CARTA DEI SERVIZI

"VILLA LICIA"

La carta dei servizi di Villa Licia è uno strumento informativo a favore di pazienti, familiari, Strutture territoriali e Servizi Sociali sull'offerta riabilitativa che la struttura offre relativamente alla qualità delle prestazioni, alla specificità degli interventi ed al livello di accoglienza.

Microstruttura residenziale
socio-riabilitativa di mantenimento

Villa Licia

Via Enrico Toti n. 73
04020 – ITRI (LT)

www.gestivar.it

Tel. 0771 1652157

Fax 0776567379

Email:
info@gestivar.it
dir.san.villalicia@gestivar.it

pec:
gestivar@pec.it

indice

1 SEZIONE: PRESENTAZIONE

1 Riferimenti normativi

II SEZIONE: INFORMAZIONI UTILI

Principi organizzativi e funzionali

Gli ospiti

Modalità di accesso

personale medico e paramedico

Tutele utente

Organizzazione percorso assistenziale

Retta

Norme di comportamento degli ospiti

Denaro e oggetti preziosi

Comunicazioni e reclami

Gestione dati

Umanizzazione

VILLA LICIA

Carta dei servizi

Lo scopo della presente Carta dei Servizi è illustrare, in modo sintetico e chiaro, la nostra struttura e l'attività che svolgiamo, al fine di farci conoscere meglio dai cittadini e rendere, cosi, più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più semplice la permanenza, più garantiti i diritti e più chiari i doveri da assumere nei loro confronti.

Il documento rappresenta uno strumento dinamico di dialogo tra la Struttura e gli utenti, in continuo aggiornamento, ed è utile per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura, anche in relazione alle trasformazioni che vengono poste in atto per rispondere sempre meglio alle esigenze di diagnosi, cura e riabilitazione, che si correlano ai progressi incessanti delle neuroscienze.

Con la Carta dei Servizi intendiamo stringere "un'alleanza con le persone" che scelgono la struttura; stipuliamo un "patto" in cui la Struttura e gli utenti decidono di impegnarsi al massimo per un obiettivo fondamentale: migliorare la qualità di vita di coloro che ne hanno bisogno.

Sono riportate in questo documento pubblico le norme basilari a cui si ispira l'attività assistenziale nella nostra microstruttura ma anche le regole di interazione tra ospiti per regolamentarne la convivenza civile nel rispetto degli altri ma anche degli obbiettivi terapeutici preposti.

Responsabile Medico

Dott. Francesco SIMEONE

VILLA IGEA

1. Riferimenti della normativi per la carta dei servizi

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di pro- cedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni.

- Decreto del Presidente della Repubblica 28 novembre 1990, n. 384.

- Circolare Ministero della Sanità 100/SCPS/35697 del 31 ottobre 1991 "Iniziative per l'attuazione nel Servizio Sanitario nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, mirantial miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini".

- Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni".

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive disposizioni correttive".

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".

- Linea Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi del sistema sanitario nazionale".

- Legge 11 luglio 1995, n. 273 "Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni".

- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e

VILLA LICIA

dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59".

- Decreto Legislativo 150/2009 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

- D. Lgs 150/2009 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15.

- Delibera n. 88/2010 le "Linee Guida per la definizione degli standard di qualità" le quattro dimensioni fondamentali della qualità per cui ogni servizio pubblico deve garantire degli standard: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia e con la delibera n. 105/2010 le "Linee Guida per la predisposizione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità".

- Delibera n. 3/2012.

- Legge n.190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione".

- D. Lgs 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

- Decreto del Commissario ad Acta 7 novembre 2017, n. U00469 - Regione Lazio.



VILLA LICIA



INFORMAZIONI UTILI

PRESENTAZIONE

La struttura socio-riabilitativa di mantenimento "VILLA LICIA" (autorizzazione all'esercizio con Determinazione n° G09889 del 24/07/2024) è rivolta a tutti i pazienti provenienti da strutture a maggior livello di intensità riabilitativa che, clinicamente stabilizzati ma non assistibili a domicilio, necessitino di un ulteriore consolidamento degli obbiettivi raggiunti nel percorso di autonomizzazione nella vita quotidiana e nel reinserimento socio-lavorativo. Considerata l'estrema variabilità, sia clinica che sociale, degli ospiti e la conseguente specificità degli interventi, Villa Licia è una struttura ad Alto carico assistenziale.

VILLA LICIA



Villa Licia garantisce quindi un ambiente ristretto e familiare in cui ritmi ed orari sono sovrapponibili a quelli delle comunità di provenienza degli ospiti, la presenza di altri persone con problematiche simili ed obbiettivi sovrapponibili, non solo rafforza il concetto di normalizzazione che l'equipe terapeutica pone tra gli obbiettivi primari del percorso, ma favorisce tutte quelle attività di risocializzazione anche attraverso la partecipazione ad eventi e manifestazioni nel contesto territoriale che coinvolgono anche attivamente gli ospiti. Ad ogni utente sarà quindi garantita la migliore qualità di vita possibile anche attraverso il coinvolgimento dei nuclei familiari e sociali d'origine nel progetto terapeutico.

VILLA LICIA

PRINCIPI ORGANIZZATIVI E FUNZIONALI

Vengono garantiti agli ospiti:

- Il rispetto della dignità umana e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose.
- La continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione, al di fuori della Struttura, consentendo all'ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche,la libertà di movimento all'interno e all' esterno della Struttura.
- La socializzazione all'interno della Struttura anche con l'ausilio delle associazioni di volontariato esistenti sul territorio.
- L'intervento globale socio-sanitario mediante l'interazione di tutti gli operatori del territorio.
- Il coinvolgimento della famiglia nel percorso riabilitativo



GLI OSPITI

Gli ospiti di Villa Licia sono persone affette da diverso grado di disabilità fisica, psichica e sensoriale caratterizzata da:

- difficoltà e limitazione di vario grado nelle autonomie di base nella gestione delle attività quotidiane (difficoltà nella gestione dell'igiene personale o degli spazi di vita, prendersi correttamente cura del proprio stato di salute compresa l'affidabilità nell'assunzione delle terapie farmacologiche che sono spesso complesse e multidisciplinari)
- difficoltà nella gestione delle risorse per carenza di visone prospettica (questo può riguardare la gestione del denaro come quella delle risorse individuate per raggiungere un obbiettivo concreto,
- difficoltà nella gestione dei rapporti interpersonali (rispetto degli altri, gestione dell'impulsività, regolazione delle emozioni, gestione dell'aggressività o della spinta antisociale)
- difficoltà di vario grado nella gestione e nella soluzione di problemi inerenti la quotidianità (gestione di eventuali deficit cognitivi con le terapie specifiche ed implementazione delle capacità esistenti)
- difficoltà di vario grado nelle attività motorie (compatibili con il livello di specializzazione della struttura e con il progetto terapeutico stabilito)
- difficoltà o limitazioni di vario grado nel livello di comunicazione (difficoltà nella comprensione o nella produzione di messaggi verbali o scritti sempre compatibili con il livello di specializzazione della struttura e con il progetto terapeutico stabilito)
- eventuali problematiche psicopatologiche (gestione della tensione e dell'ansia, supporto emotivo attraverso la gestione del rapporto terapeutico, problemi legati alla forma e/o al contenuto del pensiero sempre compatibili con il livello di specializzazione della struttura e con il progetto terapeutico stabilito)

MODALITA' DI ACCESSO

Il personale preposto, su delega del Direttore Sanitario, alla raccolta delle informazioni utili sul caso, chiede alla struttura o alla famiglia la compilazione di un modulo di raccolta dati che contiene il sunto della storia clinica del soggetto e della sua attuale sociale e familiare, tutti elementi indispensabili alla redazione del PRI. L'Assistente Sociale e lo Psicologo collaborano, ognuno per la parte di propria pertinenza, al rinvenimento di tutti i dati clinici e sociali che possano rende tutta l'equipe edotta sulla condizione generale del paziente che chiede di accedere al percorso riabilitativo.

In questa fase diventa indispensabile stabilire un buon rapporto di collaborazione fattiva con gli interlocutori, che siano i familiari o le strutture territoriali di provenienza, è indispensabile che ci sia una congruità concreta tra le aspettative dei familiari/referenti e le reali potenzialità dell'ospite. Il lavoro in equipe, il rispetto dei ruoli reciproci e la condivisione di tutte le informazioni sul caso, rendono spesso vincente questo percorso.

Solo la messa s sistema di tutte le informazioni, mediche, sociali, economiche, personali e di vita

rendono possibile l'effettuazione di una diagnosi, il più corretta possibile da parte del Responsabile Sanitario che decide, confrontandosi con il resto dell'equipe, ed in base all'inquadramento diagnostici e prognostico che ha effettuato se ritenere l'ospite idoneo all'inserimento all'interno di quel nucleo residenziale.

Appare utile quindi sottolineare come l'idoneità per l'inserimento di un paziente in un percorso riabilitativo complesso come quello trattato, richiede non solo l'idoneità assoluta dell'ospite in termini clinici, sociale e comportamentali, ma la possibilità che questa sia fattivamente possibile in quel preciso momento di quel nucleo residenziale composta da quelle specifiche persone.

Una volta confermata l'idoneità del paziente, verranno compilati i moduli di inserimento in lista d'attesa che sarà basata unicamente sull'ordine cronologico di presentazione delle domande di ammissione e ne verrà data tempestiva comunicazione sia al paziente che ai referenti, familiari o istituzionali che siano.

In prossimità del presumibile ingresso in struttura il paziente verrà nuovamente contattato e gli verrà chiesto di confermare la volontà di accedere al percorso residenziale, verranno contattati i suoi referenti per informarli su modalità e tempistiche dell'ingresso in struttura, specificando le necessità logistiche ed organizzative del caso.

L'ASSISTENZA E' GARANTITA DALLE SEGUENTI FIGURE

- Medico Responsabile e Direttore Sanitario
- Psicologo
- Assistente Sociale
- Infermiere
- Educatori Professionale
- Operatori Socio Sanitari

Il responsabile sanitario di Villa Licia è un medico specialista in riabilitazione che garantisce:

- Il rispetto del regolamento generale della struttura
- La puntuale osservanza delle norme igienico-sanitarie
- Vigilanza e gestione delle terapie farmacologiche
- La gestione delle cartelle clinica e loro conseguente archiviazione
- L'aggiornamento scientifico e tecnologico individuati dall'equipe

IL Responsabile Sanitario, in accordo con l'equipe terapeutica, predispone, per ogni ospite un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e ne garantisce risorse e strumenti per la corretta attuazione.

Le prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio, diagnostica per immagini, prestazioni odontoiatriche, protesiche e farmaceutiche non sono comprese nei servizi erogati dalla struttura ma sono comunque assicurate ad ogni ospite con la qualità ed i limiti previsti dal SSR per la generalità dei cittadini e con le specifiche normate per legge.

Tutto il personale, sanitario e socio-sanitario, operante nella microstruttura residenziale di mantenimento è in possesso delle necessarie qualifiche professionali, l'approccio è quello multidisciplinare integrato, nel rispetto della tipologia e del debito orario previsto.

TUTELA DELL'UTENTE

Con l'ingresso in Struttura viene garantito all'utente:

- Rispetto della dignità umana
- L'assistenza personalizzata in base ai bisogni specifici dell'ospite.
- Uguaglianza e imparzialità: la Struttura presta la sua assistenza medica ed infermieristica secondo criteri di giustizia e di obiettività, senza discriminazione di sesso, nazionalità, cultura, religione o condizione sociale.
- Continuità: l'erogazione dell'assistenza sanitaria è garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni.
- Appropriatezza della cura: l'assistenza viene orientata sulla base del progetto terapeutico individualizza- to per ciascun ospite.
- Efficacia ed efficienza: la Struttura adotta criteri di efficacia ed efficienza nell'erogazione delle presta- zioni assistenziali fornite.
- Importanza del rapporto umano: tutto il personale della Struttura s'impegna a creare le condizioni necessarie a garantire un ambiente familiare e ospitale, individualizzando i bisogni dell'ospite, assicurando professionalità e competenza, valorizzando le relazioni interpersonali, garantendo

VILLA LICIA

un'adeguata educa- zione sanitaria all'utente e alla sua famiglia.

- Assistenza religiosa: viene assicurata agli ospiti l'assistenza spirituale secondo il credo di ognuno. Gli ospiti di fede cattolica sono assistiti da un sacerdote presente almeno una volta alla settimana ed in qualsiasi momento a richiesta del singolo. Gli ospiti di diversa fede per avere assistenza devono farne richiesta in Amministrazione indicando il nominativo ed il recapito dell'assistente prescelto.



L'ORGANIZZAZIONE DEL PERCORSO ASSISTENZIALE

Gli ospiti della nostra struttura effettuano costantemente laboratori interni che promuovano il mantenimento delle *skills* specifiche e che contestualmente risultino utili nella gestione della quotidianità della struttura, assolvendo così non solo al raggiungimento degli obbiettivi lavorativi stabiliti nel Progetto Terapeutico Individuale ma assegnando, a chi prende parte alle varie attività, anche uno specifico ruolo "sociale" all'interno della micro comunità in cui vive.

Tra tutti gli ospiti vengono individuati coloro che, per caratteristiche personali o cliniche hanno la maggior possibilità di accedere con successo a corsi di formazione esterni che vengono organizzati periodicamente per permettere un costante accrescimento delle possibilità di autonomizzazione del singolo.

Accedendo a specifici corsi di formazione, tenuti con la collaborazione di Enti o Associazioni locali e regolarmente riconosciuti, gli ospiti possono dimostrare di aver tratto profitto dall'iter formativo e qualora garantiscano stabilità e costanza nelle scelte effettuate, possono essere indirizzati a veri e propri percorsi lavorativi che, in alcuni casi, esitano in impieghi a tempo indeterminato, garantendo all'individuo una vita autonoma nel lungo periodo.

Appare chiaro che per effettuare un percorso di questo genere, garantendo sempre un buon livello di sicurezza nelle varie fasi, organizziamo un livello di controllo decrescente per permettere il progressivo distacco dagli elementi di supporto, ambientali o umani che siano, spingendo il soggetto al massimo livello di indipendenza possibile.



NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI

All'interno della Struttura e nell'ambito delle attività ed iniziative da essa promosse, gli ospiti sono tenuti ad un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e dei dipendenti della Struttura. Sono altresì tenuti al rispetto degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature che si trovano all'interno delle stanze e dei locali comuni.

Al fine di una cordiale convivenza gli ospiti sono altresì tenuti ad evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri (rumori, luci accese, televisori o radio ad alto volume, urla, etc.).

È fatto divieto di:

- introdurre animali nella Struttura
- lavare indumenti nel bagno della camera
- gettare oggetti dalle finestre
- stendere capi di biancheria alle finestre
- installare nelle camere apparecchi di riscaldamento, cottura o refrigerazione

ASPETTI ECONOMICI/TARIFFE

Spese a carico della Struttura

Sono genericamente a carico della struttura le spese per:

- vitto e alloggio
- assistenza alla persona e durante le attività riabilitative/ricreative
- prodotti generici per l'igiene personale di base
- arredamento
- manutenzione della struttura
- materiale/attrezzature per le attività occupative/ricreative
- ufficio e cancelleria
- prodotti per la pulizia

Spese a carico dell'ospite

Vanno genericamente imputate all'ospite le seguenti voci:

- partecipazione ad attività culturali, ludico-ricreative o sportive non contenute nel PRI
- assistenza in caso di ospedalizzazione
- spese mediche non a carico del SSN
- farmaci non a carico del SSN

VILLA LICIA



COMUNICAZIONI E RECLAMI

Presso gli uffici amministrativi della Struttura è possibile depositare comunicazioni degli ospiti o dei familiari riguardanti consigli o reclami in merito al funzionamento del reparto della Struttura La Direzione s'impegna a dare riscontro alle comunicazioni ricevute entro i 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento.

Inoltre viene consegnato all'ospite un questionario di gradimento dei servizi di ricovero in Struttura.

GESTIONE DATI

La Struttura conserva e utilizza i dati relativi agli ospiti nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati sensibili nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 recepito in Italia con il D.Lgs 101 del 10/09/2018.



GESTIONE DENARO OSPITI

La gestione delle risorse, ivi compreso il denaro, è una dimensione primaria di tutti i percorsi di riabilitazione ed autonomizzazione di soggetti con disabilità. Ogni equipe terapeutica responsabile del singolo ospite decide una specifica modalità di gestione del denaro che deve rispondere incontrovertibilmente alla necessità di autosufficienza.

In base a quella che è la reale disponibilità economica dell'ospite, l'equipe stabilisce un tetto di spesa che dovrà comprendere le spese ordinarie (prodotti per l'igiene personale, sigarette, uscite ricreative) e delega l'operatore responsabile al controllo periodico ed alla gestione del denaro dell'ospite.

Tutte le spese effettuate dall'ospite dovranno essere documentabili attraverso documenti fiscali (scontrini, ricevute, ecc.) che dovranno essere allegati al registro di cassa individuale dove saranno annotate tutte le spese effettuate di volta in volta e, ad ogni operazione, verrà controllato che il saldo nominale corrisponda a quello effettivamente presente in cassa.

Ad intervalli concordati, ed ogni volta che se ne ha richiesta, viene trasmessa, ai referenti esterni dell'ospite, la "nota spesa" corredata dei giustificativi fiscali.



BENESSERE DEGLI OSPITI

Attività ed orari

Nella vita in struttura, le attività e gli orari ricalcano quelli che caratterizzano, orientativamente, la quotidianità di tutte le famiglie:

- ore 7.00/8.00 risveglio e colazione
- ore 8.00/9.00 assunzione terapie, igiene personale e degli spazi di vita
- ore 9.00/12.30 attività riabilitative esterne ed interne, laboratori, tirocini, uscite finalizzate
- ore 12.30/14.00 pranzo
- ore 14.00/14.30 riordino sala e spazi comuni
- ore 14.30/16.00 assunzione terapie, relax in camera o in giardino
- ore 16.00/16/30 merenda e programmazione attività pomeridiane
- ore 16.30/19.00 attività riabilitative esterne ed interne, corsi professionali, artistici, sportivi
- ore 19.00/20.00 cena e riordino della sala, della cucina e degli spazi comuni
- ore 20.00/21.00 assunzione terapie e consolidamento delle autonomie personali
- ore 21.00/22.30 attività ludiche di socializzazione ed interazione tra gli ospiti
- ore 22.30/23.00 inizio riposo notturno

Nei week end e nelle giornate di festa l'organizzazione della quotidianità può subire temporanee variazioni che non ne modifichino però l'assetto generale. Durante queste giornate gli ospiti ricevono molto spesso la visita di parenti e congiunti, spesso escono a pranzo o a cena o escono per andare al cinema o a magiare una pizza. In alcune occasioni concordate, e più spesso durante i mesi estivi, si effettuano gite fuori porta o attività ludiche a carattere straordinario.

L'equipe valuterà di volta in volta la possibilità di partecipazione dei diversi ospiti alle varie attività proposte in base alla specifica disabilità al livello di autonomia acquisita e, non ultimo anche alla condizione economica generale del paziente. Alcune delle attività non comprese nel PRI saranno a completo o parziale carico degli ospiti cosi come a carico loro sarà l'eventuale necessità di implementare il personale di servizio per l'assistenza durante le attività esterne.

Il Responsabile Sanitario delega al Coordinatore di Struttura l'attività di controllo sul rispetto delle norme igienico-sanitarie come forma primaria di prevenzione e diffusione delle malattie infettive in ambienti comunitari.

VILLA LICIA

DOCUMENTAZIONE

La struttura mantiene un registro di presenza degli ospiti per ogni singolo giorno, per ogni ospite viene aperta un "Fascicolo Personale" suddivisa in diverse aree di pertinenza specifica e compilate dai diversi operatori, ognuno per la parte di propria competenza. E' composta da:

- Un fascicolo amministrativo in cui è riportata tutta la documentazione anagrafica e contabile relativa alla situazione dell'ospite
- Un fascicolo sociale in cui sono conservati tutti i documenti inerenti la richiesta ed il successivo inserimento in struttura, la documentazione comprovante il grado di disabilità del paziente e le eventuali esenzioni dal pagamento di prestazioni sanitarie e simili, i verbali di invalidità eventuale dell'ospite e tutta la documentazione inerente il percorso di reinserimento sociale e lavorativo
- Un fascicolo psicologico in cui viene riportato il PRI, gli obbiettivi preposti ed eventuali loro variazioni, gli strumenti di verifica e la cronologia di utilizzo degli stessi, le annotazioni del referente psicologo rispetto al paziente ed ai vari progressi o fallimenti che ha sperimentato durante il percorso
- Un fascicolo riabilitativo su cui operatori ed educatori possano annotare le loro osservazioni, tenere la cronologia degli eventi e delle attività con i commenti da riportare poi in equipe e le proposte da avanzare sia in termini organizzativi che funzionali
- Un fascicolo sanitario che contenga tutta la documentazione sanitaria, la cartella infermieristica con l'anamnesi medica e lo stato vaccinale, i referti di visite specialistiche, gli esami strumentali e di laboratorio, le copie delle Schede Terapia con le modifiche apportate, le prescrizioni farmacologiche e tutta la documentazione sanitaria inviata all'ingresso,

La Cartella Personale dell'ospite così composta rimane sotto la responsabilità diretta dei singoli operatori nelle parti di rispettiva competenza, sai nella parte inerente la compilazione e l'aggiornamento che quella riguardante la custodia, tutto nella scrupolosa osservanza delle norme vigenti in materia di compilazione, detenzione e custodia di documentazione sensibile di carattere sanitario (D.Lgs 196/03). La documentazione viene ricomposta in fascicolo unico ogni volta che il responsabile Sanitario abbia bisogno di consultarla in toto, ogni volta che ne venga fatta legittima richiesta da parte di Autorità esterne competenti o al momento della chiusura e successiva archiviazione che viene fatta e mantenuta sotto la diretta responsabilità del Direttore Sanitario.

Sono presenti in struttura anche:

VILLA LIGIA

- Il registro delle presenze del personale con specifiche sulla mansione e sui turni di lavoro
- Il registro delle consegne che viene compilato dai singolo operatori in accordo con quanto disposto dal Regolamento Interno di Struttura
- Il registro delle presenze del personale volontario con indicazioni su orari di presenza ed attività svolte
- Eventuale tabella dietetica autorizzata dalla ASL di riferimento

Tutta la documentazione presente in struttura è costantemente aggiornata e monitorata e tenuta disponibile per ogni eventuale controllo degli organi competenti.

VILLA LICIA

UMANIZZAZIONE

Un approccio empatico ed umano verso l'altro permette il recupero di alcuni valori umani di interazione sociale come la solidarietà, la salvaguardia della dignità personale ed un'autentica considerazione positiva dei bisogni dell'altro. Queste dimensioni squisitamente umane sono da considerare requisito fondamentale ed irrinunciabile da affiancare all'altrettanto indispensabile capacità tecnica dell'operatore. Percorsi lunghi e molto faticosi come quelli a cui sono sottoposti i nostri paziente, hanno spesso bisogno di strutture, intese come organizzazioni funzionali, che non richiedano al paziente un ulteriore sforzo adattativo ma che siano esse stesse in grado di modularsi ed adattarsi alle molteplici esigenze di questi soggetti. Il processo di umanizzazione e di personalizzazione che l'azienda si prefissa è quindi uno sforzo adattativo che permetta a tutti gli ospiti di poter ricevere un trattamento efficace indipendentemente dal livello di disabilità posseduta, soddisfacendo quindi, attraverso l'applicazione fattiva di questa strategia aziendale, contemporaneamente criteri di standardizzazione dell'azione terapeutica e di continuità nell'erogazione del servizio.

Non sono tollerati comportamenti o agiti da parte del personale di struttura che possano in alcun modo offendere le convinzioni religiose, sociali o politiche dell'ospite o dei suoi familiari, condannando anticipatamente chiunque metta in atto comportamenti finalizzati a mettere gli stessi in stato di soggezione.

VILLA IGEA

<u>Diritto all'informazione ed alla partecipazione attiva</u>

L'azienda si impegna ad effettuare un puntuale ed adeguato aggiornamento della famiglia sullo stato del congiunto e su eventuali obbiettivi raggiunti, dando così alla famiglia la possibilità di partecipare in maniera attiva al percorso effettuato dal paziente portandoli a conoscenza delle attività svolte, della pianificazione futura delle stesse e condividendone mete, obbiettivi, tempi e modalità di verifica.



Customer satisfaction

La valutazione sulle attività svolte viene effettuata attraverso un questionario di gradimento che deve affrontare specifiche dimensioni:

- Le informazioni ricevute
- Le modalità che caratterizzano le relazioni interpersonali (accoglienza, rispetto, cortesia, attenzioni ricevute)
- Puntualità e rispetto nell'attuazione dei programmi riabilitativi pattuiti
- Il grado di coinvolgimento dei familiari nell'attuazione del PRI
- L prestazioni alberghiere
- Il sostegno ricevuto
- La riservatezza nelle comunicazioni

Il questionario può concludersi con una arte riservata ad osservazioni, critiche e suggerimenti.



VIGILANCIA

COME RAGGIUNGERCI

Di seguito alcune indicazioni per raggiungerci:

IN AUTO

Da Roma:

1. Prendere la SS 148 Pontina fino a Terracina, prendere la SS 7 Appia direzione Fondi per poi proseguire per Itri. Continuare su Via Italo Balbo, svoltare a destra su Via Cesare Battisti, svoltare a destra su Via Enrico Toti. In alternativa è possibile:
   - prendere direttamente l'Appia da Latina e percorrerla fino ad arrivare a Itri;
   - a Terracina prendere la SR 213 Via Flacca direzione Sperlonga, svoltare a destra sulla SP Itri-Sperlonga, proseguire su Via Aurelio Padovani, svoltare a sinistra su Via Enrico Toti.

2. Prendere l'autostrada A1 direzione Napoli e uscire ad uno dei seguenti caselli:
   - **Frosinone**, prendere la superstrada in direzione Terracina, prendere l'Appia per Itri e proseguire come sopra.
   - **Ceprano**, prendere la SS 82 in direzione San Giovanni Incarico, Pico e poi Itri. Proseguire su Via Civita Farnese, svoltare a destra su Corso Vittorio Emanuele II, proseguire su Via Italo Balbo, svoltare a sinistra su Via Cesare Battisti, svoltare a destra su Via Enrico Toti.
   - **Cassino**, prendere la superstrada per Formia SR 630, prendere la SS 7 Appia per Itri e proseguire come sopra.

Da Napoli:

1. Prendere la SS Domiziana direzione Formia, prendere la SS 7 Appia per Itri e proseguire come sopra.

2. Prendere l'autostrada A1 direzione Roma e uscire al casello di Cassino. Imboccare subito all'uscita la superstrada per Formia SR 630, prendere la SS 7 Appia per Itri e proseguire come sopra.

IN TRENO

Itri ha una stazione ferroviaria sulla linea ROMA-NAPOLI, tra le fermate di Fondi-Sperlonga e Formia-Gaeta. Vista l'assenza di servizi e di personale, in stazione non è possibile acquistare i biglietti del treno o degli autobus.
Generalmente, se si è impossibilitati a salire o scendere a Itri, risulta conveniente servirsi della stazione di Formia, meglio collegata a Itri attraverso i mezzi pubblici della CO.TRA.L.



VILLA LICIA