



CARTA DEI SERVIZI

VILLA SERENA

CASA PROTETTA, CENTRO ALZHEIMER, NUCLEO DISABILI

PIAZZA SAN ROMUALDO N.11 S.ROMUALDO - RAVENNA

TELEFONO 0544/483180 FAX 0544/680154

E-MAIL: info@cpvillaserena.com



La carta dei servizi intende fornire la conoscenza approfondita del servizio erogato, i traguardi, le finalità, gli obiettivi che si intendono raggiungere, permettendo all'utente di avere gli strumenti per verificarne la corrispondenza e la qualità. Diviene quindi un documento di trasparenza che si pone a tutela dell'utente e dei suoi familiari.

INDICE

1. CAPITOLO PRIMO

- **Presentazione**
- **Finalità e Obiettivi**
- **Modalità di accesso**
- **Accoglienza/Ingresso**
- **Dimissioni**

2. CAPITOLO SECONDO

- **Organizzazione**
- **Giornata tipo**

3. CAPITOLO TERZO

- **Indicatori standard di qualità**

4. CAPITOLO QUARTO

- **Informazioni Generali**

CAPITOLO PRIMO

PRESENTAZIONE

La Casa Protetta “Villa Serena” è una struttura privata, totalmente ristrutturata che comprende tutti i confort previsti dalla legge (inclusa la climatizzazione con ricambio forzato d’aria in ogni stanza). E’ situata nella Piazza di San Romualdo adiacente alla Chiesa del paese. Si raggiunge facilmente e dispone di ampio parcheggio. Sono presenti 18 camere singole e 40 camere doppie, tutte con ampio bagno e vista sul giardino interno di circa 3000 mq. Il giardino è attrezzato con panchine, tavoli e camminamenti.

La capacità ricettiva in conformità con l’autorizzazione al funzionamento è di n. 98 posti per anziani non autosufficienti di cui n. 23 posti di CRA in convenzione con l’Ausl di Ravenna, n.10 posti EX 2068 accreditati con l’Ausl di Ravenna e n.12 posti di A.A.A. (Alta Attività Assistenziale) accreditati.

Particolare cura viene data alle attività della vita quotidiana degli anziani. Sono in essere alcuni progetti di animazione: Pet Therapy e musicoterapia coordinati dalla psicologa e animatrice.

La cucina è interna alla struttura, i pasti sono preparati dal personale addetto e sono perciò realizzate eventuali diete personalizzate.

I familiari possono pranzare in struttura, previa prenotazione, nelle festività comandate (Natale, S.Stefano e Pasqua).

La lavanderia è interna alla struttura.

La Casa Protetta è certificata secondo le norme ISO 9001.

FINALITA’ E OBIETTIVI

Le finalità e gli obiettivi della struttura sono:

- Rispondere ai bisogni specifici e unici degli anziani non autosufficienti residenti nel comune di Ravenna e delle loro famiglie;
- Promuovere l’integrazione con il tessuto sociale cittadino e con i servizi presenti sul territorio;

- Concorrere al rafforzamento della rete dei servizi socio-assistenziali territoriali;
- Mantenere le capacità residue degli anziani e là dove è possibile al loro recupero;
- Offrire un supporto al mantenimento e miglioramento dello stato di salute;
- Promuovere e mantenere la socializzazione e i rapporti con l'ambiente esterno;
- Garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona anziana nonché della privacy;
- Promuovere e controllare la qualità del servizio erogato.

MODALITA' DI ACCESSO

Per accedere ai servizi della struttura (in regime di convenzione con l'Ausl di Ravenna) è necessario contattare l'Assistente Sociale (responsabile del caso) del territorio di residenza dell'anziano. Attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica del distretto della Ausl di Ravenna l'Assistente Sociale attiva un percorso di valutazione dei bisogni socio-assistenziali e sanitari che termina con un progetto specifico. Quando si verifica la disponibilità del posto, il Servizio Assistenza Anziani informa la struttura riguardo la persona da inserire e i nominativi dei familiari referenti.

Per accedere ai posti non convenzionati è necessario compilare una scheda informativa di pre-ingresso che è possibile ritirare presso gli uffici della struttura o richiedere on line. Quando si verifica la disponibilità del posto, il Coordinatore di struttura informa il familiare referente.

INGRESSO DELL'ANZIANO NEL SERVIZIO

L'ingresso sarà preceduto da un colloquio informativo fra il familiare referente e gli operatori della struttura (coordinatore responsabile e infermieristico).

Eventuali visite domiciliari di pre-ingresso potranno essere concordate in tale sede.

Al momento dell'ingresso dovrà essere fornita la seguente documentazione:

- Impegno al pagamento della retta, sottoscritto dal familiare referente;
- Tessera sanitaria;
- Eventuale esenzione ticket;
- Codice Fiscale;
- Eventuale fotocopia del certificato di invalidità civile;
- Documento di riconoscimento;
- Documentazione medica;
- Rx torace recente (tre mesi).

Successivamente all'ingresso dell'ospite, il familiare referente viene contattato dalla Psicologa di struttura per un colloquio conoscitivo (compilazione Intervista Biografica) al fine dell'elaborazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato).

La Psicologa è a disposizione per colloqui di sostegno rivolti ai familiari e agli ospiti.

Ogni anziano deve disporre di un sufficiente corredo personale, etichettato con il numero che verrà assegnato dalla struttura, tutti i capi devono contenere non più del 40% di lana per consentire la lavatura meccanica.

All'anziano sarà indicata la sistemazione scelta, qualora la convivenza e/o le esigenze psicofisiche evidenzino disagi e difficoltà di gestione, la Direzione si riserva la facoltà di modificare l'assegnazione effettuata.

Ogni ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili e oggetti personali compatibili con la funzionalità degli spazi.

La retta giornaliera viene stabilita dalla Direzione della Struttura e aggiornata ogni anno in relazione all'indice ISTAT. In caso di ricovero ospedaliero la retta giornaliera verrà ridotta del 30%.

Le rette in vigore per l'anno 2017 sono le seguenti:

- Retta giornaliera in posto convenzionato € 48,50
- Retta giornaliera in posto privato camera doppia € 83,33
- Retta giornaliera in posto privato camera singola € 86,66

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato entro il giorno dieci di ogni mese presso gli uffici amministrativi della struttura o tramite bonifico bancario.

L'amministrazione provvederà alla compilazione della dichiarazione annuale delle spese detraibili ai fini fiscali.

DIMISSIONI

La permanenza a "Villa Serena" non è da considerarsi definitiva, infatti nel rispetto della libertà individuale, l'utente può dimettersi sia in seguito al recupero della condizione di autosufficienza, oppure per la presenza di nuove condizioni familiari, relazionali, e sociali in grado di assicurare la necessaria assistenza all'interessato. Ogni anziano può rinunciare alla permanenza mediante atto scritto proprio e del familiare referente che se ne assumono la responsabilità con preavviso di almeno sette giorni. Si precisa che il periodo minimo di permanenza in struttura è di 30 giorni.

La struttura può decidere di dimettere l'ospite, con preavviso scritto di sette giorni, qualora vengano a mancare le condizioni di reciproca fiducia tra il personale medico-infermieristico e l'anziano e/o i familiari referenti.

CAPITOLO SECONDO

ORGANIZZAZIONE

La struttura è suddivisa in quattro nuclei:

Piano Terra:

- Nucleo Gardenia ospita 33 anziani non autosufficienti
- Nucleo Giglio ospita 19 Anziani con Demenza di Alzheimer

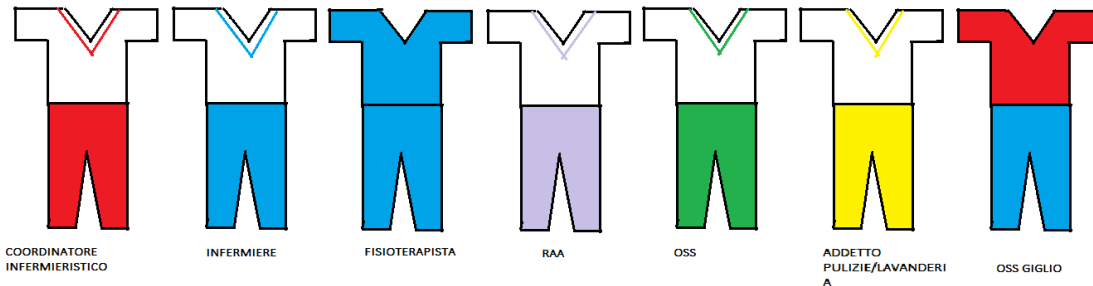
Primo Piano:

- Nucleo Gelsomino ospita 24 anziani non autosufficienti
- Nucleo Girasole ospita 22 ospiti ex 2068 (disabili adulti) e RSA.

Il personale della struttura è dipendente, assunto con contratto nazionale UNEBA, le figure professionali presenti nell'organico sono le seguenti:

- Coordinatrice di struttura: Vecchiatini Loretta
- Coordinatrice infermieristica: Nonni Luana
- Responsabili Attività Assistenziali: Dyrmishi Maylinda Gaspari Laura, Yaremchuk Iryna
- Impiegate Amministrative: Morri Paola, Tassani Federica
- Psicologa di struttura
- 11 Infermieri Professionali
- 3 Fisioterapisti
- 2 Animatrici
- 41 Operatori Socio Assistenziali
- 3 Addetti Cucina
- 5 Addetti Pulizie
- 2 Addetti lavanderia

Il personale è riconoscibile dal colore della divisa assegnata



La coordinatrice di struttura è Loretta Vecchiatini presente in struttura nei seguenti orari:

- Lunedì dalle ore 8,30 alle ore 13,30
- Martedì/mercoledì/giovedì dalle ore 9,00 alle ore 15,30
- Venerdì dalle ore 13,00 alle ore 18,00
- Sabato dalle ore 8,30 alle ore 14,30

L'assistenza infermieristica è garantita per l'arco delle 24 ore.

Il coordinamento infermieristico è affidato all'IP Luana Nonni.

I terapisti della riabilitazione sono presenti in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,00 e il sabato dalle ore 8,30 alle 12,30. La palestra è stata attrezzata per attività motorie individuali e/o di gruppo e accessoriata con sistema innovativo per la riattivazione della microcircolazione "Bemer", in particolare per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito.

L'attività di animazione è seguita dalla animatrice Daniela Pasini, coadiuvata dalla presenza di una animatrice part-time (Daniela Lanciano) e dalla psicologa. Le attività sono programmate annualmente e mirano al coinvolgimento e stimolazione degli ospiti con attività sempre rinnovate.

GIORNATA TIPO

Il programma giornaliero di Villa Serena è così strutturato:

- Dalle ore 6,00 alle ore 9 circa alzate, cure igieniche, bagno settimanale. Medicazione e cure infermieristiche, attività fisioterapiche;
- Dalle ore 8,30 alle ore 9,30 circa colazione, l'infermiere professionale esegue le prescrizioni come da indicazione medica e in seguito riprendono le cure igieniche e le alzate in base al PAI,
- Dalle ore 9,30 alle ore 11,30 gli ospiti accedono alle varie attività a seconda del bisogno: l'attività di animazione nel salone e attività riabilitative in palestra e/o in camera per gli ospiti allettati. L'animazione prevede diverse attività ricreative e di stimolazione cognitiva, motoria e manuale. Sono organizzate in base alle stagioni e alle programmazioni, uscite fuori porta: gita al mare, standiana, fiume ecc... Il giovedì mattina attività di Pet Therapy.
- Dalle ore 10 alle ore 11 somministrazione di bevande in salone e nei reparti;
- Dalle ore 11,30 si accompagnano gli ospiti nelle sale da pranzo;
- Dalle ore 12 alle ore 13 distribuzione , aiuto nell'assunzione del pranzo e l'infermiere professionale esegue le prescrizioni come da indicazione medica;
- Dalle ore 13 messa a letto per gli ospiti che effettuano riposo pomeridiano.
- Dalle ore 14,30 riprendono le alzate del pomeriggio e le cure igieniche;
- Dalle ore 15 alle ore 17,30 attività di animazione : tombola e lavori occupazionali, musicoterapia (normalmente il mercoledì e il giovedì);
- Dalle ore 14 alle ore 16 il fisioterapista esegue le attività in reparto e/o in palestra in base al piano settimanale;
- Dalle ore 15,30 alle ore 16,30 somministrazione bevande the o succhi, frullato di frutta fresca e yogurt o cocomero nel periodo estivo;
- Dalle ore 18 si accompagnano gli ospiti nelle sale per la cena;
- Ore 18,30 distribuzione e aiuto nell'assunzione della cena e l'infermiere professionale esegue le prescrizioni come da indicazione medica;



CARTA DEI SERVIZI

Mod 06
P01
Rev. 10

- Dalle ore 19,30 esecuzione igiene serale e messa a letto.
- Il martedì pomeriggio alle ore 16 circa, viene celebrata la messa.
- Durante la notte l'ospite che è in grado di farlo può servirsi del campanello di chiamata per eventuali bisogni, chi non è in grado di farlo viene controllato con maggiore frequenza dagli operatori e con attenzione particolare ai pazienti critici. Si esegue il cambio dei pannoloni come da programma e le posture vengono effettuate da un operatore socio-assistenziale in collaborazione con l'infermiere professionale.

CAPITOLO TERZO

LA QUALITA'

INDICATORI STANDARD DI QUALITA'

INDICATORI	CASA PROTETTA
Orario ricevimento visite	- dalle ore 8,30 alle 20
Frequenza cure igieniche	- due volte al giorno o al bisogno
Disponibilità parrucchiera barbiere e podologa	- su programma o a richiesta
Tutela della privacy	- ogni operatore è tenuto alla riservatezza riguardo al corpo, alla cartella clinica, all'assistenza e alle questioni personali il personale si attiene al rispetto di protocolli operativi per garantire nelle pratiche quotidiane la riservatezza delle prestazioni
Orario delle funzioni Religiose	- una volta a settimana di norma il martedì
Personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza	- tutte le figure professionali collaborano alla stesura e attuazione di un piano assistenziale individualizzato ascolto personalizzato dei bisogni dell'anziano
Scelte personali	diritto dell'ospite o del familiare di partecipare alla pianificazione dell'assistenza e di decidere gli orari di sveglia e messa a letto; decisione sull'abbigliamento; come trascorrere il tempo; cosa mangiare; chi frequentare e quali visitatori ricevere; esprimere

	preoccupazioni, richieste e lamentele sul trattamento; partecipare ad attività sociali religiose, comunitarie e di essere aiutato per raggiungere i luoghi ove queste si svolgono; libertà di rifiutare il trattamento sanitario
Qualità della vita	<ul style="list-style-type: none"> - diritto ad essere rispettato come persona; - diritto ad essere ascoltato, accudito e curato - libertà di scelta dell'utilizzo degli spazi comunitari, nel rispetto delle regole di convivenza; - impegno della struttura ad usare metodi di contenzione solo per i casi necessari come forma di protezione a favore dell'anziano e dietro prescrizione medica
Attività di sostegno	la psicologa è disponibile per colloqui di sostegno con i familiari e gli ospiti.
Servizio di lavanderia	il lavaggio e la fornitura della lavanderia piana è a carico della struttura. Gli indumenti personali vengono lavati dalla struttura su richiesta.
Frequenza pulizia camere e relativi servizi igienici	una pulizia al giorno
Frequenza pulizia servizi igienici comuni	due pulizie al giorno
Confort (in ogni camera)	dispos. di chiamata, guardaroba personale, servizi igienici, cavo TV
Informazione e chiara documentazione sui servizi erogati	la carta dei servizi erogati viene consegnata prima dell'ingresso e deve essere firmata per presa visione.

CAPITOLO QUARTO INFORMAZIONI GENERALI

La struttura, come ogni grande organizzazione, stabilisce alcune regole di convivenza con la finalità di tutelare i propri utenti e di salvaguardarne la libertà, consapevole delle difficoltà di armonizzare i bisogni, le aspettative e le individualità.

Per rispetto alla privacy degli utenti e per consentire il lavoro degli operatori, i familiari e gli amici sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

La struttura fornisce supporto sull'avvio, disbrigo di pratiche amministrative agli utenti soli e non assistiti dalle famiglie.

Gli utenti sono invitati a non trattenere oggetti di valore e somme di denaro nelle stanze per le quali, la Direzione declina ogni responsabilità.

La struttura svolge funzioni depositarie a titolo gratuito ai sensi dell'art.1766 e succ. dal Codice Civile dietro autorizzazione scritta dell'ospite e dei suoi familiari.

La struttura dispone di apposita assicurazione in caso di danneggiamento di oggetti dell'Ospite da parte del personale

La struttura non adotta misure coercitive e limitanti della libertà personale, pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari di sicurezza della persona.

Essendo l'ammissione volontaria e garantendo l'organizzazione della struttura tutte le necessarie forme di tutela dell'ospite, il suo allontanamento non comporta alcuna responsabilità della struttura stessa.

Il personale di servizio risponde dell'ambito delle normative vigenti sullo stato giuridico.

I parenti e i visitatori non possono consegnare direttamente agli anziani alimenti, medicine o altri oggetti che potrebbero arrecare danni, ma consegnarli al personale sanitario. I medicinali non esenti sono a carico dell'ospite.

Al piano terra sono presenti distributori di bevande calde, bibite e snack.



CARTA DEI SERVIZI

Mod 06
P01
Rev. 10

Il personale non può ricevere regali in denaro o conseguire vantaggi per prestazioni inerenti al proprio servizio.

Eventuali reclami su disservizi, vanno inoltrati direttamente al Coordinatore di Struttura.

La struttura non provvede all'assistenza in caso di ricovero ospedaliero.

Il servizio di lavanderia è a carico della struttura (lenzuola, asciugamani ecc.)

Il lavaggio della biancheria personale è incluso nella retta.

La struttura cercherà la massima collaborazione con i parenti dell'ospite al fine che la sua permanenza in struttura sia più agevole e confortevole possibile.