

# Carta dei Servizi

Anno 2017

[www.casadiriposovillaverde.it](http://www.casadiriposovillaverde.it) [info@casadiriposovillaverde.it](mailto:info@casadiriposovillaverde.it)

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

E' il documento fondamentale attraverso il quale Villaverde si presenta all'esterno e dichiara quali servizi offre ai propri ospiti, al fine di consentire una visione chiara delle prestazioni fornite.

Tramite la Carta dei Servizi si intende:

- descrivere le aree di intervento e le articolazioni dell'offerta
- illustrare la Struttura e il modello organizzativo che ne regola la gestione
- indicare le regole che garantiscono la qualità delle prestazioni, il monitoraggio della qualità, la verifica della soddisfazione degli utenti e le forme di tutela dei diritti degli ospiti

La presente Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi all'ospite assicurando la coerenza con le scelte della programmazione socio-sanitaria dell'ambito distrettuale di riferimento.

Villaverde, sulla base dell'evoluzione dei bisogni presenti nell'ambito territoriale e delle indicazioni contenute nella programmazione territoriale, assicura l'adattamento conseguente delle scelte gestionali ed organizzative.

La Carta dei servizi viene aggiornata annualmente o quando necessario ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione.

## **2. PRESENTAZIONE**

La Residenza per Anziani Villaverde è una struttura assistenziale a carattere residenziale volta ad assicurare trattamenti socio-assistenziali e sanitari di base, tesi al riequilibrio di condizioni deteriorate, destinata ad anziani non assistibili nel proprio ambito familiare.

Il servizio prevede la disponibilità di posti per ospitalità definitiva o temporanea in caso di necessità di sollievo.

Ha una capacità ricettiva di 70 posti: 50 posti autorizzati in Casa Protetta destinati ad ospitare anziani non autosufficienti non gestibili a domicilio (di cui 40 convenzionati con l'Az. Usl di Ravenna e 10 per privati) e 20 posti in Casa di Riposo volti ad ospitare anziani non autosufficiente di grado lieve.

La missione della Casa è di dare risposte di valore umano e professionale a coloro anziani e non che in stato di disagio chiedono risposte adeguate e mirate al bisogno di una migliore qualità di vita.

E' preciso obiettivo della struttura l'offerta di occasioni di vita comunitaria, di stimoli e di possibilità di attività occupazionali e ricreativo- culturali, di mantenimento e di riattivazione delle residue capacità, prevenendo ulteriori perdite di autonomia.

La struttura opera per mantenere i rapporti con i familiari, gli amici e il territorio, garantendo momenti di incontro e socializzazione.

Fornisce l'assistenza medica , infermieristica , trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato.

Nel complesso la struttura non intende assumere una funzione sostitutiva della famiglia, ma di supporto alla gestione del parente non autosufficiente; e la famiglia è invitata a sfruttare tutte le occasioni di rapporto e relazione personale che risultano molto importanti per il suo benessere.

## **3. MISSIONE ED OBIETTIVI GENERALI**

Le motivazioni che guidano la gestione della Residenza per anziani Villaverde sono essenzialmente da ricondurre ad alcuni obiettivi. In particolare:

- assicurare un processo di crescita della qualità del servizio di assistenza e cura della persona autosufficiente e non autosufficiente, sulla base di criteri e modalità di erogazione del servizio in linea con le più avanzate tendenze e in ottemperanza alle normative vigenti in tema di soddisfacimento delle esigenze dell'ospite;
- assicurare le migliori condizioni di salute degli ospiti attraverso una attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche, con una particolare attenzione alla prevenzione;
- garantire agli Enti esterni convenzionati e ai privati cittadini la qualità dei servizi attraverso sistemi di misurazione ed idonei parametri.

### **3.1 PRINCIPI FONDAMENTALI**

Villaverde si impegna a garantire ai suoi ospiti servizi sanitari e assistenziali personalizzati attraverso un lavoro di equipe. Tutti i servizi si attengono ai seguenti principi:

#### **Uguaglianza**

Le regole che determinano il rapporto fra l'ospite e la Struttura sono uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

La Struttura presta la massima attenzione alle diverse esigenze di ogni utente e/o familiare, correlate ad aspetti religiosi, culturali e sociali, nel rispetto dell'identità e valore di ogni persona.

La Struttura ed il personale sanitario-assistenziale si impegnano a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di maggiore handicap, o appartenenti a fasce sociali deboli.

#### **Imparzialità**

Nei confronti degli ospiti/utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o valutazioni improprie.

#### **Continuità del servizio**

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, assicurando la massima continuità assistenziale da parte degli operatori addetti.

#### **Rispetto della dignità dell'ospite e tutela delle informazioni**

Viene assicurato il rispetto della dignità dell'ospite in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni, oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della Struttura.

La funzione di tutela nei confronti dell'utente, è garantita altresì attraverso il recepimento della "Carta dei Diritti della persona anziana" (v. allegato 1)

#### **Tutela dell'ambiente**

La Residenza per anziani Villaverde riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

### 3.2 LA POLITICA DELLA QUALITA'

Il Sistema Qualità è uno “strumento” atto a qualificare all'esterno l'immagine di Villaverde e a migliorare il livello delle attività, adottando ed ottimizzando i processi nell'ottica della soddisfazione dell'ospite e della famiglia.

La Certificazione della Qualità è l'atto mediante il quale l'Ente di Certificazione dichiara che il Sistema Qualità applicato è conforme alla specifica norma ISO 9001.

Nell'ambito dei sistemi socio-sanitari la soddisfazione dell'utenza è una delle dimensioni che contraddistinguono un servizio di qualità. Inoltre occorre che anche tutti coloro che partecipano alla realizzazione del servizio siano soddisfatti del contesto nel quale operano, ed è pure necessario che il territorio, nel quale la Struttura è attiva, la percepisca come utile ed efficiente.

L'ottenimento della Certificazione della Qualità, secondo la norma ISO 9001, permette alla Struttura certificata di rendere verificabile il proprio operato secondo regole condivise.

Villaverde ha ritenuto fondamentale intraprendere il percorso del Sistema di Gestione della Qualità con l'**ottenimento della Certificazione nell'anno 2011**. Attraverso un periodico riesame la Direzione verifica annualmente il Sistema Gestione Qualità apportandone gli opportuni miglioramenti, mentre il mantenimento della Certificazione richiede controlli annuali da parte dell'Ente esterno che ne certifica e sorveglia l'applicazione.

Inoltre Villaverde è **struttura accreditata dalla Regione Emilia Romagna** secondo le L.R. 514/2009 e 715/2015.

### 3.3 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi, sono definiti parametri oggettivi di riferimento e vengono introdotti standard relativi alla prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente divulgati agli ospiti ed a parti terze interessate, costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio che nel grado di soddisfazione da parte degli ospiti, dei loro familiari e degli enti interessati.

Villaverde considera i seguenti fattori come determinanti della qualità dei servizi erogati all'ospite:

- Rispondenza, in termini di servizi erogati, alle esigenze degli ospiti presenti;
- Continuità e regolarità nella erogazione dei servizi;
- Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte dell'ospite e da terze parti interessate;
- Comportamento del personale

#### *Rispondenza alle esigenze degli ospiti*

I servizi assistenziali e di cura sono personalizzati per gli ospiti in funzione di specifiche esigenze rilevate

#### *Continuità e regolarità del servizio*

La Struttura si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di assistenza e di cura ed il loro conseguimento è favorito da:

- una pianificazione delle attività/servizi che la Residenza è tenuta ad osservare
- una presenza costante nell'arco delle 24 ore di personale dedicato all'assistenza di base ed alla soluzione di situazioni di emergenza

### *Completezza ed accessibilità delle informazioni*

La Residenza per anziani Villaverde comunica con l'ospite e le terze parti che lo rappresentano attraverso strumenti chiari, comprensibili ed accessibili agli interessati

### *Professionalità ed efficienza degli operatori*

Tutti gli operatori sono in possesso dei titoli professionali necessari, il loro aggiornamento è garantito mediante il piano di formazione permanente

Tutti i dipendenti sono muniti di tesserino di riconoscimento sul quale sono riportati nome e qualifica.

## **4. LA STRUTTURA**

La Residenza per anziani Villaverde offre sistemazione in confortevoli camere doppie e singole dotate di servizi, doccia, balcone, chiamata del personale e presa TV.

La struttura, ubicata nel centro turistico di Milano Marittima facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici, è fornita di impianto di riscaldamento centrale, impianto di condizionamento negli spazi comuni, impianto di ventilazione estivo nelle camere, ascensore, montalettighe, ambulatorio medico, palestra per fisioterapia, locale per la cura della persona, ampio giardino, impianto di luci di emergenza e impianto di diffusione sonora e antincendio adeguati alle attuali normative di sicurezza.

### **4.1 COME SI ARTICOLA L'OFFERTA**

Villaverde offre agli ospiti assistenza socio – assistenziale continuativa sulle 24 ore, assistenza infermieristica diurna e, durante la giornata, assistenza riabilitativa e medica, tra loro integrate secondo Piani Assistenziali Individuali, nel rispetto della metodologia di lavoro fondata sulla centralità dell'ospite.

Obiettivo primario è il raggiungimento del miglior livello possibile della qualità della vita per l'anziano non autosufficiente e non gestibile al proprio domicilio.

Villaverde accoglie anche persone affette da demenza di diversa gravità, spesso complicata da disturbi del comportamento.

L'equipe assistenziale multidisciplinare si avvale di varie tecniche e nell'organizzazione della giornata trovano spazio attività di terapia occupazionale, training cognitivo, musicoterapia, laboratori.

Particolare cura è posta nella prevenzione delle cadute e delle loro complicanze, nella prevenzione e gestione dei disturbi dell'alimentazione, nel mantenimento e potenziamento delle capacità funzionali residue.

Prioritario è il sostegno ai familiari e il loro coinvolgimento nelle decisioni assistenziali.

### **PRESTAZIONI ASSISTENZIALI**

L'assistenza di base viene erogata in modo continuativo 24 ore su 24

Le prestazioni infermieristiche e sanitarie sono erogate con personale qualificato nel rispetto degli standard normativi in vigore. La responsabilità terapeutica di ciascun assistito, comprese le richieste di visite specialistiche e ricoveri ospedalieri, è di competenza del medico operante nella struttura.

#### **Assistenza di base**

Il servizio fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti ed attività:

- assistenza tutelare diurna e notturna;
- assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane;
- igiene personale e cura della persona;
- somministrazione e aiuto nell'assunzione dei pasti;

Tutti gli interventi effettuati sull'utente sono concordati con l'equipe multidisciplinare della Struttura attraverso l'elaborazione del Piano di Assistenza Individuale (PAI) e sono mirati alla riabilitazione, attivazione e mantenimento di tutte le autonomie residue. I familiari potranno essere chiamati a partecipare all'elaborazione del piano assistenziale individualizzato e saranno informati del medesimo.

### **Assistenza sanitaria (medico-infermieristica)**

L'assistenza sanitaria che comprende l'assistenza medica e infermieristica, ha lo scopo di garantire la salute e il benessere degli ospiti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione. Il medico è presente in Struttura tutti i giorni ed è disponibile a ricevere i parenti concordandone il giorno e l'orario.

Agli ospiti viene garantita l'assistenza medica tramite il medico di struttura che è anche il medico curante dell'ospite, salvo diversa volontà espressa dall'ospite o dai familiari al momento dell'ammissione.

Il medico opera in equipe per valutare in maniera multidisciplinare l'anziano, elaborare i piani personalizzati di assistenza, la loro verifica periodica e l'erogazione di attività mediche di diagnosi e cura. Il medico provvede per ciascun ospite alla tenuta e aggiornamento, per la parte di competenza, di una cartella sanitaria individuale, anche informatizzata e concordata a livello aziendale.

L'assistenza infermieristica è prestata da Infermieri Professionali che provvedono alla somministrazione dei farmaci prescritti dal medico, alle medicazioni e a tutte le attività proprie del servizio infermieristico. La presenza è prevista nella fascia diurna dalle 6.30 alle 20.00.

Nelle ore notturne è presente il personale di assistenza tutelare (OSS) mentre per le urgenze sanitarie si fa affidamento al servizio di guardia medica.

Per qualsiasi comunicazione/informazione sanitaria il personale infermieristico è disponibile tutti i giorni dalle 10.00 alle 17; il medico degli ospiti privati dalle 14 alle 15 dal lunedì al venerdì; il medico degli ospiti convenzionati dalle 15 alle 16 dal lunedì al venerdì.

### **Assistenza riabilitativa**

L'assistenza riabilitativa ha lo scopo di mantenere e recuperare le capacità psico-fisiche dell'anziano tramite:

- rieducazione neuro motoria e funzionale (addestramento al cammino, manipolazione)
- riattivazione motoria e ginnastica di gruppo con cyclette (braccia/gambe)
- trattamenti personalizzati al letto
- terapia fisica e strumentale antalgica, antinfiammatoria e di rinforzo muscolare (tens ed elettrostimolazione)
- addestramento, consulenza e gestione degli ausili

L'attività è gestita da due Terapisti della Riabilitazione che svolgono la loro attività dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.00

### **Servizio di animazione e musicoterapia**

Il servizio è attivo durante la settimana secondo un programma strutturato di attività.

Le attività hanno come obiettivo:

- valorizzare la persona con l'ausilio di incontri, relazioni, soddisfazione dei propri interessi
- migliorare la qualità del tempo incentivando i momenti di aggregazione e socializzazione
- effettuare stimolazione cognitiva attraverso attività ludiche e tecniche ricreative piacevoli per l'anziano

In particolare sono effettuati:

**-Lettura e biografie:** scopo del progetto è rendere gli ospiti protagonisti attivi di un percorso di partecipazione e comunicazione, favorire le relazioni attraverso la condivisione dei ricordi, stimolando il linguaggio e l'ascolto attraverso la lettura di libri che richiamino usi, tradizioni, momenti vissuti.

**-Musicoterapia** è l'utilizzo della musica e/o dei suoi elementi (suono, ritmo, melodia, armonia) che, attraverso percorsi individuali o di gruppo, facilita e promuove la comunicazione, le relazioni, l'apprendimento, la mobilitazione ed altri obiettivi terapeutici nella prospettiva di assolvere bisogni fisici, emotivi, mentali e cognitivi.

**-Doll Therapy**

**-Laboratori ludico-ricreativi**

Attraverso questi momenti di spiccata spensieratezza si cerca di far trascorrere momenti di serenità e di favorire la socializzazione (giochi di carte, giochi di società, tombola) e creare uno stile relazionale che permetta all'ospite di "sentirsi a casa"

**-Laboratori artistico-creativi**

Attraverso i laboratori artistico-creativi, si può permettere l'esternazione di diversi tipi di emozioni.

La pittura, anche se non è una delle forme artistiche più vicine alla cultura e al vissuto dei nostri anziani, è comunque una modalità espressiva che permette di allentare le tensioni e di rilassarsi attivando la propria emotività.

L'aspetto più importante in tutte le diverse stimolazioni che vengono proposte (pittura, disegno, pasta di sale, ecc.) è tuttavia quello di individuare la modalità o la tecnica espressiva che possa permettere di esternare emozioni e vissuti.

**-Laboratori di stimolazione-sensoriale**

La stimolazione sensoriale, per lo più rivolta a persone con demenza grave, permette di operare su diversi aspetti.

Attraverso percorsi olfattivi, sonori e tattili ci si può ricollegare alle sensazioni positive dell'infanzia, della giovinezza, si possono riattivare stati assopiti, infondere rilassamento e benessere, facilitare l'espressione verbale e l'esternazione di emozioni.

**-Laboratorio teatrale:** può essere un ulteriore intervento riabilitativo-assistenziale da utilizzare insieme alle terapie farmacologiche e ad altri interventi sociali per le persone affette da un vario grado di demenza. L'attività teatrale rivolta agli ospiti ripercorre i momenti cardine della memoria autobiografica. Il canovaccio prende vita dalle storie raccontate dagli stessi ospiti che diventano attori, ritrovando situazioni simili a quelle che hanno vissuto.

### **Sportello psicologico e attività di training cognitivo**

La Struttura garantisce il servizio di consulenza e supporto psicologico, condotto da psicologa professionista, rivolto sia agli ospiti che ai familiari, al fine di favorire la prevenzione, il contenimento e il miglioramento delle problematiche emotive e relazionali correlate alla condizione della persona anziana.

I laboratori di attività di training cognitivo rivolti agli ospiti, sempre gestiti dalla psicologa, consistono in attività di stimolazione cognitiva, terapia occupazionale, reminiscenza, e momenti ludico-ricreativi.

### **Servizio religioso**

Villaverde garantisce la libera espressione di ogni credo religioso. Per gli ospiti cattolici l'assistenza spirituale è assicurata dai Frati della Stella Maris di Milano Marittima. Il sabato mattina viene celebrata la Santa Messa e il mercoledì pomeriggio il Santo Rosario.

## **SERVIZI ALBERGHIERI**

### **Servizi di segreteria**

Il servizio di segreteria fornisce informazioni sulla retta e su tutte le pratiche relative alla permanenza dell'anziano in struttura. Svolge funzioni di depositario dei valori consegnati e supporta la gestione del fondo cassa individuale dell'ospite. Presta la propria collaborazione nell'espletamento di pratiche collegate all'accoglimento dell'ospite:

- scelta e revoca del medico di base
- richiesta esenzioni ticket
- trasferimento di residenza
- pratiche per l'ottenimento di ausili

L'ufficio è aperto dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle 9.00 alle 12.30 il sabato. Per qualsiasi comunicazione o informazione si può anche telefonare allo 0544.998021, o prendere contatto via mail [info@casadiriposovillaverde.it](mailto:info@casadiriposovillaverde.it) o via fax allo 0544.995172.

### **Servizio di ristorazione**

Il servizio di ristorazione è gestito dalla cucina interna che garantisce pasti sani e appetitosi adeguati alle esigenze dietetiche dell'anziano in base a un programma dietetico variato con periodicità stagionale e diverso per ogni settimana del mese, naturalmente predisposto in base alla stagionalità dei prodotti.

I pasti principali prevedono un menù vario e prevedono la scelta di 2 primi, un secondo di carne o pesce e possibilità di variazioni, 5 contorni di verdure fresche di stagione, frutta fresca o cotta e, due volte la settimana, il dolce. E' prevista la somministrazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica.

La colazione viene servita tra le ore 8.00 e le 9.00, il pranzo alle ore 12.15 circa, la cena alle ore 18.15 circa.

Per motivi igienico-sanitari e a tutela della salute dell'anziano, si sconsiglia di portare e di somministrare alimenti preparati a domicilio.

### **Servizio di lavanderia**

Il servizio di lavanderia, affidato a ditta esterna, provvede al lavaggio della biancheria piana mentre la biancheria personale degli ospiti, appositamente numerata, viene lavata all'interno della struttura. Il costo del servizio è compreso nella retta.

### **Servizi integrativi**



I servizi di manicure, pedicure e barbiere sono inclusi nella retta, mentre sono disponibili su richiesta prestazioni di parrucchiera, svolte da personale esterno alla struttura.

Per gli ospiti in regime di convenzione i trasporti sanitari per ricovero e dimissione ospedaliera o prestazioni medico-specialistiche sono garantiti dall'AUSL e dall'Ente gestore.

Al fine di mantenere all'anziano la solidarietà attiva dei familiari, è preferibile la presenza degli stessi alle visite specialistiche prescritte dal medico di struttura o per ricoveri programmati. Nel caso in cui non vi siano parenti di riferimento il servizio sarà assicurato dal personale della Casa Protetta dietro compenso.

### **Fornitura dei presidi sanitari e ausili**

La Struttura provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannolini, cateteri vescicali) dei presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito), di ausili ed ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (seggette, sollevatori, deambulatori, ecc.) e garantisce la prestazione del podologo (incluso nella retta) per gli ospiti su posto accreditato.

Gli ospiti con riconoscimento di invalidità possono ottenere la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, seggette ecc.) da parte dell'AUSL. Responsabili della procedura sono il medico e il fisioterapista.

## **5. ACCESSO ALLA STRUTTURA**

L'accesso alla Struttura è subordinato alla disponibilità di posto letto.

L'ammissione avviene a seguito di un colloquio tra l'ospite, la sua famiglia e l'equipe di coordinamento della Struttura, al fine di permettere una adeguata conoscenza dell'ospite e fornire ai familiari le necessarie informazioni.

Durante tale incontro viene consegnata la Carta dei Servizi.

Nel colloquio i familiari sono tenuti a portare a conoscenza le condizioni fisiche dell'anziano, le sue caratteristiche comportamentali, nonché particolari sue necessità sanitarie ed assistenziali.

Nel colloquio, l'equipe di coordinamento notifica il materiale ed i documenti anagrafici e sanitari necessari per la permanenza in struttura. Al momento dell'ingresso gli ospiti sono tenuti ad essere in possesso del materiale e dei documenti suddetti (non scaduti).

I tempi e le modalità di ingresso in struttura per i posti privati vengono concordati tra la direzione della struttura e i familiari dell'ospite a seconda della disponibilità.

La domanda di accesso ai 40 posti convenzionati Ausl, deve essere presentata nella circoscrizione di residenza dell'anziano all'Assistente Sociale che si occupa dell'Area Anziani, la quale attiva il processo di valutazione del caso. Tramite l'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.), l'anziano accede alla graduatoria di Cervia con il relativo punteggio BINAH.

La Struttura garantisce le procedure per l'accesso e la dimissione dal servizio concordate con i servizi territoriali competenti.

L'ingresso in struttura avviene se l'ospite e/o i familiari sottoscrivono l'accettazione delle condizioni definite nel presente regolamento nonché dell'impegno al rispetto degli oneri economici nei termini pattuiti e nelle modalità qui sancite.

La direzione si riserva il diritto di dimettere l'ospite moroso, avviando nel frattempo le opportune azioni legali anche nei confronti dei familiari tenuti al mantenimento, ai sensi di legge.

## **6. NOTIZIE UTILI**

Al momento dell'ingresso, all'ospite viene assegnata una camera (singola o doppia) con bagno.

La scelta della camera avviene in relazione allo stato psico-fisico dell'ospite e alle sue necessità. Le famiglie sono invitate a portare oggetti e piccoli arredi di particolare valore affettivo per ricreare un ambiente confortevole e accogliente.

All'ingresso, l'ospite deve disporre del proprio corredo personale (biancheria intima, pantaloni e/o gonne..) ed essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per la permanenza in Struttura.

### **Uscita dell'ospite dalla Struttura**

La Residenza per anziani Villaverde garantisce il rispetto della libertà di movimento degli ospiti, pertanto l'utente che ne ha la possibilità fisica e psichica e l'autorizzazione può uscire autonomamente dalla Struttura, previa obbligatoria assunzione di responsabilità firmata dei familiari e dell'anziano stesso.

E' obbligatorio che ogni anziano, prima dell'uscita, firmi l'apposito registro di entrata-uscita apponendo data e orario.

Allo stesso modo i familiari possono accompagnare all'esterno l'anziano, firmando il modulo d'uscita ed avvisando gli operatori.

Sono comunque assicurati ad ogni ospite adeguati strumenti di comunicazione con l'esterno.

Qualora i familiari, o chi per loro, volessero accompagnare fuori l'ospite per il pranzo o la cena è necessario che avvisino anticipatamente il personale in servizio e il personale sanitario per poter avere la terapia assunta dall'ospite.

Il familiare o l'accompagnatore dovrà assumersi le responsabilità ed evenienze, compresi i cibi assunti dall'ospite che dovessero recare danno alla salute dello stesso.

### **Orari di accesso per i visitatori**

L'accesso dei familiari è consentito, per quanto riguarda la zona giorno, nelle ore diurne dalle 9,00 alle 19,00. Nel rispetto del diritto alla riservatezza, l'accesso alle camere è consentito negli orari 9,00-12,00 e 15,00-18,00 ma sempre nel rispetto della privacy, dei diritti dell'ospite e dell'eventuale compagno di stanza, fatte salve situazioni particolari che saranno valutate dal personale.

I familiari devono attenersi alle disposizioni medico-sanitarie stabilite per l'ospite.

I familiari non possono prendere iniziative personali per quanto attiene gli aspetti assistenziali (tutelari e sanitari) senza consultarsi con uno dei Responsabili Assistenziali.

### **Dimissioni**

Nel caso di dimissioni volontarie dalla struttura è necessario un preavviso di giorni 10; mentre, in caso in cui non venga goduta l'intera mensilità, i giorni non goduti verranno restituiti interamente.

### **Detrazioni**

Ogni anno vengono predisposte le dichiarazioni, da consegnare in sede di dichiarazione dei redditi, per fruire delle detrazioni di imposta per ogni ospite che ha soggiornato nell'anno precedente.

### **Privacy**

Gli operatori mantengono la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti lo stato di salute o altri dati personali dell'ospite, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003. Per qualsiasi informazione è opportuno rivolgersi al RAA di turno o alla Coordinatrice, per richieste sanitarie alla RAS che provvede eventualmente a fissare un incontro con il Medico.

### **Sicurezza**

Villaverde, nel rispetto della normativa vigente, ha disposto un piano di emergenza con specifiche e adeguate procedure operative per un intervento tempestivo e ordinato. Il personale è adeguatamente addestrato a intervenire in caso di incendio o terremoto.

### **Divieto di fumo**

All'interno della Struttura è assolutamente vietato fumare, come previsto dalla Legge n.3/2003.

## **7. TUTELA E RECLAMI**

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi possono sempre essere segnalati al Coordinatore della Struttura.

Per tutelare i diritti dell'ospite si garantisce la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo la prestazione.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e apportare, conseguentemente, interventi di miglioramento.

### **7.1 Verifica delle attività**

Tutte le attività svolte all'interno di Villaverde sono sottoposte a verifica per mezzo degli indicatori inviati dalla Regione Emilia Romagna al fine di mantenere l'accreditamento.

Gli obiettivi delle rilevazioni sono volti al miglioramento continuo dei servizi.

## **7.2 Il questionario di soddisfazione**

Villaverde si impegna a valutare la soddisfazione di ospiti e familiari mediante apposito questionario distribuito annualmente i cui risultati sono resi noti e affissi in bacheca.

## **8. RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA**

La Residenza per anziani Villaverde non assume responsabilità alcuna per eventuali sparizioni di valori conservati a titolo personale dagli ospiti nelle loro stanze e pertanto invita i medesimi a non trattenere oggetti preziosi e/o denaro eccedenti le normali necessità.

Ogni ospite può consegnare all'ufficio amministrativo modeste somme di denaro, che verranno custodite nella cassetta di sicurezza, e ritirarle in ogni momento per le piccole necessità personali.

La Residenza per anziani Villaverde, pur mantenendo una attenzione costante sul comportamento dell'ospite, non potendo utilizzare misure coercitive e limitanti la libertà, non risponde di azioni o eventi dannosi verso terzi o cose, messi in atto in maniera conscia o inconscia da parte dello stesso.

Su prescrizione medica, possono essere adottate misure per il mantenimento di una corretta postura e della salvaguardia dell'anziano (sponde al letto e cintura contenitiva) per cui verrà richiesta relativa firma per presa visione ai parenti ai quali verranno comunicati, inoltre, tempi e modalità dell'uso di questi strumenti.

## **9. RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

Retta posto privato: **€ 64,50 giornalieri iva inclusa**

Retta a carico dell'ospite su posto convenzionato: **€ 46,82 giornalieri iva inclusa**

La camera singola ha un supplemento di € 5 giornalieri.

L'importo della retta deve essere versato entro il 10 del mese di riferimento, eventuali residui non goduti, per dimissioni o ricovero dell'ospite, saranno rimborsati.

La retta mensile **non** comprende:

- spese per parrucchiera;
- spese per farmaci non mutuabili ed eventuali ticket;
- spese per trasporti in ambulanza.(per ospiti su posto privato)

Il pagamento avviene tramite bonifico bancario:

Banca Popolare dell'Emilia Romagna filiale di Milano Marittima

**IBAN: IT340053872360600000100790** ragione sociale Villaverde S.r.l.

In caso di ricovero ospedaliero o altra assenza dell'ospite, con mantenimento del posto letto, la retta giornaliera verrà decurtata del 10% a partire dal quarto giorno in poi su posto privato, mentre, per il posto convenzionato deve essere versato il 45% della quota giornaliera (non valevole per soggiorni di sollievo).

## **INDICE**

- 1. LA CARTA DEI SERVIZI**
- 2. PRESENTAZIONE**
- 3. MISSIONE E OBIETTIVI GENERALI**
  - 3.1 PRINCIPI FONDAMENTALI**
  - 3.2 LA POLITICA DELLA QUALITA'**
  - 3.3 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**
- 4. LA STRUTTURA**
  - 4.1 COME SI ARTICOLA L'OFFERTA**
- 5. ACCESSO ALLA STRUTTURA**
- 6 NOTIZIE UTILI**
- 7 TUTELA E RECLAMI**
  - 7.1 VERIFICA DELLE ATTIVITA'**
  - 7.2 IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**
- 8. RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA**
- 9. RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

All. n.1 **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

| <b>La persona anziana ha il diritto</b>  | <b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>   |
|--|--|
| di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.   | di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.  |
| di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.   | di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.   |
| di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza. | di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.  |
| di conservare la libertà di scegliere dove vivere.   | di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.   |
| di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.   | di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.<br>Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. |
| di vivere con chi desidera.  | di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni   |

|  |   |
|--|---|
|  | possibilità di integrazione.  |
| di avere una vita di relazione.  | di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.  |
| di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.   | di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.                       |
| di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.   | di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.   |
| di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.                                       | di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana. |
| di esercitare i propri diritti legali (facoltà di esercizio delle disposizioni testamentarie, consenso informato sulle prestazioni sanitarie, aspetti pensionistici e previdenziali, provvidenze economiche e ausili, etc.). | di favorire e supportare ogni persona anziana e/o familiare nell'esercizio dei diritti legali, collaborando a fornire ogni informazione utile all'esercizio degli stessi.   |

## LA NOSTRA GIORNATA TIPO

### **Ore 8.15**

Prima colazione, che può essere consumata a letto o in soggiorno

A seguire attività sanitarie e assistenziali

### **Dalle ore 8.45 alle ore 11.45**

Attività sanitarie, riabilitative e aggregazione

### **Ore 12.00**

Pranzo

Dopo il pranzo eventuale riposo pomeridiano

### **Ore 14.00**

Riprendono le attività assistenziali e sanitarie

Attività di animazione, intrattenimento e aggregazione

Distribuzione di bevanda calda o fredda a seconda della stagione

### **Ore 18.00**

Cena

**Ore 19.30**

Inizio attività assistenziali finalizzate al riposo notturno