

Viale Matteotti, 170 - 48016 MILANO MARITTIMA (Ravenna)
Tel. 0544.998021 Fax 0544.995172



Carta dei Servizi

Anno 2020

1. LA CARTA DEI SERVIZI

E' il documento fondamentale attraverso il quale **La residenza per Anziani Villaverde** si presenta all'ospite, ai suoi familiari e a tutti i cittadini interessati, descrivendo i livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati per consentire una visione chiara delle prestazioni garantite.

Nella Carta dei Servizi sono descritti:

- Modalità e criteri di accesso al servizio
- Caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni
- Indicatori utili per il miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e ivi inclusi i reclami
- Strumenti per la rilevazione della qualità percepita dagli assistiti e dalle loro famiglie
- Procedure per la garanzia dei diritti degli utenti (informazione, consenso, privacy, protezione da negligenza)

Villaverde assicura con strumenti documentati e formalizzati la coerenza con le scelte e le direttive della programmazione socio-sanitaria dell'ambito distrettuale **Azienda Usl della Romagna** con la quale ha sottoscritto un contratto di servizio ed è stata individuata quale soggetto istituzionalmente competente alla **concessione di Accredimento Definitivo**.

La presente Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente in funzione degli standard adottati e dei formali atti di pianificazione.

2. PRESENTAZIONE

La Residenza per Anziani Villaverde è una struttura assistenziale riservata ad anziani in stato di fragilità non assistibili nel proprio ambito familiare. Garantisce assistenza socio sanitaria, riabilitativa e ricreativa nel rispetto delle capacità degli assistiti e attraverso il mantenimento delle relazioni con la famiglia di appartenenza favorendo il più possibile il rapporto stretto con essa.

Il servizio prevede la disponibilità di posti per ospitalità definitiva o temporanea in caso di necessità di sollievo garantita dall'Azienda Usl della Romagna per un massimo di 30 giorni all'anno.

Ha una capacità ricettiva di **70 posti**: 50 posti autorizzati in Casa Protetta destinati ad ospitare anziani non autosufficienti di grado medio/elevato (di cui 40 accreditati, 5 convenzionati con l'Azienda Usl della Romagna), 5 a libero mercato e 20 posti privati in Casa di Riposo per anziani non autosufficienti di grado lieve

La missione della Casa è di dare risposte di valore umano e professionale a coloro che in stato di bisogno necessitano di assistenza continuativa.

E' preciso obiettivo della struttura l'organizzazione di occasioni di vita comunitaria, di stimoli e di possibilità di attività occupazionali e ricreative anche attraverso rapporti con associazioni culturali del territorio, con il Comune di Cervia, allo scopo di dare continuità allo stile di vita vissuta agli anziani assistiti.

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 familiare non autosufficiente; e la famiglia è invitata a sfruttare tutte le occasioni di rapporto e relazione personale che risultano molto importanti e imprescindibili 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 differenziato dei rifiuti, la riqualificazione energetica dell'edificio con installazione di involucri coibentanti, la riduzione del fabbisogno energetico attraverso sistemi di riscaldamento ad alta efficienza.

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 dall'anno 2011** e nell'anno 2018 ha effettuato l'implementazione del Sistema con l'applicazione della nuova norma **ISO 9001-2015**. Attraverso un periodico riesame la Direzione verifica annualmente tale Sistema, apportando 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 dal Comune di Ravenna e dalla Azienda USL della 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 rispettoso 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

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 letti articolati adatti a persone con ridotta autosufficienza, servizi, doccia, balcone, chiamata del personale e presa TV.

La struttura, ubicata nel centro di Milano Marittima facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici, è fornita di impianto di riscaldamento centralizzato con regolazione differenziata ,impianto di condizionamento nelle zone comuni,impianto di ventilazione nelle camere,ascensore,monta lettighe,ambulatorio medico,palestra. Un giardino d'inverno è stato recentemente progettato integrato con la vegetazione esterna e illuminato di

luce naturale ,ampio giardino recintato e protetto , impianto di luci di emergenza e impianto di diffusione sonora e antincendio adeguati alle attuali normative di sicurezza.

5. ACCESSO ALLA STRUTTURA

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

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, la sua storia di vita, nonché le sue necessità sanitarie ed assistenziali. Scopo della casa è rispettare l'individualità dell'ospite in ingresso, comprenderne l'identità culturale adattando fin ove è possibile l'organizzazione della casa al nuovo ospite.

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 d'identità e sanitari.

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 45 posti accreditati e convenzionati Usl, deve essere presentata nella circoscrizione di residenza dell'anziano all'Assistente Sociale che si occupa dell'Area Anziani, la quale attiva il procedimento di valutazione. Tramite l'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.), l'anziano accede alla graduatoria di residenza con il relativo punteggio BINAH.

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

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite e/o i familiari sottoscrivono il Contratto di Accoglienza accettando le condizioni definite nel presente regolamento nonché l'impegno al rispetto degli oneri economici nei termini pattuiti e nelle modalità qui sancite.

Prioritario è il sostegno e l'ascolto dei familiari e il loro coinvolgimento nelle decisioni assistenziali. Alla famiglia viene riconosciuto un ruolo fondamentale nella delicata fase di inserimento in struttura, il diritto di verificare l'adeguatezza dei servizi offerti, l'ascolto delle richieste e osservazioni che possono essere rivolte ai responsabili delle attività o alla coordinatrice. La famiglia può fare compagnia al proprio familiare sempre nel rispetto degli orari consentiti e nel rispetto delle attività di cura. Accompagnarlo in passeggiate anche

all'esterno della struttura o a domicilio per visite in famiglia previa consultazione con il personale e assunzione di responsabilità.

6.SERVIZI E PRESTAZIONI

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;
- accompagnamento e sostegno emotivo
- stimolazione delle proprie potenzialità durante le attività quotidiane
- somministrazione e aiuto nell'assunzione dei pasti;

I rapporti numerici tra personale assistenziale e ospiti sono regolati dal Contratto di Servizio con Usl della Romagna e dai criteri previsti per l'Accreditamento

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 delle autonomie residue e al rispetto delle esigenze soggettive e i bisogni emotivi. I familiari potranno essere chiamati a partecipare all'elaborazione del piano assistenziale individualizzato e saranno informati sul medesimo.

Assistenza sanitaria (medico-infermieristica)

L'assistenza sanitaria viene garantita dal medico di struttura e da un team di infermieri; 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 e sono disponibili a ricevere i parenti concordandone il giorno e l'orario.

Agli ospiti viene attribuito il medico della Casa, salvo diversa volontà espressa dall'ospite o dai familiari al momento dell'ingresso. Le prestazioni mediche specialistiche vengono garantite dalle strutture sanitarie territoriali in regime ambulatoriale su prescrizione del medico di medicina generale.

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, 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. I farmaci e presidi inclusi nel prontuario regionale vengono riforniti tramite servizio USL.

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 al pubblico tutti i giorni dalle 10.00 alle 19; il medico di struttura riceve i famigliari degli ospiti il venerdì dalle 15 alle 16.

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 e due sabati (8.00/12.00) al mese.

Servizio di animazione e musicoterapia

Il servizio è attivo tutti i pomeriggi (14.00 – 17.00) della settimana secondo un programma strutturato di attività esposto in bacheca all'ingresso della Struttura.

Le attività tendono a realizzare ogni giorno occasioni di socializzazione e momenti di serenità in una atmosfera "familiare"

Vengono organizzati attività manuali, giochi a carte, tombola, mattinate al mare con fisioterapista, lettura guidata di libri sulle tradizioni di una volta, ascolto di musica.

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. L'attività viene svolta dalla psicologa.

-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

mobilizzazione ed altri obiettivi terapeutici nella prospettiva di assolvere bisogni fisici, emotivi, mentali e cognitivi.

-Doll Therapy, Pet Therapy

-Laboratori ludico-ricreativi

Attraverso questi momenti di spiccata spensieratezza (giochi di carte, giochi di società, tombola) si tende a 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.

-Laboratorio teatrale: un ulteriore intervento riabilitativo è stato sperimentato assieme ad altri interventi sociali per le persone affette da un grado di demenza lieve. L'attività teatrale rivolta agli ospiti ha ripercorso i momenti cardine della memoria autobiografica. Il canovaccio ha preso vita dalle storie raccontate dagli stessi ospiti che sono diventati 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 Parrocchia Stella Maris di Milano Marittima. Viene celebrata la Santa Messa alle ore 9,30 ogni sabato e il Santo Rosario alle ore 16 ogni mercoledì.

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizi di segreteria

Il servizio di segreteria fornisce attività di accoglienza e informazioni sulla domanda di ammissione 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
- domanda di invalidità
- la domanda presso gli uffici degli Assistenti Sociali del proprio ambito territoriale per l'inserimento dell'anziano nelle graduatorie comunali per l'accesso ai posti accreditati

L'ufficio è aperto dalle 8,30 alle 18,00 dal lunedì al venerdì e dalle 8,30 alle 12,30 il sabato. Per qualsiasi comunicazione o informazione telefonare allo **0544.998021**, o prendere contatto via mail info@casadiriposovillaverde.it o via fax allo **0544.995172**. Sul sito www.casadiriposovillaverde.it una introduzione alla Casa con fotografie e Carta dei Servizi.

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 ad un menù settimanale variato, naturalmente predisposto in base alla stagionalità dei prodotti.

I pasti principali prevedono un menù vario con 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 9.15, il pranzo alle ore 12,00, la merenda alle ore 15,30, la cena alle ore 18,00. Durante la mattinata e il pomeriggio vengono offerti, a seconda del piano assistenziale, piccoli spuntini, tè, caffè, bibite e acqua per soddisfare il bisogno costante di assunzione di liquidi.

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 e alla sanificazione della biancheria piana (da letto e da bagno) e del corredo personale degli ospiti, appositamente numerato all'ingresso. Al rientro verrà sistemato negli armadi personali dalla nostra guardarobiera. Il costo del servizio è compreso nella retta.

Servizio di pulizia degli ambienti

Tutti gli ambienti interni ed esterni della casa vengono puliti ed igienizzati giornalmente da ditta incaricata secondo piano di lavoro condiviso.

Servizi integrativi

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

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 ove possibile alle visite specialistiche prescritte dal medico di struttura o per ricoveri programmati. L'ente incaricato al trasporto garantirà l'assistenza durante la visita.

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 per la deambulazione e gli spostamenti (seggette, sollevatori, deambulatori.) e garantisce la prestazione del podologo (incluso nella retta) per gli ospiti su posto accreditato.

Gli ospiti con riconoscimento di invalidità possono ottenere in comodato d'uso ausili personalizzati (scarpe, busti, seggette ecc.) da parte dell'AUSL. Responsabili della procedura sono il medico e il fisioterapista.

La fase dell'inserimento

Le famiglie sono chiamate a stare accanto al proprio familiare aiutandolo in questo passaggio così delicato. Alla Casa, al responsabile assistenziale e a tutto il personale sanitario il compito di creare un ambiente empatico accogliente al quale il nuovo ospite possa affidarsi.

Riteniamo che sia estremamente importante che tutto il nucleo familiare trovi un ambiente accogliente con cui condividere questo passaggio. Per un migliore processo di inserimento consigliamo alle famiglie di portare oggetti e piccoli arredi di particolare valore affettivo che possano ricreare almeno in parte l'ambiente domestico nella stanza di appartenenza.

All'ingresso, l'ospite deve disporre del proprio corredo personale contrassegnato da un numero che l'ufficio gli avrà preventivamente affidato e che verrà preso in consegna dal responsabile di nucleo.

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 assunzione di responsabilità firmata dei familiari e dell'anziano stesso.

L'ospite, prima dell'uscita, firmerà l'apposito registro di entrata-uscita apponendo data e orario.

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

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, se in uso.

Il familiare o l'accompagnatore dovrà assumersi le responsabilità ed evenienze durante tali uscite.

Orari di accesso per i visitatori

L'accesso dei familiari è consentito, per quanto riguarda la zona giorno, nelle ore diurne dalle 9,15 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 , dell'eventuale compagno di stanza, fatte salve situazioni particolari che saranno valutate dal personale.

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 7; nel caso di trasferimento 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 Reg.Ue 2016/679. Per qualsiasi informazione è opportuno rivolgersi al Responsabile di nucleo di turno o alla Coordinatrice, per richieste sanitarie alla Responsabile delle Attività Sanitarie 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 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 alla Coordinatrice di 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 ha stipulato una assicurazione di responsabilità civile contro infortuni per danni occorrenti a cose e persone nei termini fissati per legge nel rispetto del contratto di servizio UsI della Romagna

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.

Su prescrizione medica, possono essere adottate misure per il mantenimento di una corretta postura e della salvaguardia dell'anziano (sponde al letto , cintura contenitiva, seggette con tavolini) 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: **€ 69,00 giornalieri iva inclusa**

Retta a carico dell'ospite su posto convenzionato: **€ 48,00 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, eventuali ticket e certificati medici ad uso privato;
- 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: IT3400538723606000000100790 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).

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

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
5. ACCESSO ALLA STRUTTURA
6. SERVIZI E PRESTAZIONI
- 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

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 9.15 alle ore 11.45

Fisioterapia in palestra e attività di socializzazione

Ore 12.00

Pranzo

Ore 13.00

Riposo pomeridiano

Ore 14.00

Riprendono le attività assistenziali e sanitarie

Attività di animazione e psicosociali, intrattenimento e aggregazione

Merenda con yogurt, biscotti, tè, succhi di frutta

Ore 18.00

Cena

Ore 19.30

Inizio attività assistenziali finalizzate al riposo notturno

Alleg. n.1 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona anziana ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
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. 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.

