioni di sicurezza, inoltre, non è consentito l'utilizzo d'apparecchi elettrici o a gas per la preparazione di cibi e bevande da parte di ospiti e parenti.
17. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno che l'ospite ed i suoi familiari evitino qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti quali, ad esempio:

- a) fare chiasso e rumori molesti,
  - b) lasciare le luci accese senza motivo,
  - c) tenere il volume di radio e televisioni troppo alto,
  - d) stendere biancheria in camera, in bagno, alle finestre e sul balcone,
  - e) tenere oggetti sui davanzali delle finestre,
  - f) conservare cibo deperibile o non correttamente confezionato in camera o nei bagni,
  - g) frequentare gli spazi comuni in abbigliamento da camera o comunque non idoneo. Poiché Villa Silvia non fornisce l'abbigliamento, si raccomanda un corredo personale adeguato per quantità e qualità dei capi.
18. Nel caso in cui si usufruisca del servizio di lavanderia fornito da VILLA SILVIA, si raccomanda di dotarsi di biancheria irrestringibile ed opportunamente siglata.
19. All'interno di VILLA SILVIA è assolutamente vietato fumare. Negli spazi esterni è concesso fumare solo nelle aree adibite. Oltre ad essere una disposizione di legge, questo rappresenta un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano stile di vita.
20. Per ragioni igieniche e di sicurezza, è vietato introdurre a VILLA SILVIA animali di qualsiasi specie.
21. È opportuno che gli ospiti ed i loro familiari si spostino all'interno di VILLA SILVIA utilizzando i percorsi, gli ascensori e gli spazi ad essi riservati, senza entrare nei locali riservati al personale come, ad esempio, cucine, infermeria, spogliatoi, guardaroba. È inoltre inibito agli ospiti ed ai loro familiari prelevare biancheria e presidi igienici sanitari dai depositi ai piani riservati al personale.
22. L'ospite ed i suoi familiari hanno diritto ad avere una corretta informazione sull'organizzazione di VILLA SILVIA ma è anche loro preciso dovere informarsi nei modi e nelle sedi opportune. Per comunicazioni di carattere sanitario ed assistenziale, gli ospiti ed i loro familiari sono pregati di rivolgersi all'Infermiera capo sala ed alle Responsabili dell'assistenza, per qualsiasi questione amministrativa, invece, è opportuno rivolgersi in direzione.

### **SEZIONE III: STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI DI VILLA SILVIA**

---

Villa Silvia vuole essere una struttura di qualità. Ma cosa significa essere “di qualità”?

Dopo diverse riflessioni ed incontri con ospiti, familiari, dipendenti, servizi sociali ed altri soggetti interessati all’attività della casa, il personale di Villa Silvia ha stabilito che essere una struttura di qualità significa fornire prestazioni e servizi che soddisfano le esigenze e le aspettative di tutti coloro che ne hanno bisogno.

Per questo motivo abbiamo studiato ed analizzato l’attività cercando di individuare i momenti di cui si compone l’esperienza degli ospiti e dei loro familiari. Per ognuno di questi momenti, sentite e valutate le diverse esigenze, abbiamo stabilito quali sono i fattori e individuato le dimensioni della qualità del servizio offerto. A parte gli aspetti tecnici legati alla competenza e professionalità degli operatori, all’affidabilità del servizio fornito ed alla sicurezza della struttura, degli impianti, delle apparecchiature e dei prodotti utilizzati, gli aspetti che più interessano i nostri ospiti ed i loro familiari sono quelli legati ai seguenti fattori:

- Relazioni sociali ed umane. Personalizzazione, privacy, proprietà, rispetto.
- Informazione e trasparenza. La chiarezza, comprensibilità e completezza delle informazioni fornite, relativamente sia ai rapporti contrattuali, sia ai trattamenti d’assistenza e terapeutici, agevolano l’instaurarsi di un rapporto di fiducia che concorre a fornire sicurezza e tranquillità.
- Accoglienza e orientamento, soprattutto nelle fasi iniziali del soggiorno in Struttura.
- Puntualità e regolarità degli interventi d’assistenza e tempestività di risposta alle chiamate e di risoluzione dei problemi.
- Comfort, igiene, ordine e pulizia di strutture e impianti.
- Semplicità delle procedure: amministrative, gestionali ed organizzative. Pur nel rispetto delle regole stabilite ed imposte dall’esterno, la disponibilità del personale a tenere conto delle esigenze dei singoli, ospiti e familiari, e la capacità di fornire valide soluzioni ai problemi di ognuno, è sicuramente un elemento considerato molto rilevante, soprattutto da parte dei familiari.
- Adattamento continuo delle scelte gestionali, organizzative e degli obiettivi di breve, medio e lungo termine, sulla base dell’evoluzione dei bisogni presenti nell’ambito territoriale di riferimento e delle indicazioni contenute nella programmazione territoriale e distrettuale.

#### **III.1. IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

In allegato si presenta lo schema riassuntivo degli obiettivi per la qualità dei servizi erogati - concreti e misurabili - con i relativi traguardi, responsabilità e metodi adottati per il loro raggiungimento.

### **SEZIONE IV: MECCANISMI DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI, FAMILIARI ED AFFINI E DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI PRESI DA VILLA SILVIA**

---

Tutto il personale di Villa Silvia lavora ed è appositamente sensibilizzato e formato per accontentare gli ospiti ed i loro familiari cercando di soddisfare le loro esigenze ed aspettative, eventualmente - quando possibile -, andando anche oltre quanto contrattualmente previsto e prescritto dalle normative tecniche e legali che regolamentano questo tipo di servizio. Ciò nonostante, dovendo accontentare persone diverse con le più svariate esigenze, ed essendo le nostra attività prevalentemente basate su rapporti interpersonali, può succedere che qualcuno viva qualche regola o comportamento o atteggiamento con disagio e lamenti situazioni considerate di disservizio. Ovviamente, la direzione di Villa Silvia si augura che ciò non accada o sia relativo ad eventi sporadici e straordinari.

Se si dovessero presentare situazioni di questo genere è sicuramente bene parlarne e cercare al più presto una soluzione soddisfacente per tutte le persone coinvolte. A questo scopo, l’organizzazione di Villa Silvia contempla un servizio d’accoglienza tra le cui funzioni principali c’è proprio la rilevazione, analisi, gestione e risoluzione d’eventuali situazioni di disagio e disservizio che si venissero a verificare a causa di azioni, comportamenti ed atteggiamenti considerati inadeguati.

#### **IV.1 SEGNALAZIONI, OSSERVAZIONI, CONTESTAZIONE E RECLAMI**

Gli ospiti, i loro familiari, i servizi inviati, le associazioni e gli organismi di tutela dei diritti, e tutti coloro che ritengono di avere qualcosa da dirci, sono invitati a presentare segnalazioni, osservazioni, contestazioni e reclami contro eventuali azioni, comportamenti ed atteggiamenti che negano o limitano la prestazione

residenziale ed assistenziale secondo quanto concordato ed esposto nella presente CARTA DEI SERVIZI e nella CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'OSPITE DI VILLA SILVIA.

Gli ospiti e gli altri soggetti precedentemente elencati possono esercitare questo loro diritto mediante:

- a. lettere in carta semplice indirizzata ed inviata (via posta ordinaria o elettronica) o consegnata manualmente presso l'ufficio accoglienza di Villa Silvia;
- b. compilazione di apposito modello, sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'ufficio accoglienza di Villa Silvia;
- c. segnalazione telefonica o verbale al personale dell'accoglienza;
- d. colloquio con la direzione di Villa Silvia.

Le segnalazioni telefoniche ed i colloqui saranno sempre riportati sul modello citato, con l'acquisizione dei dati e dei recapiti dell'utente, per agevolare le comunicazioni in merito alla situazione esposta, consentire eventuali forme di risarcimento o ristoro ed effettuare analisi e valutazioni sullo stato del servizio fornite per meglio individuare gli spunti di miglioramento.

Contestazioni e reclami dovranno essere presentati entro quindici giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. Le osservazioni, segnalazioni, contestazioni e reclami che non trovano immediata soluzione, saranno istruite e trasmesse alla direzione generale. Nei giorni successivi alla segnalazione, il servizio d'accoglienza di VILLA SILVIA comunicherà al personale interessato notizia dell'osservazione, contestazione o reclamo, affinché questi adotti tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e fornisca tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'ospite o a chi ha inoltrato la segnalazione entro dieci giorni lavorativi dal momento della segnalazione.

In tema di meccanismi di tutela degli ospiti, parenti e affini, al **PERSONALE DELL'ACCOGLIENZA** sono attribuite le seguenti funzioni.

1. Riceve le segnalazioni, osservazioni, contestazioni e reclami presentati, per la tutela degli ospiti, parenti e affini, nei confronti di eventuali disagi e disservizi.
2. Predisporre l'attività istruttoria, che consiste nel chiarire caratteristiche e cause dei problemi, e provvede a fornire tempestiva risposta, su delega della direzione generale, agli ospiti, parenti e affini per le segnalazioni di più agevole definizione.
3. Per i reclami ed altre questioni d'evidente complessità, provvede a curarne l'istruttoria e fornire parere alla direzione generale per la necessaria definizione. Il personale dell'accoglienza, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di un giudizio oggettivo, richiedendo relazioni e pareri al personale assistenziale, paramedico ed amministrativo di Villa Silvia.
4. Fornisce agli ospiti, parenti e affini, tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti e delle condizioni concordate di fornitura del servizio.
5. Predisporre eventuale documentazione di risposta e fornisce le adeguate comunicazioni agli ospiti, parenti e affini, in merito alle loro segnalazioni, osservazioni, contestazioni e reclami.

La **DIREZIONE GENERALE**, invece, svolge i seguenti compiti:

1. Accoglie le contestazioni ed i reclami avanzati in modo "ufficiale" dagli ospiti, parenti e affini, sia per iscritto, sia in sede di colloquio formale.
2. Si occupa delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per il tramite delle associazioni/organismi di tutela dei diritti.
3. Pianifica e supervisiona l'attuazione delle azioni finalizzate alla risoluzione dei problemi, mettendo a disposizione le risorse eventualmente necessarie.
4. Stabilisce il tono ed i contenuti dell'eventuale documentazione di risposta e delle adeguate comunicazioni agli ospiti, parenti e affini in merito alle loro segnalazioni, osservazioni, contestazioni e reclami di maggiore complessità.
5. Verifica la risoluzione dei problemi valutando l'efficacia delle azioni intraprese e rilevando la soddisfazione delle persone coinvolte.
6. Provvede a riattivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiarerà insoddisfatto la risposta ricevuta.

## **IV.2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**

### **IV.2.1. RELAZIONE SULLO STATO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La direzione di Villa Silvia garantisce la verifica dell'attuazione degli standard qualitativi e del raggiungimento degli obiettivi illustrati nella terza sezione della presente carta dei servizi e nei relativi allegati.

A questo scopo, ogni anno, è predisposta una relazione scritta, sempre disponibile presso il personale dell'accoglienza, che espone ed illustra i risultati conseguiti.

### **IV.2.2 CONFERENZA DEI SERVIZI**

La direzione di Villa Silvia garantisce la convocazione, almeno una volta all'anno, della CONFERENZA DEI SERVIZI DI VILLA SILVIA, nell'ambito della quale sarà distribuita e spiegata la RELAZIONE SULLO STATO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI, saranno verificati gli stati d'avanzamento dei programmi per il miglioramento della struttura e saranno definiti i piani per il miglioramento futuro.

Alla conferenza dei servizi sono invitati ospiti, familiari, dipendenti, servizi sociali e tutti coloro (privati, organizzazioni ed enti) interessate ai servizi di Villa Silvia.

**ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI**

**RETTE DEI SERVIZI**

TIPOLOGIA DI POSTI	RETTA TOTALE	GIORNATE DI PRESENZA	GIORNATE DI ASSENZA	
	a partire da €	Quota giornaliera regionale (FRNA)	Quota giornaliera a carico dell'utente	Quota giornaliera regionale (ORS)
Posti contrattualizzati	106,52	42,69	49,83	14,00
Posti privati	111,50	0	111,50	