

VILLA ROSA

Residenza per Anziani

Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ammissione il garante ne riceve copia.

Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio.

Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA VILLA ROSA

Villa Rosa nasce nel 2015 con l'intento di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale ad anziani autosufficienti e non.

Il numero dei posti letto a disposizione degli ospiti è 20.

OBIETTIVI E FINALITA'

Obiettivi aziendali

L'obiettivo primario di Villa Rosa, è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti, dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura.

La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

La missione aziendale di Villa Rosa, consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, in grado di fornire servizi qualificati in appoggio agli ospiti ed ai loro familiari.

SOCIALIZZAZIONE, PREVENZIONE, SOSTEGNIO RELAZIONALE E INTEGRAZIONE

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

LAVORO DI RETE

- Informazioni sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici)
- Rapporti con i familiari di riferimento
- Rapporti con il medico di base.

DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

DOVERI DELL'OSPITE E DEI SUOI ACCOMPAGNATORI

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi della Villa Rosa, è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- Avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Villa Rosa è situata a pochi passi dal centro di Santa Maria del Molise (IS) ed è facilmente raggiungibile sia in auto che con i mezzi pubblici. Per la sua collocazione geografica è facilmente raggiungibile dai parenti e visitatori.

E' una struttura nuovissima realizzata nel pieno rispetto delle normative vigenti. Dispone di ampi spazi comuni in un contesto ambientale di grande pregio e vivibilità. Può ospitare n. 20 persone anziane autosufficienti e non.

La struttura, offre 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.

CONTATTI

Indirizzo: Via Corradino, n. 4– 86096 – Santa Maria del Molise (IS)

Telefono: 0865/817629

Cell. 348/9245986 – 348/7280950

e-mail: residenzavillarosa@gmail.it residenzavillarosa@pec.it

Sito internet: www.villarosamolise.it

INGRESSO E VITA IN STRUTTURA

Il presupposto che muove l'organizzazione della vita dell'anziano nella nostra struttura è la comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del suo benessere e della conservazione delle sue abilità residue.

All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, viene fissata una visita iniziale del medico di base al fine di concordare la terapia e i piani di trattamento, in base alle esigenze e caratteristiche psico-fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato.

In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione di Struttura si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate.

La figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l'ospite a visitare la struttura e lo presentano a tutti i componenti della Residenza.

L'organizzazione prevede in caso di ricovero dell'ospite in regime privato, una valutazione iniziale per definire in base al suo grado di autonomia l'importo della retta, questa valutazione sarà rivista periodicamente. Durante le prime settimane di soggiorno l'equipe predispone il Piano di Assistenza Individuale, sulla base della sua capacità di adattamento e delle reazioni connesse al suo inserimento in struttura.

Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'equipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto al personale interessato e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

Preme ricordare che l'ospite all'ingresso deve essere accompagnato da un corredo guardaroba appropriato, (almeno sei pezzi per ogni capo, come pigiama, maglie, pantaloni, asciugamani etc) abbondante, da integrare a richiesta per il deterioramento naturale dei capi.

OBIETTIVI SPECIFICI DELLA RESIDENZA

Nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione anziana autosufficiente e non, con riferimento alle normative vigenti la struttura si impegna ad offrire i seguenti servizi:

- Ospitalità definitiva per anziani o adulti in situazioni di autosufficienza e non,
- Ospitalità per soggetti con moderata non autonomia nella deambulazione e/o nell'uso degli ausili, moderata compromissione cognitiva (stati di confusione, irrequietezza), senza disturbi comportamentali.

- Ospitalità per soggetti con compromissione motoria e/o cognitiva medio-grave, senza disturbi comportamentali.
- Ospitalità per percorsi sanitario assistenziali per il recupero funzionale di pazienti in dimissioni ospedaliere (cure intermedie e/o continuità assistenziale).
- Ospitalità temporanea e ricoveri di sollievo

FINALITA'

- Offrire ad ospiti anziani autosufficienti e non autosufficienti un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico-fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.
- Assicurare la libertà dell'etica personale.
- Offrire un concreto sostegno socio - assistenziale alle famiglie.

DESTINATARI

Anziani autosufficienti e non autosufficienti

GIORNATA TIPO PRESSO LA RESIDENZA VILLA ROSA DALLE ORE 7.00 ALLE 9,45

L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici etc); viene effettuato, se prescritto, trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato in ambito PAI; l'ospite viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.

DALLE ORE 7,00 ALLE 12,00

Fisioterapia individuale in palestra ove prescritta; bagno assistito come da programma settimanale; somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale; controllo presidi urinari agli incontinenti;

DALLE ORE 12,00 ALLE 13,00

Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione.

DALLE ORE 13,00 ALLE 15,00

Per ragioni sanitarie e/o su richiesta dell'ospite riposo pomeridiano a letto; l'ospite viene accompagnato per le attività previste per il pomeriggio; monitoraggio presidi urinari per incontinenza;

DALLE ORE 14,00 ALLE 17,30

Fisioterapia se prescritta; attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, musicoterapia, attività ludico ricreative, celebrazione SS.Messa; merenda e somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale.

DALLE ORE 17,30 ALLE 18,00

Igiene personale; l'ospite viene accompagnato in sala pranzo; preparazione cena.

DALLE ORE 18,00 ALLE 19,30

cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E SUPERVISIONE

All'interno della nostra Residenza i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti. La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra pazienti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'organizzazione dei processi di assistenza e le modalità di svolgimento del servizio sono assicurate da vere e proprie equipe multidisciplinari esterne reperibili al bisogno e assistenza di base alla persona interna. Sulla base delle procedure tutte le figure professionali identificano, attraverso appositi strumenti di valutazione, i bisogni primari e secondari di assistenza specifica dell'ospite e formulano i relativi programmi (ad es. di mobilitazione e di assistenza specifici) in condivisione con i medici curanti e con tutte le risorse coinvolte nel processo di assistenza; tali programmi vengono recepiti nei Piani di assistenza individualizzati.

Ogni figura professionale, in base alle proprie competenze specifiche, viene incaricata dell'attuazione dei programmi strutturati.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO

Per ogni ospite, dopo un periodo di valutazione interdisciplinare, successivo all'ingresso, viene formulato e realizzato il piano di assistenza individuale nel quale vengono formalizzati gli obiettivi e prestazioni personalizzate condivisi dall'equipe multidisciplinare.

Il piano è periodicamente verificato e aggiornato in base alle condizioni dell'ospite ed all'eventuale insorgenza di ulteriori bisogni assistenziali.

Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'anziano stesso, con il familiare di riferimento e con i servizi sociali territoriali.

SERVIZI E ATTIVITA' OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono erogate:

- nel rispetto delle dotazioni di organico professionale e dei correlati servizi;
- sono svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE

Il ruolo è affidato ad un Operatore Socio Sanitario (OSS) che è responsabile:

degli aspetti igienico-organizzativi della struttura;

dell'organizzazione del lavoro del personale sanitario, tecnico, ausiliario ed esecutivo addetto ai servizi sanitari della struttura;

L'assistenza medica di medicina generale è garantita dall'As.Re.M. e inclusa nella retta nell'arco dell'intera giornata, secondo quanto disposto dal vigente accordo regionale per la medicina regionale. La Struttura inoltre dispone di un Medico per la stesura dei progetti individuali di assistenza.

Il presidio, ai sensi delle Leggi Regionali, non dispone di un proprio servizio medico interno; tutti gli ospiti si devono avvalere delle prestazioni ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Nazionale;

il medico potrà essere scelto tra quelli indicati dall'As.Re.M competente per territorio. In caso di scelta di un diverso medico di base, la residenza si impegna a funzionare da collegamento con lo stesso previa disponibilità scritta da parte del medico stesso. Il medico opera in base agli orari di servizio stabiliti dalla A.S.L. e dal Servizio Sanitario Nazionale; al di fuori di questi orari interverrà il servizio di guardia medica. La residenza fornisce il coordinamento e la supervisione sanitaria e, in caso di necessità, un efficiente servizio di pronto intervento medico tramite i Servizi Sanitari di Base. La residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della As.Re.M.

E' garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento, viene garantita da infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale, e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica).

I servizi e le prestazioni dell'area infermieristica sono in sintesi i seguenti:

- terapia farmacologica: l'infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci prescritti dal medico, per via orale, endovenosa, intramuscolare, sottocutanea, topica, rispettando gli orari prestabiliti;
- medicazioni: su precisa indicazione del Medico Curante, l'infermiere provvede alla medicazione di ferite, ulcere, lesioni da decubito;
- programmazione di visite esterne ed esami: quando necessario, su richiesta del medico dell'ospite, si prenotano visite ed esami presso i vari servizi del Distretto o delle Aziende Ospedaliere/Sanitarie;
- prelievi ed esami ematochimici e raccolta campioni per esame urine, feci, etc.;

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato.

Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) provvedono ad aiutare gli ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino ed in ogni altro momento della giornata se ne verifichi l'esigenza;
- il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatrice a letto a seconda delle problematiche dell'ospite, il taglio delle unghie salvo diverse indicazioni sanitarie;
- il cambio della biancheria personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene della camera dell'ospite;
- la mera somministrazione di farmaci solo per via orale secondo le istruzioni e le procedure definite e su delega dei familiari
- l'alternanza delle posture assicurata agli ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- la stimolazione degli ospiti alla deambulazione;

- l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto all'assunzione del cibo;
- l'idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffè, latte, succo di frutta) ed il controllo della stessa con schede per gli ospiti con particolari problematiche;
- l'accompagnamento degli ospiti in bagno per i bisogni fisiologici
- il cambio dei prodotti monouso (pannoloni, etc.) agli ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;

Nello svolgimento delle suddette attività l'O.S.S. osserva le condizioni dell'ospite (fisiche e di umore)

Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. E' indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti.

Il servizio di riabilitazione (motoria - psichica) ove necessaria e prescritta, è garantito da operatori professionisti esterni.

I Terapisti della Riabilitazione lavorano all'interno dell'equipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del Piano Assistenziale Individuale di ogni Ospite.

Elaborano il programma rieducativo volto all'individuazione e al superamento dei bisogni dell'Ospite.

Praticano l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie manuali, fisiche, massoterapiche ed occupazionali.

Propongono l'adozione di protesi e ausili, ne addestrano all'uso e ne verificano l'efficacia.

Progettano, realizzano e sorvegliano le attività di gruppo innanzi al mantenimento della motilità globale, della socializzazione e della prevenzione dei danni secondari.

Collaborano con le altre professionali nell'ambito della realizzazione delle attività di gruppo.

Collaborano direttamente con le figure mediche specialistiche (geriatra, fisiatra neurologo) che effettuano la ricerca diagnostica e terapeutica.

Il loro piano di lavoro risulta da un progetto educativo e assistenziale che essi stendono in collaborazione con le altre figure professionali del P A I.

Sono organizzate, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, in sinergia con l'attività di animazione presente in struttura.

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

La struttura è articolata in nuclei dotati di tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione degli ospiti camere singole, doppie e triple con servizio. E' prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione di Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera.

VITTO

Il servizio ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo della merenda e della cena e viene svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società.

Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante la mattina ed il pomeriggio.

Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dalla Residenza è articolato su 4 settimane e strutturato secondo le tabelle dietetiche idonee ad un anziano sano e senza problemi alimentari, per gli ospiti che necessitano di particolari attenzioni nell'alimentazione, (diabetici, cardiopatici, intolleranti etc.), verrà programmata una dieta personalizzata .

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

- colazione 08.00-09.00
- pranzo 11.30-13.00
- cena 18.30-20.00

In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni.

A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati, nell'intento di rispettare le abitudini alimentari domiciliari.

La somministrazione dei pasti comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente.

In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento può essere confezionato e omogeneizzato per consentire un'adeguata nutrizione.

Gli ospiti potranno usufruire di un servizio di bar interno con appositi distributori, riservato a loro ed ai loro invitati;

Il servizio è regolato con termini e modalità stabilite dalla direzione e comunicati agli ospiti mediante affissione nel locale suddetto;

LAVANDERIA

È disponibile Il servizio lavanderia e stireria.

Sono inoltre disponibili per gli ospiti della struttura i seguenti servizi:

FARMACI, PROTESI, PRESIDI TECNICI E AUSILI

Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi nel Prontuario Terapeutico Aziendale – (P.T.A.) sono erogati direttamente dall'A.S.L..

L'approvvigionamento dei farmaci non mutuabili sono a carico dei familiari dell'ospite.

I parenti che provvedono direttamente all'approvvigionamento dei medicinali devono garantire la disponibilità dei farmaci in tempi ragionevoli. Opportuni accordi vanno presi con il servizio infermieristico o la direzione della Residenza

I farmaci da somministrare possono essere solamente quelli prescritti ad ogni singolo ospite dal proprio medico o specialista di fiducia.

Tutti i farmaci devono tassativamente essere consegnati al servizio infermieristico che provvede alla conservazione e alla preparazione della somministrazione secondo le opportune modalità e prescrizioni.

La fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili per incontinenti e materiale sanitario è garantito dall'A.S.L. su formale richiesta del Medico di Medicina Generale e secondo le necessità degli ospiti.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Settimanalmente, a orari fissati, è tenuta la Santa Messa. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

SERVIZI EXTRA

Vi è la possibilità di usufruire di ulteriori servizi non compresi nella retta (supplementi e servizi extra), da concordare di volta in volta con la Direzione.

Il servizio amministrativo fornisce informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica, gestione delle liste formate dalle domande, procedure per l'accoglimento; indica le modalità per pagamento delle rette, incasso pensioni degli ospiti che non possano provvedere personalmente o privi di parenti.

La manutenzione ed il funzionamento degli impianti di riscaldamento, elettrici, idraulici, ascensori e delle attrezzature sono garantite da personale tecnico di ditte specializzate.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La Residenza “**VILLA ROSA**” è stata progettata secondo le normative Nazionali e Regionali, e seguendo le norme di sicurezza previste dal d.lgs 81/2008. La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che lo caratterizzano. In sintesi l'organizzazione degli spazi è la seguente:

lavanderia

magazzini

spogliatoi Personale

palestra fisioterapica

cucina

camera mortuaria

camera preparatoria

PIANO TERRA

Uffici Uffici direzione

Reception

Bar Sala da pranzo principale

Salone di ritrovo

Saletta ricevimento Parenti

N.1 sala polivalente

Sala TV

Ambulatorio medico

sala parrucchiera, barbiere

Ambulatorio infermieristico

N. bagni assistiti vasche doccia

N. Sale da pranzo di Nucleo

N. camere

Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente. Ogni ospite ha a disposizione

letto, armadio, una poltroncina e un comodino.

Parco esterno con spazi e percorsi attrezzati

- Zona parcheggio

MODALITA' DI AMMISSIONE

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 08,30 alle ore 20,00. salvo deroghe previste dalla Direzione.

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura (dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00) o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni.

All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi garanti vengono richieste una serie di notizie onde individuare il nucleo adatto in cui alloggiarlo.

Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ammissione non impegnativa ma che consente l'inserimento in lista di attesa.

Dovranno essere fornite in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite.

Durante questo orario l'ospite è libero di entrare ed uscire, ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri ospiti; il tutto compatibilmente con le valutazioni espresse dalla Unità di Valutazione Interna.

In caso di uscita dalla residenza, l'ospite è tenuto ad informare la Direzione struttura della propria assenza, firmando il modulo di autorizzazione uscite esterne.

ACCESSO VISITATORI

La struttura, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.

Le visite dei parenti sono consentite tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 19,00 salvo deroghe previste dalla Direzione.

Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni nei seguenti spazi:

nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia, l'igiene degli ospiti e le attività sanitarie; in ogni caso si richiede di non affollare le camere, nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;

Per assolvere agli obblighi di legge, i familiari ed eventuali assistenze non devono avvicinarsi ai carrelli porta vivande ma attendere che i cibi siano distribuiti. Essendo il momento della somministrazione del pasto molto importante e delicato è opportuno che i familiari non discutano le diete personali degli ospiti in quel contesto ma chiedano spiegazioni alla Referente O.S.S., o all'infermiere o al Direttore.

L'accesso in cucina, è tassativamente vietato a tutte le persone estranee ai servizi di struttura.

La richiesta di visite in orari extra va concordata, a seconda delle singole problematiche, con la Direzione Struttura.

In caso di ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera, compete ai familiari stessi assistere il congiunto fino al suo rientro nella struttura.

Al fine di tutelare la salute degli ospiti (pericolo di tossinfezioni alimentari) è vietato portare cibi all'esterno senza autorizzazione della Direzione;

ASSISTENZA PRIVATA

La struttura fornisce Servizi in grado di rispondere ai bisogni dei propri utenti.

Qualora l'ospite o i familiari ritenessero opportuno, in particolari situazioni, chiedere la collaborazione di assistenti esterni, la proposta dovrà essere sottoposta alla Direzione che definirà limiti e modalità delle prestazioni.

La Direzione potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere la propria valutazione in quanto tale collaborazione deve integrarsi con le attività della struttura e non costituire intralcio. In caso di valutazione negativa, l'ospite o il familiare dovrà interrompere tale forma di collaborazione.

Ad ogni buon conto la struttura è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato per l'attività in questione, nel qual caso incombe sul datore di lavoro (cioè l'ospite od il familiare) l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti.

Attraverso tale analisi, La Villa può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente, disponibile in direzione è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Direzione si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite o chi per Lui, può presentare reclami o suggerimenti richiedendo in Direzione l'apposito modulo di segnalazione,

ASPETTI ECONOMICI

I servizi sono addebitati a giornata di degenza. La quota giornaliera viene imputata all'ospite indipendentemente dall'orario di presenza effettivo in struttura.

Non esiste un periodo minimo di degenza in Struttura, poiché la permanenza è in regime privato, pertanto può accogliere ospiti per periodi brevi o lunghi, anche in “regime alberghiero”.

La retta è composta da:

E' la quota giornaliera dovuta dall'ospite/garante e/o dei familiari tenuti per legge al mantenimento, per periodi inferiori al mese, la quota giornaliera è di € _____, mentre la quota mensile è pari ad € _____

Servizi Non Compresi: servizi non compresi nella retta e si suddividono in:

- Supplementi: vengono richiesti sottoscrivendo il contratto e sono calcolati a giornata di permanenza in Struttura.
- Servizi Extra: vengono erogati a richiesta dell'ospite o del garante e vengono pagati in base alla quantità o al costo.

I prezzi di tali servizi sono esposti in Direzione Struttura.

Eventuali variazioni nei prezzi sono comunicate all'ospite o al garante con un preavviso di trenta giorni rispetto alla variazione del prezzo.

CAUZIONE

All'ingresso in Struttura viene richiesto di versare una cauzione infruttifera pari a € 1.000,00 per gli ospiti lungodegenti e di euro 250,00 per gli ospiti temporanei, che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione.

Per le persone con retta integrata da parte di un Soggetto gestore delle funzioni socio assistenziali non sarà richiesta alcuna cauzione.

La retta applicata è quella risultante dal contratto di ammissione sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

LA Direzione si riserva la dimissione dell'ospite, qualora questo sia moroso nel pagamento della retta anche solo di 1 (una) mensilità, trattenendo la cauzione a pagamento del sospeso.

Le spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie (esclusi i trasporti garantiti dall'emergenza 118) sono a pagamento.

Durante i periodi di assenza sarà comunque dovuta la retta prevista.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Quota Ospite: fatturazione mensile anticipata il 5 di ogni mese.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

Gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:

- Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 30 giorni.
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare.

In caso di decesso dell'Ospite, la retta dovuta dovrà essere corrisposta sino al secondo giorno successivo al decesso stesso.

PREAVVISO

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni; per tale periodo sarà comunque dovuta dal Cliente e dagli altri obbligati l'intera Quota come sopra definita

Presso la Direzione è disponibile il modulo Preavviso di dimissioni, da sottoscrivere e riconsegnare.

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.

VILLA ROSA

IL RESPONSABILE DI STRUTTURA

Per presa visione ricevuta ed accettazione

_____ il ____/____/____

L'Ospite / Il GARANTE
