



Fondazione Villa Maria O.n.l.u.s.



Carta dei Servizi



*via L. Ariosto n. 19
42034 Casina (RE)
C. F. E P.IVA 02443910357
Tel. 0522/609166 - Fax 0522/609226
fondazionevillamaria@gmail.com*

INDICE

PRESENTAZIONE

FEDERAZIONE DIOCESANA SERVIZI AGLI ANZIANI (Fe.Di.SA)

1.FINALITÀ DELLA STRUTTURA

1.1. Mission

1.2. Vision

2.PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1. Struttura

2.2. Servizi erogati – giornata tipo - personale della struttura - formazione

2.3. Modalità di accesso:

2.3.1 Domanda – lista d’attesa

2.3.2 Ingresso

2.3.3 Presa in carico

2.3.4 Dimissione

3.REGOLE DI CONVIVENZA – DIRITTI E DOVERI

Ospiti

Familiari

Responsabilità della struttura

4.INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

Punti di ascolto

Bacheche

Reclami

5.MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Sistemi di miglioramento della qualità

Standard di qualità

6.CONVENZIONE CON IL COMUNE DI CASINA

Convenzione con il Comune di Casina per n° 3 utenti residenti nello stesso

7.VOLONTARIATO

Associazione “Amici di Villa Maria”

8.RETTE

Modalità di pagamento, composizione e quote

Gentile Sig.re/a,

la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto di salute e di informazione che consente al cittadino-utente di documentarsi circa i servizi erogati, nonché di esercitare un controllo sulle modalità e sulla qualità delle forme di assistenza. **La Fondazione Villa Maria onlus, aderente alla Federazione Diocesana Servizi agli Anziani**, ha redatto la propria Carta dei Servizi con lo scopo di far conoscere la struttura, i servizi messi a disposizione dei clienti, i valori, lo stile e gli obiettivi che rappresentano il fondamento della nostra organizzazione: rispetto della dignità dell'anziano-utente e della famiglia, rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad essa correlati.

Con ciò ci auguriamo che venga apprezzato come strumento di controllo e verifica dei servizi messi a disposizione del territorio, al fine di garantire, nel presente e nel futuro, una collaborazione costruttiva di ogni soggetto del sistema orientata ad una migliore qualità assistenziale.

FEDERAZIONE DIOCESANA SERVIZI AGLI ANZIANI

Fe.Di.S.A. (Federazione Diocesana Servizi agli Anziani) è il nome dell'Associazione costituita dalle parrocchie che promuovono servizi socio-assistenziali a persone in stato di bisogno, con il favore della Diocesi di Reggio Emilia-Guastalla e la collaborazione dell'Unione Provinciale delle Cooperative, nella quale ha posto la propria sede operativa.

L'associazione – si legge nello Statuto – promuove, secondo i dettami della Dottrina Sociale della Chiesa, i seguenti principi:

- il rispetto e la tutela della vita di ogni uomo dal concepimento alla morte naturale
- i diritti fondamentali di ogni uomo di uguaglianza e giustizia sociale
- il diritto alla salute, alla casa ed alla realizzazione della personalità di ogni uomo in tutte le fasi della vita
- il valore della permanenza dell'anziano presso la propria famiglia, comunità o abitazione
- il diritto della famiglia e delle comunità ad essere agevolate nell'assistere le persone in stato di bisogno
- il dovere dello stato e degli enti pubblici locali a riconoscere il valore sociale di utilità pubblica degli enti privati socio-assistenziali senza scopo di lucro.

Orientamenti già propri di ogni Parrocchia associata, ma che si intende proporre a tutta la collettività nella ricerca di forme originali e coerenti di assistenza e sostegno degli anziani e delle loro famiglie, confrontandosi anche con le concrete esigenze di carattere organizzativo e amministrativo che le Strutture parrocchiali quotidianamente affrontano nell'ottica dell'affiancamento e del sostegno.

I VALORI E I PRINCIPI COMUNI ALLE CASE ADERENTI A FeDi.S.A

I VALORI DELL'AGIRE COME DIRITTI DELL'OSPITE

Al centro del suo operare la Fondazione Villa Maria onlus ha i seguenti valori ispiratori:

- la gratuità del servizio intesa come assenza di scopi di profitto o speculazione privata
- la natura religiosa del servizio come esperienza di fede nella carità che apre la Chiesa al proprio territorio, alla comunità civile, alle famiglie ed alle persone bisognose di assistenza e cura
- il rispetto e la tutela della vita di ogni uomo dal concepimento alla morte naturale
- i diritti fondamentali di ogni uomo di uguaglianza e giustizia sociale
- il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni uomo
- il diritto alla salute, alla casa ed alla realizzazione della personalità di ogni uomo in tutte le fasi della vita

- il valore della relazione dell'anziano con la propria famiglia, la propria comunità o la propria abitazione
- il diritto della famiglia e delle comunità ad essere agevolate nell'assistere le persone in stato di bisogno
- il dovere della famiglia di prestare attenzione e cura ai propri componenti, secondo la propria disponibilità con diverse forme ed esperienze
- il lavoro socio-sanitario degli operatori e delle operatrici come esperienza globale della persona, incentivando relazioni di dialogo, umanità e reciproco ascolto
- la consonanza operativa e motivazionale di tutti coloro, operatori e volontari, che operano all'interno del servizio

PRINCIPI ORGANIZZATIVI

EFFICACIA ED EFFICIENZA DELLE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

- orientamento verso la qualità dei risultati individuali
- attenzione ai bisogni degli utenti
- continuità e flessibilità d'azione

EFFICACIA ED EFFICIENZA "SOCIALE" DELLA STRUTTURA

- orientamento verso la qualità dei rapporti con la comunità locale
- attenzione ai bisogni della comunità locale
- promozione di volontariato qualificato e motivato

COMPETENZA E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

- aggiornamento continuo
- sollecitazione di curiosità ed approccio professionale
- confronto multidisciplinare

TRASPARENZA E LIBERTA' DI SCELTA

- diffusione delle informazioni verso l'anziano e i suoi familiari
- regole chiare e condivise per la vita presso la struttura
- imparzialità e lealtà nel governo della vita presso la struttura

EMPATIA E AMBIENTE DI VITA

- crescita di un ambiente di vita "familiare"
- rispetto della dignità e delle "vocazioni" personali degli anziani
- disponibilità all'ascolto ed alle relazioni significative fra gli anziani conviventi, il personale e le persone comunque presenti con continuità nella struttura
- personalizzazione del servizio
- riservatezza e discrezione nella gestione delle relazioni e delle informazioni
- condivisione spirituale/religiosa

COLLABORAZIONE E FRATERNITA' D'INTENTI

- cooperazione interna
- lavoro d'èquipe
- collaborazione con i soggetti del privato-sociale del territorio
- valorizzazione e promozione del dovere di tutte le persone di una comunicazione chiara e trasparente per la comune crescita e formazione

COMUNICAZIONE

- diritto di informazione chiara ed esauriente
- diritto di critica e di partecipazione al miglioramento della struttura

1. FINALITA' DELLA STRUTTURA

1.1 MISSION

La Fondazione Villa Maria onlus è una Struttura socio-sanitaria a carattere residenziale rivolta prevalentemente ad anziani non autosufficienti in condizioni di disagio fisico, psichico e/o sociale che abitano nel comune di Casina, nel Distretto di Castelnovo Né Monti e in tutta la provincia di Reggio Emilia. Fornendo prestazioni sociali e sanitarie orientate al mantenimento e al perseguimento del benessere e della salute degli anziani, gli operatori della struttura si adoperano quotidianamente per creare un ambiente rassicurante e familiare in grado di accogliere lo stato di fragilità in cui si trovano l'utente e la sua famiglia. Particolare attenzione viene infatti rivolta anche a quest'ultima sostenendola nella scelta, spesso faticosa e dolorosa, che si è trovata ad affrontare e considerandola come risorsa importante con la quale interagire per garantire uno stile di continuità con il vissuto precedente dell'Ospite.

La "Mission" della Casa, ovvero la finalità ultima, è quella di garantire ai suoi abitanti, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata, assicurando l'integrazione di competenze tecnico professionali con relazioni di dialogo e reciproco ascolto e la condivisione trasversale dell'intero servizio erogato con il Distretto ASL di appartenenza.

1.2 VISION

La "Vision" della Casa è il come si traduce la sua stessa Mission, ovvero:

- definire e aggiornare progetti di intervento personalizzati (PAI), attraverso la metodologia dell'integrazione socio-sanitaria al fine di lavorare sempre più per obiettivi e risultati
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidisciplinare alla persona, cercando, laddove è possibile, di conservare, ripristinare e sviluppare le capacità funzionali residue dell'anziano
- garantire all'anziano residente un'assistenza qualificata attraverso la formazione e l'aggiornamento continuo del personale dipendente
- assicurare la coerenza con le scelte della programmazione socio-sanitaria dell'ambito o degli ambiti distrettuali di riferimento
- attivare la massima apertura con le risorse del territorio
- diffondere una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane della struttura
- razionalizzare le spese al fine di coniugare le esigenze del servizio con i vincoli di bilancio

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 LA STRUTTURA

La struttura è ubicata a Casina in Via L. Ariosto n° 19 (la strada situata sopra la piazza principale del paese) all'interno di un ampio parco verde dove gli Ospiti possono trascorrere parte delle loro giornate assaporando il diretto contatto con la natura.

L'edificio è frutto di un lascito alla Parrocchia S. Bartolomeo di Casina da parte della Dr.ssa Maria Del Rio Bertolani nell'anno 1964.

L'ente, che dal 1° dicembre 2010 è una Fondazione o.n.l.u.s. con un proprio Consiglio di Gestione, ha una recettività totale di 54 posti a carattere residenziale, 7 dei quali accreditati con il Distretto di Castelnovo Né Monti, e 6 posti di appartamento protetto destinati ad anziani autosufficienti in condizione di solitudine.

La Casa Protetta è articolata su più piani, raggiungibili con ascensore o scale.

Reparto Girasole

<i>Piano seminterrato:</i>	lavanderia, stireria, spogliatoi, magazzino
<i>Piano terra Girasole:</i>	ingresso, cucina, palestra, ambulatorio, ufficio RAA, salone con due servizi igienici, uffici amministrativi, salone delle attività con servizio igienico e spazio parrucchiera, cappella.
<i>Primo piano Girasole:</i>	15 camere, sala relax, guardiola
<i>Secondo piano Girasole:</i>	3 camere, servizi igienici generali

Reparto Mimosa

<i>Piano terra Mimosa:</i>	6 camere, servizi igienici generali
<i>Primo piano Mimosa:</i>	6 camere, servizi igienici generali

2.2 I SERVIZI EROGATI

La Fondazione Villa Maria onlus è una casa – residenza per anziani non autosufficienti così come previsto dalla direttiva regionale di riferimento. Conformemente alla suddetta normativa rappresenta quindi una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Fornendo ospitalità ed assistenza, gli operatori e la direzione, lavorano insieme per offrire occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offrono stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione. Forniscono altresì assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato.

Su richiesta dei servizi sociali del comune possono essere confezionati pasti per utenti esterni.

Le tipologie di servizio possono essere così sintetizzate:

- a) SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE DIURNA E NOTTURNA**
- b) SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA E RIABILITATIVA**
- c) SERVIZIO DI ANIMAZIONE (attività ricreative e culturali)**
- d) SERVIZI ALBERGHIERI (ristorazione, pulizie, lavanderia)**
- e) SERVIZI GENERALI**
- f) SERVIZIO RELIGIOSO**
- g) SERVIZIO DI ASCOLTO E CONSULENZA PSICOLOGICA**

a) SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE DIURNA E NOTTURNA

Il servizio supporta ed aiuta l'Ospite durante lo svolgimento di tutte le attività della vita quotidiana sempre in relazione al livello di autonomia personale di ognuno; le attività proposte ed eseguite possono essere così brevemente riassunte:

Alzata della mattina e riposi

- alzata (dalle 7,00 alle 8,30; dalle 8.45 alle 10.00 alzate programmate per bisogni e condizioni sanitarie specifiche);
- riposo pomeridiano (dalle 13.00 alle 14.30)
- riposo notturno (dalle 20.00 alle 6,30) ; dalle 21.00 alle 6,30 gli operatori compiono controlli programmati, cambi, posture e idratazioni secondo le esigenze di ognuno.

Igiene personale, cura della persona

- igiene del viso, delle mani, rasatura, cura dell'abbigliamento;
- doccia (con lavaggio capelli) a cadenza settimanale o al bisogno;
- podologia (prestazione al bisogno ricompresa nella retta per gli utenti accrediti, non ricompresa per gli utenti su posto privato);
- parrucchiere (prestazione ricompresa nella retta)

Assunzione dei pasti

- assistenza parziale o completa, preferibilmente nelle sale da pranzo, dove ciascun Ospite ha il proprio posto a tavola; in casi di particolare necessità – gravi indisposizioni – l'assunzione può avvenire direttamente in camera;

Cura della camera e degli effetti personali

- cambio settimanale o al bisogno del letto, della biancheria ogni giorno o al bisogno, riordino periodico di armadi e comodini, pulizia periodica degli ausili – carrozzine, tripodi, deambulatori;

Supporto socio-relazionale

- conoscenza della persona, del suo passato, dei desideri, dei bisogni e delle aspettative;

L'assistenza tutelare è garantita 24 ore su 24 da personale dipendente in possesso delle qualifiche regionali richieste (O.S.S.), regolarmente formato ed aggiornato e nel rispetto dei parametri assistenziali definiti dalla Regione Emilia-Romagna.

b) SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA E RIABILITATIVA

b.1) SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA

Il servizio garantisce in modo competente, professionale, continuativo ed efficace la salute ed il benessere generale degli Ospiti.

Le azioni proposte ed eseguite sono rivolte alla prevenzione, diagnosi e cura della persona e precisamente:

ASSISTENZA MEDICA

- L'assistenza medica generale viene garantita all'interno della struttura dal medico di struttura, dal medico di medicina generale e dal medico di diagnosi e cura; consiste in visite generali e controlli programmati, prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche e/o esami strumentali non effettuabili in struttura, proposte di ricovero ospedaliero e rilascio di certificati.

I Medici prestano la loro attività nelle giornate di:

Lunedì (dott. Pisi Filippo)	08,30/13,00
Martedì (dr.ssa Costoli Arne/dott. Rocco Vitale)	16,00/18,00
Giovedì (dr.ssa Costoli Arne/dott. Rocco Vitale)	08,30/12,00

Agli Ospiti della struttura viene consigliata, per il periodo di permanenza nella stessa, la scelta di un medico di medicina generale del Comune di Casina. Nei giorni festivi e nelle ore notturne, il servizio medico è garantito dal medico di continuità assistenziale. Per le urgenze si ricorre al 118.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

- L'assistenza infermieristica prevede la rilevazione delle condizioni generali dell'Ospite, la somministrazione dei farmaci e la tempestiva rifornimento degli stessi, le medicazioni, la sorveglianza nella somministrazione delle diete e l'esecuzione di interventi d'urgenza nell'ambito delle proprie competenze. L'infermiere mantiene inoltre i contatti con i presidi ospedalieri, prenotando visite specialistiche ed automezzi per raggiungere i vari centri sanitari del territorio. Le spese relative ai mezzi di trasporto sono a carico della struttura **solo per gli Ospiti accreditati, diversamente sono a carico dell'utente.**

Il servizio infermieristico è garantito dalle ore 6.30 alle ore 20.00 da personale dipendente regolarmente qualificato e iscritto al Collegio, nel rispetto dei parametri definiti dalla Regione Emilia-Romagna.

b.2) SERVIZIO ASSISTENZA RIABILITATIVA

Il servizio di fisioterapia, effettuato da personale dipendente, garantisce in modo competente, professionale, continuativo ed efficace il mantenimento delle condizioni di mobilità, la riabilitazione neuro-motoria e la rieducazione ortopedica e funzionale.

Le azioni riabilitative sono proposte ed eseguite in base ad una programmazione di interventi di mantenimento e/o riabilitativi personalizzati, in collaborazione con il medico e in sinergia con tutte le altre figure professionali.

c) SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio garantisce un programma di attività ricreative che, tenendo conto degli interessi e delle capacità residue dell'Ospite, sia teso a stimolare e/o mantenere le abilità psico-fisiche, incoraggiare i rapporti con l'ambiente, favorire i legami con il territorio e la famiglia e ad accompagnare il percorso involutivo dell'anziano valorizzando l'individuo nella quotidianità.

Le principali azioni proposte sono:

- Lettura quotidiani e riviste;
- Attività di stimolazione cognitiva e della memoria attraverso percorsi individuali e giochi di gruppo;
- Attività manuali;
- Feste;
- Ginnastica di gruppo (con la supervisione della Fisioterapista)

L'attività di animazione è svolta da personale dipendente regolarmente qualificato in base ai requisiti regionali ed è presente in struttura tutti i giorni dal lunedì al sabato.

d) SERVIZI ALBERGHIERI

RISTORAZIONE

Il servizio garantisce una alimentazione adeguata in base alle esigenze dietetiche della persona anziana, personalizzando il servizio secondo gusti, bisogni e/o credenze culturali – religiose; in questo ultimo caso verrà attivato un consulto da un nutrizionista per impostare una dieta personalizzata equilibrata.

I pasti vengono serviti all'utente preferibilmente in sala da pranzo seguendo un menù quotidiano diversificato (per ogni pasto diverse sono le opzioni di primo, secondo e contorno, in più frutta, bevande e il dolce una volta alla settimana) o preparato rispettando i regimi dietetici personalizzati; i piatti proposti tendono comunque a soddisfare sia i gusti che le necessità dietetiche degli anziani Ospiti, nel rispetto delle tradizioni locali.

Il menù, approvato dall'ASL, è stagionale e varia giornalmente ripetendosi ogni 4 settimane.

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

Orari:

- Colazione: 7,10 – 9,30
- Somministrazione bevande: 10.00 – 10.30
- Pranzo: 11,20 – 12,15
- Merenda pomeridiana: 15,30 – 16,00
- Cena: 18,00 – 19,15; segue camomilla

I pasti vengono preparati all'interno della struttura da personale dipendente; le cuoche agiscono nel massimo rispetto del manuale HACCP e del menù approvato.

PULIZIE AMBIENTI

Il servizio assicura un'adeguata azione di disinfezione e sanificazione degli ambienti e degli arredi della struttura, con particolare attenzione alla pulizia quotidiana delle camere degli Ospiti, dei bagni interni alle camere, degli spazi e servizi comuni. Le azioni di pulizia, ordinarie e straordinarie, sono effettuate da personale dipendente.

CAMERE

La struttura, che ha una recettività totale di 54 posti letto, dispone di n° 30 camere, 8 singole, 20 doppie e 2 triple, munite di campanelli di chiamata oltre che di servizi igienici autonomi con doccia; ogni utente dispone di un armadio per i propri indumenti e il letto dotato di meccanismo elettrico per la variazione della postura e dell'altezza. Nell'assegnazione della stanza si terrà conto della richiesta dell'anziano e della sua famiglia, dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della compatibilità fra le esigenze generali degli Ospiti e della collocazione logistica più rispondente ai bisogni. Previa comunicazione all'Ospite e alla famiglia, possono essere effettuati, per esigenze organizzative, spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata. Ogni Ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali utili a mantenere un legame con il vissuto precedente, sempre nel rispetto dei diritti degli altri.

LAVANDERIA

Il servizio assicura igiene e cura della biancheria e degli abiti personali degli Ospiti. E' gestito internamente e il costo è totalmente ricompreso nella retta. Comprende il lavaggio e lo stiro della biancheria alberghiera data in gestione a terzi (lenzuola, federe) e il lavaggio e lo stiro degli abiti personali degli Ospiti; sono inoltre incluse piccole riparazioni. L'Ospite all'ingresso deve essere provvisto di un corredo personale con un numero sufficiente di cambi, come da indicazioni fornite precedentemente da un responsabile; tutti gli indumenti devono essere consegnati alla RAA che provvederà all'etichettatura dei singoli capi. Il costo di tale prestazione ammonta ad una somma forfettaria di € 20,00. Per un buon funzionamento del servizio è necessario che, anche successivamente all'ingresso, ogni nuovo capo introdotto nel guardaroba dell'Ospite, venga prima consegnato alla RAA per la relativa etichettatura. Non si risponde dello smarrimento di capi non etichettati dalla struttura.

Gli indumenti devono essere lavabili a temperature medio/alte (**dai 60° in su – no lana o altri capi che richiedono lavaggi delicati**), pratici e consoni alle stagioni. Non si risponde del danneggiamento di capi che richiedono modalità di lavaggio differenti da quelle indicate. Il familiare o chi per esso si impegna a sostituire ed integrare i capi di vestiario e le calzature usurate.

Erogazione del servizio in situazioni di emergenza (mancanza di elettricità, mancanza d'acqua, sciopero del personale):

mancanza di elettricità: la struttura dispone di un gruppo elettrogeno che garantisce la corrente in caso di interruzione di energia elettrica.

mancanza d'acqua: si sospendono i bagni, per l'igiene intima quotidiana degli Ospiti; per igiene di mani e viso, per l'igiene di protesi dentarie e/o igiene orale e per la preparazione dei pasti, si provvede con acqua confezionata in bottiglie di plastica sempre disponibili in struttura.

sciopero del personale: in caso di sciopero vengono assicurati i livelli minimi di assistenza (solo un operatore può aderire allo sciopero) e relativamente al pasto viene garantita la preparazione di un primo, un secondo, un contorno e frutta

MANUTENZIONE

L'Ente assicura tutte le manutenzioni dell'immobile e delle attrezzature per il buon funzionamento della struttura attraverso l'intervento di manutentore dipendente, per le piccole riparazioni ordinarie, e di tecnici specializzati per tutto quanto richiesto dalla normativa vigente.

e) SERVIZI GENERALI

DIREZIONE

L'ufficio di direzione è a disposizione del pubblico tutti i giorni (esclusi i festivi) dalle ore 8,30 alle 12,30 per fornire informazioni sul servizio, modalità d'ingresso, rette (composizione e modalità di pagamento) e sulle pratiche relative alla permanenza dell'Ospite in struttura. La Direzione garantisce il diritto del cittadino ad esprimere reclami o gradimenti attraverso segnalazioni verbali e scritte.

La struttura garantisce agli Ospiti la possibilità di comunicare le proprie necessità ai famigliari attraverso l'utilizzo di telefoni cordless in dotazione agli operatori di turno.

f) SERVIZIO RELIGIOSO

E' assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni utente; all'interno è presente la Cappellina per la celebrazione del rito cattolico intitolata a S. Giovanni Battista dove viene celebrata la SS. Messa il lunedì alle ore 9,30. All'occorrenza ci si serve anche di sacerdoti esterni.

Coloro che appartengono a religioni diverse, qualora lo desiderino, possono ritirarsi nelle proprie stanze per momenti di preghiera.

g) SERVIZIO DI ASCOLTO E CONSULENZA PSICOLOGICA

E' attivo lo sportello di ascolto e consulenza psicologica che prevede la presenza di un professionista della salute e del benessere che accompagna l'agire degli operatori e supporta le famiglie.

GIORNATA TIPO

06,30/09,30	Risveglio, igiene personale, bagni assistiti
08,30/09,30	Colazione
09,30/11,00	Attività di animazione, attività riabilitative, attività libere e visite mediche
11,20/12,15	Pranzo
12,30/14,00	Attività di igiene intermedia, riposo pomeridiano, attività libere, attività individuali
14,00/15,30	Attività di animazione, attività libere, bagni assistiti
15,30/16,00	Merenda
16,00/18,00	Attività ricreative/attività libere
18,00/19,15	Cena
19,30/21,00	Igiene personale, messa a letto

PERSONALE DELLA STRUTTURA

- **Area amministrativa**
 - Consiglio di Gestione
 - Presidente
 - Ragioniera-Segretaria
- **Area socio-sanitaria – Servizio Alberghiero**
 - Coordinatore Responsabile**
 - ❖ **Area assistenziale**
 - R.A.A. (Responsabile delle attività assistenziali)
 - O.S.S. (Operatori Socio Sanitari)
 - ❖ **Area Sanitaria**
 - Medici di medicina generale
 - Infermieri
 - ❖ **Area Riabilitativa**
 - Fisioterapista
 - ❖ **Area ricreativa – cognitivo relazionale – occupazionale**
 - Animatrice
 - ❖ **Area alberghiera**
 - Addetti alla preparazione dei pasti
 - Addetti alle pulizie dei locali
 - Addetti alla lavanderia
 - Addetti alla manutenzione

FORMAZIONE DEL PERSONALE:

Annualmente viene redatto il PAF (piano delle attività formative) che comprende sia la formazione obbligatoria prevista dal decreto 81/2008 che quella organizzata in autonomia dalla struttura, destinata a bisogni mirati determinati dal contesto emergente.

La struttura garantisce poi la partecipazione dei propri operatori alla formazione organizzata dall'ASL e a tutte le iniziative promosse da Fedisa.

2.3 MODALITA' DI ACCESSO, LISTA DI ATTESA E DIMISSIONE

2.3.1 DOMANDA - LISTA D'ATTESA

La domanda di ammissione sui posti a libero mercato avviene tramite diretto rapporto con l'Ente.

Esiste una procedura per la gestione della lista d'attesa sui posti privati che definisce l'ordine di ammissione rispetto alle seguenti priorità di prenotazione:

- ❑ Residenti del comune di Casina;
- ❑ Residenti del Distretto di Castelnovo Né Monti;
- ❑ Residenti di altri Distretti della Provincia o fuori Provincia.

Per quanto riguarda i 7 posti accreditati regolati dal contratto di servizio con l'Azienda AUSL di Reggio Emilia – Distretto di Castelnovo Né Monti, il nominativo degli Ospiti con diritto di accesso a tali posti viene definito dal Servizio Sociale Unificato – Settore Anziani (competente territorialmente) sulla base delle condizioni socio-sanitarie-assistenziali dell'utenza Distrettuale.

2.3.2 INGRESSO

Una volta identificata la persona da ammettere, viene effettuato un primo colloquio con l'interessato e/o un suo familiare, viene illustrata l'organizzazione della struttura, consegnata la presente carta dei servizi e l'elenco degli indumenti ed effetti personali necessari per la permanenza. Unitamente ai familiari viene compilata la cartella clinica assistenziale del nuovo Ospite, in cui vengono raccolte tutte le informazioni di carattere sociale e sanitario che lo riguardano. Successivamente vengono concordate data e modalità di ingresso. La Direzione consiglia di entrare in struttura preferibilmente tra le ore 9,30 e le 10,30 (non nei giorni festivi), al fine di garantire all'Ospite una migliore accoglienza.

All'ingresso in struttura l'Ospite deve essere in possesso dei seguenti documenti:

- | |
|---|
| 1. Documento di riconoscimento (carta d'identità non scaduta) |
| 2. Tessera sanitaria magnetica e cartacea |
| 3. Eventuale certificato di invalidità rilasciato dall'Az. USL |
| 4. Certificato del medico curante che attesta l'assenza di malattie infettive |
| 5. Certificato del medico curante che attesta l'attuale situazione sanitaria compresa la terapia farmacologica. |
| 6. Copia delle cartelle cliniche di ricoveri effettuati presso strutture ospedaliere o case di cura (lettere di dimissioni, esami di laboratorio, ecc.) |

2.3.3 PRESA IN CARICO

L'Ospite al suo arrivo in struttura viene accolto, assieme ai suoi familiari, da uno staff di norma formato da: RAA, infermiere, fisioterapista e animatore. Vengono accompagnati subito in camera, dove assieme all'operatore, sistemeranno gli oggetti personali. Per quanto riguarda il vestiario invece, prima di essere sistemato nell'armadio personale dell'Ospite, deve essere siglato con nome e cognome dalla RAA o da suo delegato. Successivamente i parenti vengono invitati a presentarsi in infermeria al fine di completare la

compilazione della cartella e lasciare tutta la documentazione necessaria, mentre all'Ospite vengono fatti vedere gli spazi della Casa e si iniziano le presentazioni degli operatori in servizio e degli altri residenti. Infine il familiare di riferimento si rivolge alla Direzione per compiere le formalità burocratiche-amministrative nonché la sottoscrizione dell'impegno di pagamento della retta di degenza.

Dopo 15 – 20 giorni di permanenza in struttura, durante i quali tutti i professionisti interagiscono per individuare i bisogni principali dell'Ospite, l'equipe multidisciplinare elabora un progetto individuale specificando obiettivi e definendo azioni di intervento; tutto questo percorso viene naturalmente condiviso con Ospite e/o familiare.

PROGETTO OSPITI CON DEMENZA

Per gli Ospiti affetti da demenza la struttura dispone di spazi dedicati e assistenza specifica; al 1° piano Girasole si trova la sala relax, luogo dove l'Ospite o un ristrettissimo gruppo di Ospiti possono trovare maggiore tranquillità. In questi momenti è previsto un operatore esclusivo per poter mettere in campo terapie non farmacologiche tese a garantire il maggior benessere possibile. I metodi principalmente utilizzati sono:

- Doll therapy (gli operatori sono stati regolarmente formati sul giusto utilizzo)
- Ascolto di musica classica
- Contatto fisico per far sentire la presenza dell'operatore al fine di tranquillizzare e rassicurare l'Ospite.

Questi trattamenti vengono anche fatti in palestra o in sala animazione a seconda del contesto e del momento di necessità.

2.3.4 DIMISSIONE

L'eventuale dimissione dell'Ospite per il rientro alla propria abitazione, per il trasferimento ad altra struttura o altro, deve essere segnalata con almeno 15 giorni di preavviso.

La dimissione dell'Ospite può essere chiesta anche da parte della struttura qualora si verifichino incompatibilità oggettive tra Ospite ed Ente o in caso di morosità prolungata.

3. REGOLE DI CONVIVENZA – DIRITTI E DOVERI

OSPITI

La Fondazione Villa Maria onlus opera per un corretto rapporto operatore/Ospite nel rispetto dei diritti di dignità e libertà della persona, delle credenze politiche e religiose.

Gli Ospiti hanno il diritto ad essere tutelati da ogni forma di abuso e alla riservatezza, cioè ad essere assistiti nel pieno rispetto della propria dignità di individuo; i servizi sono quindi erogati nel pieno rispetto della privacy.

L'Ospite può ricevere visite in ogni ora del giorno salvaguardando il riposo degli altri, la loro privacy e lo svolgimento delle attività lavorative; può inoltre effettuare uscite esterne con il proprio familiare previa comunicazione all'infermiere di turno e firma di apposito modulo.

Agli utenti è richiesto il rispetto delle regole di vita comunitaria, compreso il divieto di fumare nelle stanze e negli spazi comuni della struttura, al fine di garantire una convivenza il più possibile equilibrata e tranquilla.

La Direzione si riserva la facoltà di assegnare una diversa camera o posto a tavola, informando preventivamente l'Ospite, qualora ciò sia richiesto da motivate esigenze di vita comunitaria.

Gli utenti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro; la Direzione non si assume responsabilità alcuna per gli oggetti conservati direttamente e personalmente dagli Ospiti.

Relativamente, invece, all'utilizzo di arredi e suppellettili personali, agli Utenti è concessa la possibilità di usufruirne nei limiti e nelle modalità sotto indicate:

- ❑ l'ascolto di radio e televisione non deve recare disturbo ai vicini;
- ❑ non è permesso tenere all'interno della propria camera animali, scaldini, fornelli, ferri da stiro o altri oggetti simili;

La Direzione si riserva la facoltà di intervenire qualora non vengano rispettate le suddette regole di vita comunitaria.

FAMIGLIARI

I familiari rappresentano una risorsa per il benessere degli utenti e pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata. L'orario di ingresso è libero; naturalmente i parenti saranno invitati ad uscire dalle stanze al momento dell'igiene o di particolari interventi medico sanitari ed anche durante l'igienizzazione dei locali.

Per motivi igienici e di sicurezza è vietato sostare in sala da pranzo durante l'ora dei pasti.

In caso di uscita dalla struttura con il proprio caro è obbligatorio comunicarlo all'infermiere in turno e firmare apposito modulo.

E' fatto divieto ai parenti ed ai visitatori di consegnare direttamente agli Ospiti alimenti, medicinali o altro senza prima avere interpellato il personale addetto.

L'Ospite e/o il suo familiare che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare esposto alla Direzione della Casa che provvederà a rispondere nelle forme dovute.

4. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

Al fine di garantire una corretta partecipazione, informazione e collaborazione con gli utenti del servizio, la Fondazione Villa Maria onlus istituisce una serie di servizi a supporto e precisamente:

A) PUNTI DI ASCOLTO:

- ☐ Segnalazioni
- ☐ Suggerimenti
- ☐ Reclami

B) INFORMAZIONI:

- ☐ Istituzione di una bacheca
- ☐ Comunicazioni individuali scritte e/o verbali

C) QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

I **punti di ascolto** sono ubicati presso gli uffici del coordinatore e della RAA. L'utente o il parente che intende fornire un suggerimento, può farlo in forma scritta o verbale presso i suddetti punti.

E' fortemente consigliato che eventuali segnalazioni e/o reclami vengano formulati esclusivamente per iscritto su carta semplice o utilizzando l'apposito modulo esposto in bacheca. Le segnalazioni anonime verranno prese in considerazione solo in termini di valutazione generale del funzionamento del servizio. La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre negli altri casi sarà cura della Direzione rispondere all'utente e/o ai familiari con un tempo massimo di 15 giorni, riguardo alle modalità e alle tempistiche delle azioni che eventualmente saranno intraprese. Le segnalazioni/reclami di piccola entità fatti verbalmente, vengono raccolti, gestiti e se possibile risolti nell'immediato dal personale responsabile.

Informazioni. Nella bacheca collocata all'ingresso principale e in sala animazione si possono trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sulle iniziative e le attività della Casa. Le informazioni di carattere personale verranno trasmesse tramite colloqui individuali o comunicazioni scritte.

Questionario di gradimento. La struttura, per facilitare l'ascolto e la partecipazione dei familiari, invia agli stessi una volta all'anno, questionari di gradimento anonimi o sottopone loro un'intervista; i risultati emersi vengono elaborati e condivisi in plenaria con tutto il personale dipendente e sottoposti al Consiglio di Gestione per l'analisi delle criticità e le eventuali azioni migliorative di intervento.

5. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Sviluppare la cultura della qualità dei servizi è una delle finalità della struttura.

La valutazione della propria organizzazione, l'analisi dei fattori critici, la definizione di obiettivi misurati attraverso precisi indicatori e relativi standard, sono le azioni di base per il raggiungimento del miglioramento della qualità.

L'impegno al miglioramento continuo, si fonda sulla verifica del raggiungimento degli obiettivi e la ridefinizione degli stessi.

A tale proposito la struttura ha in essere un contratto di servizio con l'ASL di Reggio Emilia, Distretto di Castelnovo Né Monti per 7 posti con accreditamento definitivo; la finalità è quella di valutare e garantire che l'erogazione dei servizi fornisca adeguate risposte qualitative e quantitative ai bisogni degli utenti.

STANDARD DI QUALITA'

Presenza di personale qualificato nel rispetto dei parametri della DGR 564/2000 e della 514/2009	Sempre
Formazione del personale	Tutto il personale è sottoposto agli obblighi formativi di legge (Dec. 81/2008); viene inoltre garantito ad ogni operatore il monte ore annuo previsto dalla DGR 514/2009
Riunioni d'equipe – collettivi operatori	1 volta a settimana PAI 1 volta al mese circa collettivi
Riunioni plenarie	Almeno 1 volta all'anno
Numero di feste organizzate coinvolgendo l'esterno	Almeno quattro all'anno
Esecuzione delle varie attività sanitarie/assistenziali /riabilitative/ricreative secondo procedure condivise (dove e quando previsto si adottano le linee guida delle procedure aziendali del distretto di appartenenza)	Sempre
Frequenza bagno/doccia assistito – spugnatura	Ogni 7 giorni
Frequenza redazione primo PAI	Dopo 15/20 giorni dall'ingresso
Frequenza revisione PAI	Entro 3 mesi la prima, entro sei le successive; trimestralmente questo dato viene rendicontato alla coordinatrice infermieristica distrettuale
Contenzioni	Trimestralmente vengono rendicontati tali dati alla coordinatrice infermieristica distrettuale
Preparazione dei cibi interna e rispetto del menù approvato dall'ASL	Sempre
Pulizia quotidiana e straordinaria delle camere e dei locali comuni	Sempre

INDICATORI CONDIVISI CON IL DISTRETTO DI COMPETENZA

CONTENZIONE

E' garantito un attento monitoraggio delle contenzioni prescritte, adottando in tutte le sue parti la procedura dell'ASL e inviando i dati delle contenzioni in atto una volta al mese alla coordinatrice infermieristica dell'ASL distrettuale di competenza.

6. CONVENZIONE CON IL COMUNE DI CASINA

In data 15/02/2016 (attualmente in fase di rinnovo) è stata stipulata una convenzione tra la struttura e il Comune di Casina che ha come oggetto il seguente: *"estratto della convenzione"*

Art. 1 Oggetto della convenzione

La presente convenzione ha per oggetto la realizzazione di n. 3 progetti residenziali integrati rivolti agli anziani residenti nel comune di Casina in carico al Servizio Sociale presso la Casa Residenza Anziani (CRA) Villa Maria gestita dalla Fondazione Villa Maria onlus

Art. 2 Tipologia degli anziani

La progettazione residenziale integrata è rivolta agli anziani residenti nel Comune di Casina che presentano i seguenti requisiti:

- Parzialmente non autosufficienti e non autosufficienti
- Soli e/o senza adeguato supporto familiare (assenza di familiari in linea retta entro il primo grado)
- In condizione di indigenza

per i quali non è più possibile il mantenimento nel proprio domicilio. Si considerano anziani anche gli adulti con patologie assimilabile all'età senile.

L'individuazione dei soggetti ammessi alla fruizione dei progetti residenziali integrati viene effettuata dal Servizio Sociale del Comune di Casina previa istruttoria del possesso dei requisiti previsti dall'art.2, secondo i Regolamenti vigenti presso il Comune stesso.

7. VOLONTARIATO

AMICI DI VILLA MARIA

L'Associazione di volontariato "Amici di Villa Maria", con l'assenza di finalità di lucro, persegue fini solidaristici attraverso la promozione della cultura e delle opere, della accoglienza e della condivisione, svolgendo gratuitamente la propria attività a favore della Casa- residenza per anziani non autosufficienti Fondazione Villa Maria onlus con particolare attenzione alla persone ospitate e loro familiari e al contesto ambientale in cui è collocata.

8. RETTA: MODALITA' DI PAGAMENTO, COMPOSIZIONE E QUOTE

COMPOSIZIONE

La retta complessiva, differenziata per tipologia di camera, comprende:

- Vitto;
- Alloggio;
- Assistenza tutelare diurna e notturna;
- Assistenza sanitaria ed infermieristica;
- Servizio di riabilitazione;
- Servizio di animazione;
- Servizio di parrucchiera
- Lavaggio della biancheria intima dell'Ospite e della biancheria alberghiera in dotazione in struttura;
- Pulizie e riordino camere e spazi comuni.

La retta non comprende:

- Indumenti ed effetti ad uso personale
- Trasporti ed accompagnamento per attendere cure mediche, terapie medico riabilitative, visite specialistiche e ricoveri c/o centri specializzati o a richiesta per altri motivi (è compreso solo per i posti letto accreditati)
- Assistenza in caso di ricovero c/o strutture ospedaliere
- Ticket sanitari, farmaci, protesi e presidi non mutuabili
- Podologo (è compreso solo per i posti letto accreditati)
- Onorari e compensi per prestazioni a titolo personale non fornite direttamente dalla struttura
- Assistenza ospedaliera in caso di ricovero, in caso di visita specialistica o esame strumentale
- Spese telefoniche, oneri per allacciamenti, utenze ed abbonamenti individuali
- Spese funerarie in caso di decesso dell'Ospite

Tutte le prestazioni sono programmate per garantire servizi di comunità per un'utenza prevalentemente non autosufficiente, in base a Piani o Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI) e secondo le modalità e i parametri dettati dalle vigenti normative regionali e nazionali.

QUOTE

A seguire gli importi delle rette, che la Fondazione Villa Maria onlus si riserva di verificare a metà anno ed apportare gli eventuali adeguamenti.

✚ € 73,00 giornalieri per camera doppia;

✚ € 70,00 giornalieri per coniugi;

✚ € 86,00 giornalieri per camera singola;

✚ € 50,05 giornalieri per posti letto accreditati con l'AUSL di Reggio Emilia - Distretto di

Castelnovo Né Monti.

MODALITA' DI PAGAMENTO

L'ammissione, preceduta da una domanda di ingresso, verrà perfezionata con il versamento di una caparra pari a 1/3 della retta mensile (o maggiore in caso di ricoveri temporanei) che verrà conteggiata come anticipo della retta goduta. In caso di disdetta la caparra versata, verrà trattenuta.

All'ingresso verrà versato una somma a titolo di deposito personale pari a € 100.00 che verrà integrato all'esaurirsi dello stesso per spese individuali dell'Ospite; in caso di dimissioni o decesso dell'Ospite, sarà effettuato il conteggio a conguaglio e restituito quanto anticipato col deposito cauzionale non dovuto.

In regime privato, entro i primi 5 giorni del mese verrà pagata anticipatamente la retta del mese in corso; per i posti accreditati la retta verrà invece pagata posticipatamente al mese di competenza.

In regime privato saranno considerate retta intera sia quella relativa al giorno di ingresso che quella del giorno di dimissione o di decesso, mentre dal giorno della prenotazione al giorno che precede quello dell'ingresso è previsto il versamento del 50% della retta per il mantenimento del posto; in regime di accreditamento sarà considerata retta intera il giorno di dimissione o decesso se oltre le 12,30 purché il posto non venga occupato da altro utente.

Nel caso in cui l'Ospite necessiti di visite specialistiche, terapie medico-riabilitative o/e ricoveri in ospedale sarà data immediata comunicazione ai familiari che sono tenuti a provvedere in proprio al trasporto, accompagnamento e assistenza.

Se i familiari o parenti prossimi come dall'art. 433 del C.C. provano la loro impossibilità a provvedere personalmente, dovranno comunque individuare una persona che provveda al servizio sopra detto.

Se l'ospite non ha nessuno, sarà l'Ente a provvedere al servizio addebitandone le spese all'Ospite.

Le assenze dovute a ricovero ospedaliero danno luogo ad una riduzione del 25% della retta giornaliera a decorrere dal giorno successivo la data del ricovero.

La recidiva morosità del pagamento della retta, comporta per l'Ente l'apertura di un procedimento legale nei confronti dell'Ospite e/o di coloro che fungono da referenti, al fine di recuperare tutti i compensi dovuti.

La retta, infine, sarà soggetta a verifica annuale e gli eventuali adeguamenti verranno comunicati agli Ospiti o ai famigliari degli stessi.

L'ente informa gli ospiti ed i loro parenti/referenti sulla possibilità di richiedere l'attestazione relativa alla quota della retta imputabile a spese mediche e di assistenza specifica, deducibile dalla dichiarazione dei redditi annuale per gli utenti (Direttiva G.R. 477/99 "Criteri per l'individuazione dei costi per l'assistenza medica e per l'assistenza specifica nei servizi semiresidenziali per anziani e per disabili in possesso dell'autorizzazione al funzionamento prevista dalle norme regionali").

EMERGENZA COVID-19

In base alle indicazioni per la **"Prevenzione e il controllo dell'infezione COVID-19 nelle CRA"**, per quanto riguarda i nuovi ingressi, le visite dei famigliari e la tutela della salute degli Ospiti e degli operatori, la struttura si attiene scrupolosamente a quanto indicato nelle disposizioni dei DPCM, nelle linee guida dell'ISS, nelle delibere regionali e nei protocolli dell'ASL di Reggio Emilia.

Per rendere la Carta dei Servizi uno strumento dinamico ed efficace è sottoposta a costante aggiornamento, si trova esposta nella bacheca comunicazioni della Struttura e viene consegnata ai famigliari di ogni nuovo Ospite o a chiunque ne sia interessato.

Questa Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e un mezzo per permettere la scelta della struttura più adatta alle Vostre esigenze: Vi invitiamo a conoscerci per scegliere e verificare.

LA DIREZIONE

ULTIMO AGGIORNAMENTO: 21/05/2020

MODULO PER SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI, ELOGI

Alla Direzione
della Fondazione Villa Maira onlus

SEGNALAZIONE: _____

SUGGERIMENTO: _____

RECLAMO: _____

ELOGIO: _____

