 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	RSD	Pag. 1 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	

### Premessa

La “Carta dei Servizi” ha lo scopo di creare un collegamento tra l’Azienda “Villaggio della Consolata” e il cittadino Utente al fine di instaurare, fra le parti, un dialogo ed un rapporto di collaborazione di reciproco vantaggio.

Questo documento è portato a conoscenza di tutti i soggetti interessati sia interni all’organizzazione, affinché possano conformarsi a quanto in esso dichiarato, che esterni, affinché possano prendere contatto con il contesto aziendale.

Nella prima sezione l’Azienda presenta la sua realtà strutturale ed organizzativa.

La “Carta dei servizi” prosegue, poi, fornendo ai Clienti ed ai potenziali Clienti informazioni sulle prestazioni fornite dal “Villaggio della Consolata” e sulle modalità di accesso alle stesse.

Nelle sezioni successive sono riportate le linee ed i principi che il “Villaggio della Consolata” intende seguire nell’erogazione dei servizi sanitari e socio-assistenziali e gli impegni concreti che si assume nei confronti degli utenti.

L’ultima sezione, infine, è dedicata alla descrizione degli strumenti a disposizione dell’utente per rivendicare i propri diritti e per comunicare le sue percezioni e le sue aspettative riguardo alle prestazioni ricevute e a quanto ruota intorno alle stesse.

In tal modo l’utente si rende anche parte attiva nel processo di miglioramento aziendale.

Allo scopo, poi, di facilitare la preliminare conoscenza del “Villaggio della Consolata”, presso l’Accettazione è stato messo a disposizione del cliente un opuscolo informativo, estratto dalla “Carta dei Servizi”, che riporta le informazioni essenziali e le indicazioni di carattere maggiormente operativo.

La “Carta dei Servizi” è sottoposta a revisione annuale.



## Presentazione della Struttura.

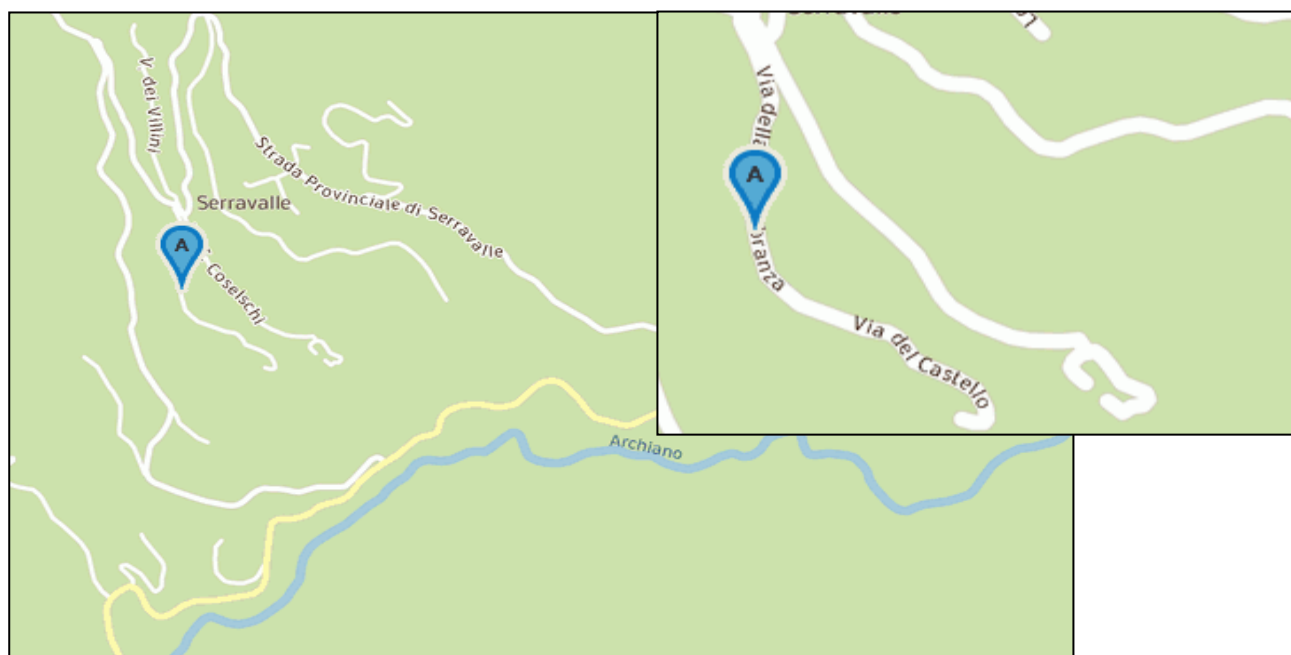
Il “Villaggio della Consolata” è una Struttura situata a Serravalle di Bibbiena, località nel Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi, in provincia di Arezzo, a circa 2 km dal Monastero di Camaldoli. La struttura immersa nel verde è costituita da tre edifici vicini e comunicanti tra loro, dotati di segnaletica di facile comprensione, ben visibile ed interpretabile, in modo tale che gli ospiti siano in grado di orientarsi e muoversi con la maggior autonomia possibile nei vari percorsi. È adeguatamente strutturata, autorizzata dal Comune di Bibbiena e accreditata dalla Regione Toscana con **40 posti letto destinati a RSD** (Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili)

### Come si raggiunge il presidio

Il “Villaggio della Consolata” si trova a Serravalle di Bibbiena, in via della Rimembranza 13 (diramazione di Viale Coselschi) ed è raggiungibile con mezzi pubblici e con mezzi privati.

Per chi proviene da Arezzo è conveniente percorrere la Sr 71 Umbro Casentinese Romagnola. per coloro che provengono da Firenze, il consiglio è di arrivare attraversando il passo della Consuma.

La Struttura dispone di ampi parcheggi. Per informazioni più dettagliate è possibile contattare telefonicamente il Villaggio al numero telefonico **0575 519186**,  
o  
alla e-mail [info@villaggioconsolata.it](mailto:info@villaggioconsolata.it)





La struttura offre assistenza per le attività quotidiane (alzata, messa a letto, vestizione e svestizione, igiene personale), assistenza infermieristica e assistenza medica fornita dai medici di base scelti dagli **Ospiti** presso la struttura, trattamenti riabilitativi, attività di socializzazione, ricreative, culturali, servizio alberghiero (fornitura pasti, lavanderia e guardaroba, pulizia e riordino camere, pulizia e riordino spazi comuni).

Tutto il personale che lavora a contatto con gli **Ospiti** è qualificato secondo la normativa vigente: lo staff è composto da infermieri professionali, fisioterapista, educatore/animatore, addetti all'assistenza di base.

Il personale è adeguatamente formato secondo la normativa sulla Sicurezza nei Luoghi di Lavoro per intervenire e controllare stati di emergenza, tutelando la sicurezza degli **Ospiti**.

### Il Servizio di Educazione/Animazione

Costituisce un momento forte per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva degli **Ospiti** contribuendo a ridare maggiore significato e serenità alla vita quotidiana. Sono previste attività molteplici per permettere all'**Ospite** di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità.

Altri obiettivi del servizio sono: favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore; costituire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi. In poche parole l'animazione è momento di svago e stimolo per le capacità cognitive ed emotive dell'**Ospite**. Le attività di animazione fanno parte di un programma appositamente strutturato per gli **Ospiti** ed intendono mantenere vivo l'interesse alla vita ed all'autostima.

Tali obiettivi si concretizzano all'interno delle seguenti attività occupazionali programmate, svolte settimanalmente e classificabili in tre aree:

AREA ESPRESSIVA-MANUALE: laboratorio decorativo, laboratorio creativo, laboratorio manipolativo;

TERAPIA OCCUPAZIONALE: attività quotidiane mirate al mantenimento delle capacità degli ospiti

AREA LUDICA: giochi cognitivi di gruppo, giochi socio-attivanti, giochi psico-motori.

AREA RICREATIVA E CULTURALE: pomeriggi ricreativi e di attività all'aperto

Nell'arco dei mesi vengono proposti spettacoli, feste ed eventi. Per ogni singola attività sono previsti attrezzature e materiali specifici.



### **Interventi:**

**Intervento educativo** si propone di sviluppare e mantenere le autonomie personali, rinforzare l'identità personale e l'autostima, favorire l'integrazione sociale, garantire condizioni di benessere psico-fisico generale;

**Intervento sanitario** – per ciascun ospite viene strutturato e seguito il Piano Individuale Riabilitativo (PAI) redatto dalla equipe composta dal Medico specialista, dall'infermiere, dall'educatore professionale, con particolare attenzione alla sua patologia e alla sintomatologia correlata (cognitiva, comunicativa, comportamentale e socio-relazionale).

È garantita la presenza di infermieri nelle 24 ore, con il compito di rilevare e soddisfare i fabbisogni di assistenza infermieristica degli **Ospiti**, provvedendo, fra l'altro, alla preparazione e somministrazione delle terapie farmacologiche, alla corretta conservazione dei farmaci, alla effettuazione delle medicazioni, secondo quanto prescritto dal medico, monitorando costantemente la salute ed il benessere degli Ospiti.

**Il Vitto** I pasti sono consumati di regola nella sala da pranzo al piano terra (per problemi di salute possono essere serviti in camera). L'orario dei pasti è il seguente: colazione ore 8.30/9.00-pranzo ore 12.00/12.30 -merenda ore 15.30/16.00-cena ore 18.30/19.00.

**Servizi guardaroba:** Particolare cura viene riservata al guardaroba dell'Ospite al fine di garantire un idoneo abbigliamento. Ciascun capo deve essere contrassegnato a cura dei familiari con il numero assegnato all'ingresso o gestito dalla lavanderia interna. Il servizio di lavanderia e stireria è gestito da ditta esterna.

**Servizio pulizia** -Il servizio di pulizia (locali comuni, camere e bagni) viene garantito quotidianamente in sintonia con le attività svolte nei vari locali. Vengono effettuati anche interventi straordinari programmati con cadenza mensile e trimestrale.

**Assistenza religiosa e Comfort ambientale** Nella Cappella dell'Istituto viene celebrata la messa una volta al mese circa. E' possibile la gestione per l'assistenza per altre religioni oltre quella cattolica. L'assistenza religiosa è offerta nel rispetto di ogni convenzione. Oltre alla religione cattolica, Il "Villaggio della Consolata" si attiva per garantire l'assistenza religiosa di ministri del culto scelto dall'utente oltre che al rispetto dei regimi dietetici imposti dall'appartenenza religiosa.

**Servizio di manicure, pedicure, podologia e di parrucchiere** La normale cura dell'igiene della persona (compreso lo shampo e il taglio delle unghie) è assicurata dal personale di assistenza. I servizi di igiene estetica non sono compresi nella retta e sono assicurati da personale esterno. Come parte delle attività di conservazione delle autonomie e di integrazione, gli ospiti potranno essere accompagnati in centri estetici all'esterno della RSD

Al fine di garantire un sufficiente comfort ambientale durante la permanenza nella struttura sono presenti spazi ricreativi adeguatamente dimensionati, illuminati e riscaldati. In particolare, è assicurato un locale ricreativo dotato di dispositivo televisivo, radio .



E' inoltre presente un distributore di bevande e snack nella hall della struttura. La struttura consente l'utilizzo del telefono in qualsiasi momento .

**Comunicazioni con l'esterno** L'Ospite viene favorito nel mantenimento dei rapporti con i familiari e la rete amicale, salvo diverse disposizioni normative e coerentemente con il Regolamento Interno.

L'orario consigliato per le visite è: 10.30/ 11.30 e 15.30/ 17.30. Per particolari esigenze dei familiari possono essere accolte richieste diverse, nel rispetto del regolare svolgimento delle attività.

### **Accesso ai Servizi**

Per un primo contatto con il Villaggio della Consolata, il Responsabile della Struttura, con tempi dedicati ai rapporti con i familiari o con i rappresentanti legali degli **Ospiti**, è disponibile per fissare colloqui e visite guidate per conoscere meglio la struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito.

É possibile prendere appuntamento telefonando allo 0575 / 519186 o scrivere a:

info@villaggioconsolata.it

### ***Modalità di accesso e dimissione per i modulo: RSD***

Le richieste di inserimento presso la struttura, avvengono su richiesta dei servizi sociali territoriali di provenienza dell'ospite, tali richieste vengono analizzate ed approvate dall'equipe dei Responsabili e dei Medici di Struttura che ne determinano l'ammissione.

Costituisce titolo di priorità per l'ammissione, la residenza o domicilio di soccorso del soggetto nell'ambito dell'Azienda Usl Toscana Sud-Est.


I primi tre mesi di inserimento sono considerati di ambientazione e di adattamento ,quindi di prova, sia per l'**Ospite** che per il Centro; trascorso tale periodo l'equipe socio-sanitaria del Centro e quella della Usl decidono, secondo quanto emerso dalle verifiche, riguardo l'opportunità e l'utilità di una definitiva ammissione dell'**Ospite**.

Per le dimissioni è necessario comunicare 15 giorni prima in Direzione , dall'amministratore o dal tutore dell'Ospite così da organizzare al meglio le eventuali dimissioni.

### **Documentazione richiesta per l'ammissione:**

Al momento dell'ammissione dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- Relazione sociosanitaria redatta dai servizi territoriali che segnalano l'**Ospite**;
- impegnativa di corresponsione della retta da parte della Azienda USL Toscana Sud Est ove previsto dalla Convenzione vigente o da altra USL di provenienze dell'ospite;
- un documento di identità personale;
- codice fiscale;

 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	RSD	Pag. 6 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	

- tessera sanitaria;
- fotocopia verbale medico attestante l'Invalidità Civile.
- documentazione relativa alla legge 104
- giuramento tutore/amministratore e fotocopia documento identità
- n°1 foto tessera

Viene inoltre fatta compilare l'apposita modulistica per il trattamento dei dati personali nonché per il consenso informato in funzione delle specificità del caso.

### **Retta: modalità di corresponsione e prestazioni previste.**


Per ciascun **Ospite** ammesso deve essere corrisposta la retta giornaliera stabilita dagli accordi con l'Ente di provenienza, secondo quanto anche periodicamente deliberato dall'Assessorato alla Sanità della Giunta Regionale Toscana.'

Il Centro può concordare con le USL competenti una retta "ad personam" qualora la tipologia dell'**Ospite** richieda interventi particolari.

L'importo della quota sociale a carico **dell'Ospite è di euro 22,00** giornalieri;

Qualora la retta non venisse corrisposta nei tempi determinati, il Centro, trascorso un termine di ragionevole tolleranza, promuove la dimissione dell'Ospite, previa comunicazione scritta alla ASL di competenza ed ai familiari o tutore/amministratore.

L'obbligo di corresponsione della retta giornaliera rimane anche nei casi di breve e temporanea assenza

 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	RSD	Pag. 7 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	

**Giornata tipo** Le attività sono strutturate in relazione agli interessi dei singoli anziani e in base al piano di assistenza individuale. È pensata nel rispetto dei tempi dell'anziano che richiede i propri ritmi. Gli orari delle attività e delle iniziative di interesse comune, sono esposti all'interno dei locali polifunzionali.

- ore 7.00 - 8.30: alzata, igiene personale, bagno, vestizione;
- ore 9.00 - 10.00: prima colazione che può essere consumata a letto o in soggiorno secondo le condizioni degli ospiti, somministrazione terapia;
- ore 10.00 – 12.00: attività educative nei laboratori o all'esterno, eventuali visite mediche, attività sanitarie,
- ore 12.30 – 13.30: pranzo ;
- ore 13.30 - 16.00: eventuale riposo pomeridiano e interventi di igiene personale;
- ore 16.00 - merenda;
- ore 16.00 – 18.30: terapia occupazionale e di animazione;
- ore 19.00 - 19.45: cena, assunzione terapie;
- dalle ore 20.30 gli Ospiti raggiungono le proprie camere dove possono guardare la televisione o i a letto, eventuali interventi di igiene personale, preparazione per il riposo notturno.

Durante le ore notturne viene garantita la sorveglianza e assistenza infermieristica.



Gli orari delle attività possono variare in relazione alle esigenze assistenziali.

Azioni	Figure Professionali coinvolte
<i>ore 7.30-8.30: alzata, igiene personale, vestizione</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° 4 OSS per attività di igiene e somministrazione alimenti</li></ul>
<i>ore 8.30-10.00: prima colazione che può essere consumata a letto o in soggiorno secondo le condizioni degli ospiti, somministrazione terapia</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° 4 OSS per somministrazione alimenti</li><li>• N° 1 Infermieri per somministrazione terapia</li><li>• N° 4 Educatori</li></ul>
<i>ore 10.00 – 12.00: visite mediche, attività</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° 3 OSS attività di accompagnamento</li><li>• N° 1 Infermieri per somministrazione terapia</li><li>• N° 4 educatori per attività di animazione</li></ul>
<i>ore 12.00 – 13.30: pranzo con scelta dal menù</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° 3 OSS per attività di somministrazione alimenti</li><li>• N° 4 educatori per attività di supporto nella somministrazione del pranzo</li></ul>
<i>Ore 13.30-15.00: eventuale riposo pomeridiano e interventi di igiene personale</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° 3 OSS per attività di messa a letto degli ospiti per il riposo pomeridiano</li></ul>
<i>ore 15.00 – 16.00: alzata, igiene alla persona, vestizione e merenda</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° 4 OSS per attività di igiene e accompagnamento</li><li>• N° 4 Educatori per la programmazione attività del giorno seguente</li></ul>
<i>ore 15.00 – 17.30: terapia occupazionale e di animazione</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° 1 Educatore per attività di animazione e di accompagnamento</li><li>• N° 4 OSS per attività di risistemazione armadi e alzata degli Ospiti dal riposo pomeridiano</li></ul>
<i>ore 18.00 – 19.30: cena, assunzione terapie</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° 4 OSS per attività di somministrazione alimenti</li><li>• N° 1 Infermieri per somministrazione terapia</li><li>• N° 1 Educatore per supporto nella somministrazione della cena</li></ul>
<i>ore 20.00: gli ospiti sono posizionati a letto, interventi di igiene personale</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° 3 OSS per attività di supporto per la messa a letto degli Ospiti</li></ul>
<i>Dalle ore 21,00 alle ore 07,00 Durante le ore notturne sorveglianza ospiti ed igiene</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N° 1 OSS per attività di sorveglianza</li><li>• N° 1 Infermiere per attività di sorveglianza</li></ul>





## **Principi fondamentali**

Il Villaggio della Consolata opera ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza**

L'erogazione della prestazione sanitaria è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e il Centro e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Viene altresì garantita, nell'ambito delle normative vigenti, la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio prestato, fra le diverse categorie o fasce di utenti. In particolare, l'eguaglianza viene intesa come assenza di ogni ingiustificata discriminazione.

### **Imparzialità**

Il Villaggio della Consolata ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale criterio si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### **Continuità**

L'erogazione del servizio, nell'ambito della normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni.

### **Partecipazione**

Il "Villaggio della Consolata" garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione sanitaria, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione volta al costante miglioramento della prestazione nel suo complesso. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Struttura che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente (L.241 del 7 agosto 1990 e successive normative). L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Il Centro darà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e proposte formulate. L'utente è invitato a segnalare eventuali motivi di reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

La Direzione Sanitaria provvederà a dare immediata risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentino di immediata soluzione e predisporrà, se necessario, l'attività istruttoria secondo le procedure fissate dal regolamento di pubblica tutela.



### **Efficienza ed efficacia**

Il “Villaggio della Consolata” si impegna ad erogare il servizio in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia dei procedimenti diagnostici adottando tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **Rapporti con gli utenti**


Il Villaggio della Consolata si impegna a trattare gli utenti con il massimo rispetto e cortesia e ad agevolarli nell’esercizio dei diritti e nell’adempimento degli obblighi.

I collaboratori del Centro sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche, ove richiesto.

Per una più rapida identificazione degli operatori, gli stessi, durante l’esercizio al pubblico, espongono il loro personale tesserino di riconoscimento mediante applicazione al vestiario. In particolare il Villaggio della Consolata si impegna a:

- fornire agli Utenti e ai loro familiari/tutori tutte le informazioni di cui necessitano nella più completa trasparenza
- coinvolgere attivamente gli Utenti e i loro familiari/tutori nei processi di miglioramento aziendali
- attivare procedure semplici attraverso le quali i cittadini o rappresentanti designati possano fare valere i loro diritti e comunicare situazioni di disagio.

Gli Utenti, hanno la possibilità di ricevere telefonate, mediante il telefono della struttura, con i propri familiari e conoscenti; usufruendo della fascia oraria dalle 17:00 alle 19:00, orario in cui gli Utenti hanno terminato le attività ludico-ricreative giornaliere. Qualora gli Utenti abbiano a disposizione un dispositivo personale quali: smartphone, tablet, pc e telefono cellulare, il personale di struttura quotidianamente, sempre nella stessa fascia oraria dalle 17.00 alle 19:00 provvede a consegnare tali dispositivi personali per poterli utilizzare. Inoltre i tutori, amministratori di sostegno e familiari degli Utenti, potranno fare riferimento al numero della struttura per avere informazioni riguardo a questi ultimi e chiamare in qualsiasi momento.

 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	RSD	Pag. 11 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	

### Raccolta dei reclami

Il Villaggio della Consolata nell'intento di permettere, indifferentemente a tutti gli Utenti, di comunicare eventuali problemi o situazioni di disagio, ha adottato procedure di reclamo molto semplici. Il Cliente può effettuare il reclamo verbalmente a qualsiasi persona operante all'interno della Struttura o in forma scritta usufruendo del modulo di registrazione dei reclami esposto in vista presso i locali di accettazione, e allegato alla carta dei servizi.

La contestazione, se espressa oralmente, viene registrata sull'apposito modulo da chi l'ha ricevuta e, in caso di immediata soluzione, viene data subito la risposta.

Per reclami di maggiore complessità, viene effettuato un esame più approfondito della situazione verificatasi ed è studiata l'azione correttiva da implementare affinché il disagio non si ripeta. Il Direttore Sanitario si impegna ad accertarsi personalmente, nei termini stabiliti in sede di analisi, che quanto deciso in merito sia stato messo in atto e abbia rimosso la causa del reclamo.

La Direzione è sempre disponibile per accogliere suggerimenti e/o segnalazioni relative al grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari. In linea con quanto previsto dalla normativa regionale, chiunque ne abbia titolo può inoltrare reclamo scritto tramite posta elettronica, all'indirizzo [info@villaggioconsolata.it](mailto:info@villaggioconsolata.it). La Direzione risponderà al reclamo entro 15 giorni dalla presentazione dello stesso



### Modulo registrazione e gestione dei reclami – FRONTE

#### MODULO REGISTRAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ Ora \_\_\_:\_\_\_

L'Assistito (o il familiare) Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Ha riscontrato il seguente problema / disservizio:

(indicare sempre anche luogo, data e ora dell'evento)

---

---

---

---

---

---

---

---

Pertanto suggerisce: *(facoltativo)*

---

---

---

Firma del reclamante \_\_\_\_\_

Firma dell'operatore ricevente il reclamo \_\_\_\_\_

(Il Direttore della Struttura)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_





Modulo registrazione e gestione dei reclami - RETRO

*(da compilarsi a cura del Direttore della Struttura)*

**Raccolta informazioni sull'evento**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Azioni di miglioramento intraprese**

---

---

---

---

---

**Comunicazioni al reclamante**

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

---

---

---

---

---

**Chiusura del reclamo**

(Il Direttore della Struttura)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

