

**Residenza Assistenziale per Anziani  
Villa Eden  
Via Roma n. 92  
14034 Castello di Annone (AT).  
Tel. 0141/401120**



Partendo dal principio che.....  
La CASA è il punto da cui ogni uomo parte  
la CASA è il punto dove ogni uomo arriva  
o spera di terminare il corso della vita.....  
o della propria storia.

*Ecco la ragione d'essere di “Villa Eden”*



## Indice

La carta dei servizi	pag. 3
Chi siamo	pag. 4
Mappa del nostro servizio	pag. 5
Come raggiungere la residenza per anziani	pag. 6
Come visitare la residenza per anziani	pag. 6
Come chiedere informazioni	pag. 6
Come raggiungerci	pag. 7
Presentazione della struttura	pag. 8
La Mission	pag. 9
Metodologia del lavoro	pag. 9
Organizzazione del servizio	pag. 10
Orari di visita	pag. 10
Uscite dalla struttura	pag. 10
Destinatari del servizio	pag. 10
Descrizione della struttura	pag. 11
Modalità di ammissione e dimissione degli ospiti	pag. 12
Sistemazione alloggiativa	pag. 12
Cessazione del rapporto di ospitalità	pag. 12
Norme di pagamento retta e modalità di conservazione del posto letto	pag. 13
La retta mensile comprende	pag. 13
La retta mensile non comprende	pag. 13
Servizio di ristorazione	pag. 14
Servizio di guardaroba e lavanderia	pag. 15
Servizio di pulizia degli ambienti di vita	pag. 15
Servizio di assistenza e cura della persona	pag. 16
Servizio di animazione/ricreativo	pag. 17
Servizio spirituale	pag. 18
Servizio di pedicure e parrucchiera	pag. 18
Servizio di assistenza medica	pag. 19
Servizio medico infermieristico	pag. 19
Organigramma del personale	pag. 20
<b>Organigramma del personale</b>	<b>pag. 21</b>
Giornata tipo	pag. 21
Trasporto	pag. 22
Controllo della qualità del servizio	pag. 22
Gestione dei reclami	pag. 22
Tutela dei dati e la gestione della privacy	pag. 23
Scheda di segnalazione disservizio e dei suggerimenti	pag. 24
Regolamento delle prestazioni	pag. 25
Norme e Comportamenti degli Ospiti	pag. 27
Regolamento Visitatori	pag.28
Norme per le persone di sostegno agli ospiti e per il personale privato di assistenza	pag.29

# La Carta dei Servizi

La "Carta dei servizi" è uno strumento di comunicazione e presentazione dei servizi erogati destinata alle famiglie, agli ospiti e agli inviati.

Con questa carta la "Casa di Riposo Villa Eden" si pone l'obiettivo di offrire ai destinatari una corretta informazione sulle prestazioni erogate e sui servizi connessi.

## **Che cos'è**

E' uno strumento che:

- ✚ informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- ✚ rende partecipe l'utenza al fine di impegnare il gruppo di lavoro a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- ✚ tutela gli utenti da eventuali inadempienze dell' ente gestore;
- ✚ garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

## **Cosa contiene**

- ▶ L'indicazione delle prestazioni e dei servizi offerti;
- ▶ descrive gli interventi del progetto
- ▶ Individua gli strumenti di tutela dell'utente;
- ▶ Definisce i tempi di validità ed i modi di pubblicità della carta;
- ▶ Indica le modalità per eventuali reclami in caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta a tutela dei propri diritti.

## Chi Siamo.

L'Incontro è nato nel 1990 ed opera nel settore dei servizi socio- sanitari su tutto il territorio regionale nonché nazionale; promuove e gestisce servizi alla persona, nel rispetto dell'individualità e del contesto comunitario di appartenenza, svolge, inoltre, attività di studio ed elabora progetti di interesse collettivo in riferimento ai vari settori di intervento (anziani, famiglie, minori, portatori di handicap fisici e psichici)

La società si avvale sia dell'attività lavorativa di consulenza che di personale dipendente con specifiche competenze professionali.

Per la gestione dei servizi l'Incontro fa riferimento ad un sistema di qualità interno.

I Servizi gestiti dall'Incontro s.r.l. sono:

- ☛ n. 1 Comunità Protetta di Tipo B denominata **L'Incontro** D.gr. 357-97
- ☛ n. 3 Gruppi Appartamento per pazienti psichiatrici in fase avanzata del progetto riabilitativo denominato **"Fase Progress in Group Living 1-2-3"** D.gr. 357/97
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento denominato **"Autonomy 1"** D.gr. 357/97
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento denominato **"Autonomy 2"** D.gr. 357/97
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento denominato **"La Metafora"** D.gr. 230/97
- ☛ n. 1 Casa di riposo (R.A.) denominata **"Villa Eden"** D.gr 38/92
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento per Minori e Giovani Adulti denominato **"Il Gufetto"** (dgr n 25 del 18-12-2012)
- ☛ n. 1 Gruppo Appartamento per Genitore/Bambino e gestanti denominato **"La Coccinella"** (dgr n 25 del 18-12-2012)
- ☛ n. 1 punto vendita denominato **"Fiori e Magie dell'Incontro"**

# Mappa del nostro servizio



## **COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA PER ANZIANI**

La Residenza per anziani Villa Eden si trova a Castello di Annone, in Via Roma n. 92 facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati.

### **Per chi utilizza un mezzo pubblico:**

- **con il treno:** la stazione di Castello di Annone si trova a circa 700mt dalla struttura. È possibile partire dalla stazione di Asti e di Alessandria.
- **con la corriera:** la fermata di questo mezzo si trova a 150 mt dalla struttura, garantendo la linea di andata e ritorno per Asti e per i paesi limitrofi.

### **Per chi utilizza un mezzo proprio:**

Arrivando da Asti: imboccare c.so Alessandria proseguire per Quarto d'Asti- arrivati nel paese di Castello di Annone, dopo la piazza del Comune, proseguire 200 mt circa sulla sinistra al n. 92 si trova la casa di riposo (di fronte alla croce rossa)  
La struttura dispone di parcheggio esterno all'area della Residenza per anziani, dotato di comodi e gratuiti posti auto, adeguato alla esigenze tanto del personale che degli eventuali visitatori.

## **COME VISITARE LA RESIDENZA PER ANZIANI**

Chi desiderasse fissare un appuntamento per visitare o avere informazioni relative alla struttura o all'inserimento può rivolgersi:

alla **Responsabile** della struttura:

sig.ra Donatella Danzi

Telefono ufficio 0141.401120- 0141-401631

Cellulare 335-6816320

Dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 17,00.

## **COME CHIEDERE INFORMAZIONI**

Chi desiderasse chiedere informazioni relative alla struttura o all'inserimento può rivolgersi:

al **Personale OSS tutti i giorni** nei seguenti orari:

dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 17,00

al numero 0141-401120



## **Presentazione della struttura**

La Casa di riposo Villa Eden è sita nel Comune di Castello di Annone , provincia di Asti, telefono 0141/401120, fax 0141/402991, sito internet [www.comunitalincontro.it](http://www.comunitalincontro.it) indirizzo e-mail [igelsi@tin.it](mailto:igelsi@tin.it) Cod.Fisc.: 01009480052 – P.IVA 01009480052.

La Casa di Riposo Villa Eden è gestita dall'Incontro S.r.l.; è in possesso di autorizzazione al funzionamento con determinazione della SOC Medicina Legale dell'Asl di Asti n. 61 del 17 settembre 2014 per n. 23 posti letto.

Secondo i fini istituzionali e in osservanza delle leggi nazionali e regionali, accoglie i cittadini necessitanti d'ospitalità in Casa di Riposo, sia in forma definitiva che temporanea.

Tali cittadini devono aver raggiunto l'età del pensionamento e, comunque, devono aver compiuto il sessantacinquesimo anno d'età .

La Casa di Riposo opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite:

- informazioni comprensibili sul suo stato di salute e sulle cure proposte;
- interventi socio-assistenziali personalizzati;
- assistenza socio/sanitaria;
- continuità delle prestazioni sanitarie e assistenziali;
- riservatezza e tutela delle informazioni personali;
- imparzialità di trattamento;
- efficienza dei servizi;
- sicurezza personale.

La Casa di Riposo Villa Eden opera in regime privato, pertanto la retta di degenza è a totale carico dell'utente.

## **La Mission**

Villa Eden è una residenza Assistenziale a regime residenziale rivolta a persone di ambo i sessi, ultrasessantacinquenni che ha come obiettivo quello di dare vita ad una risposta assistenziale flessibile ai bisogni emergenti di ognuno, in un ambiente di vita centralizzato sulla persona e sulla costruzione di relazioni significative con il territorio in cui opera.

Così che la diversificazione delle risposte garantisca ad ognuno la promozione ad una vita confortevole, basata su un clima sereno e non istituzionalizzante, mantenendo vivi legami significativi dove *“i ricordi e i sogni”* trovano la giusta dimensione per sentirsi parte attiva di un collettivo, della propria comunità in altri termini di sentirsi ancora *“a casa”* e non *“fuori casa”* di sentirsi in *“paese”* e non *“senza paese”*.

Tale appartenenza rende vivi, apre alla solidarietà sia in termini di reciprocità che di apertura verso l'esterno.

## **Metodologia del lavoro**

L'obiettivo principale è quello di fornire un'assistenza socio assistenziale di qualità, finalizzata a rispondere il più possibile ai bisogni dell'anziano supportato da servizi alberghieri di buon livello.

Il metodo di lavoro si basa sull'èquipe assistenziale multiprofessionale, dove le diverse professionalità si incontrano per elaborare e verificare i piani assistenziali individuali in base ai bisogni di ognuno, nonché programmare attività consone al gruppo dei residenti..

## **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

La nostra struttura è aperta 7 giorni su 7, per 365 giorni all'anno, garantendo l'assistenza nell'arco delle 24 ore.

È possibile programmare durante l'arco dell'anno "ricoveri di sollievo" compatibilmente con la disponibilità del posto letto.

I diversi tipi di servizi vengono forniti in maniera individuale e differenziata a seconda dei concreti bisogni di ognuno.

## **ORARI DI VISITA**

L'orario di visita è libero tranne gli orari di pranzo, cena e di riposo.

Qualora la camera sia divisa con altri ospiti, le visite sono ammesse negli spazi comuni.

Durante i pasti, qualora si riscontri la necessità, è possibile avere accanto un familiare, previa autorizzazione scritta della direzione.

Qualora per esigenze assistenziali fosse necessario la presenza di un familiare o di un'assistenza privata nell'arco delle 24 h., sarà necessaria un'autorizzazione scritta della direzione, con l'indicazione dell'orario e della persona preposta all'assistenza (il tutto verrà trascritto nel PAI dell'utente).

## **USCITE DALLA STRUTTURA**

L'anziano residente è in condizioni di totale autosufficienza pertanto può uscire liberamente dalla struttura, previo avviso al personale in turno.

I familiari ed i conoscenti che volessero uscire con l'anziano, devono concordare preventivamente l'uscita con il personale della struttura.

La direzione può vietare il permesso di uscita dell'anziano dalla struttura solo per comprovati e motivati problemi di salute.

## **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

La casa di riposo Villa Eden è rivolta ad un'utenza anziana autosufficiente o semiautosufficiente, ultrassessantacinquenne di ambo i sessi, che non può o non vuole più rimanere nella propria casa.

È possibile anche accogliere coppie di coniugi.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

L'edificio è stato, nel corso del tempo, sottoposto a opere di ristrutturazione per renderlo sempre più funzionale.

Particolare importanza è stata data all'arredo, reso confortevole e il più possibile affine, al "focolare domestico", riducendo l'impatto istituzionale, senza ovviamente perdere di vista gli accorgimenti legislativi in materia.

La struttura è articolata su tre piani, collegati da ampia scala ed ascensore, circondata da un'armoniosa area verde con servizi di pertinenza.

Le camere sono personalizzate e dotate di tutti gli accorgimenti per renderle confortevoli: singole o doppie, dotate di bagno interno, con riscaldamento, TV, telefono e chiamate di pronto soccorso.

Gli spazi comuni sono ampi, ben curati e serviti di tutte le suppellettili idonee ad una armoniosa convivenza di gruppo.

## **MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE DEGLI OSPITI**

### **Lista di attesa**

È a cura della direzione della struttura tenere un registro con le richieste di inserimento.

Per tutte le domante vige il criterio dell'ordine cronologico di arrivo.

Al momento della domanda l'utente è immediatamente informato della posizione nella lista d'attesa.

### **Domanda di inserimento ed accoglienza**

L'ammissione nella Casa di Riposo avviene a domanda dell'interessato o della famiglia e può essere, come di norma, a carattere definitivo, oppure a carattere temporaneo.

Per la domanda di residenza definitiva, l'utente sottoscrive la domanda d'ingresso compilando l'apposito modulo.

I familiari e gli anziani che intendono fare domanda di ammissione possono chiedere di visitare la struttura, previo appuntamento.

La visita sarà guidata da un operatore della struttura in grado di spiegare adeguatamente le modalità di funzionamento ed i servizi offerti all'interno della residenza nonché l'ammontare della retta di degenza.

L'inserimento degli Anziani per brevi periodi in posti di Sollievo è stabilito in base alla disponibilità del posto letto.

Il giorno dell'ingresso verranno consegnati per la sottoscrizione l'impegnativa per il pagamento della retta di degenza, il modulo per la gestione dei dati e la tutela della privacy (L.196/03).

Per consentire al personale operante in struttura una migliore conoscenza delle problematiche socio-sanitarie per impostare un programma assistenziale personalizzato, è necessario che vengano forniti in fotocopia o in originale i documenti sanitari disponibili (cartelle cliniche, dimissioni ospedaliere, visite specialistiche) e che vengano comunicate eventuali allergie, intolleranze, esigenze dietetiche, farmacologiche, assistenziali e abitudini.

### **SISTEMAZIONE ALLOGGIATIVA**

La camera viene assegnata in base alla disponibilità del posto letto al momento dell'inserimento. **Per la sistemazione in camera singola è previsto un supplemento sulla retta mensile pari al 5% rispetto alla camera doppia.**

Nel corso della degenza potrebbe rendersi necessario degli spostamenti dovuti a:

- 1. incompatibilità di convivenza;**
- 2. bisogni personali;**
- 3. facilitazioni di pratiche assistenziali;**
- 4. manutenzione ordinaria o straordinaria della struttura.**

### **CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI OSPITALITÀ**

Le dimissioni possono essere stabilite per i seguenti casi:

- **Peggioramento delle condizioni di salute che rendono la struttura non idonea a rispondere ai bisogni sanitari dell'ospite;**
- **Non pagamento del contributo (retta) per almeno due mesi;**
- **c Comportamento violento verso altri ospiti e personale in servizio.;**
- **Decesso.**

## **NORME DI PAGAMENTO RETTA E MODALITÀ DI CONSERVAZIONE DEL POSTO LETTO.**

La retta mensile è stabilita al momento dell'ingresso e si riferisce all'anno in corso. Annualmente verrà aggiornata in base all'indice ISTAT.

La variazione della retta è comunicata con trenta giorni di anticipo e l'aumento si considera sempre per tutto l'arco dell'anno dal 1.01 al 31.12.

La retta è pagata dall'ospite a mensilità anticipata, entro e non oltre il cinque del mese, tramite bonifico bancario presso la Banca Intesasanpalo sede di Asti sul C/C **IT69 V030 6910 3001 0000 0060 680**.

In caso di assenza temporanea per qualsiasi causa, non compete alcuna riduzione retta.

**In caso di decesso dell'ospite, la retta, verrà conteggiata per ulteriori quindici giorni successivi alla data del decesso.**

L'ospite può richiedere la cessazione dell'ospitalità, per qualsiasi motivo, senza peraltro dare giustificazione sulla decisione, con preavviso scritto di 30 giorni.

Per il mancato preavviso è dovuta una retta mensile aggiuntiva.

**Al momento dell'ingresso è previsto un deposito cauzionale di € 1.000,00 che le verrà restituito dopo venti giorni dalla dimissione o decesso.**

## **LA RETTA MENSILE COMPRENDE.**

- **Servizio Alberghiera:** fornitura e cambio della biancheria da camera (lenzuola, asciugamani, tovagliati) lavaggio e stiraggio della biancheria e degli indumenti personali dell'ospite. Pulizia e igienizzazione degli spazi personali e comuni dell'ospite.
- **Servizio di Assistenza alla persona:** compreso l'igiene personale, vestizione, mobilizzazione, nutrizione, accompagnamento agli spazi interni a disposizione, cambio ausili come da prescrizione (D.g.r. 41/95)
- **Assistenza e controllo** a tutela degli ospiti, sia diurna che notturna da parte di personale specializzato.
- **Servizio infermieristico** per controllo e preparazione terapia farmacologica.
- **Attività ludico occupazionali e di animazione** come da calendario.
- **Riscaldamento, canone TV.**
- **Pasti** che comprendono: prima colazione – pranzo- merenda- cena come da menù vistato dall'Asl .
- **Diete personalizzate** su prescrizione medica.

## **LA RETTA MENSILE NON COMPRENDE.**

- Ⓞ **Le spese telefoniche,**
- Ⓞ **Le spese mediche, farmaceutiche e tickets vari non dispensati dal servizio sanitario;**
- Ⓞ **I trasporti per visite mediche e ricoveri ospedalieri;**
- Ⓞ **Le visite specialistiche**
- Ⓞ **Le spese per parrucchiere e pedicure;**
- Ⓞ **La pratica per la richiesta dei presidi sanitari (pannoloni, carrozzelle, ecc.) all'Asl di residenza,**
- Ⓞ **Servizio di somministrazione pasti in camera;**
- Ⓞ **Bevande non incluse in menù (bibite, succhi, spremute ecc.);**
- Ⓞ **Servizio frigo in camera;**
- Ⓞ **Lavaggio e stiraggio di biancheria particolare.**
- Ⓞ **Le spese non comprese nella retta devono essere regolate direttamente dall'ospite o dal garante.**

## **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il Servizio di ristorazione, interno alla struttura, assicura il fabbisogno alimentare giornaliero a tutte le persone ospiti della Residenza.

Il servizio è assicurato tutti i giorni dell'anno da personale qualificato.

La giornata alimentare prevede: **prima colazione, pranzo, merenda, cena.**

Il servizio di distribuzione dei pasti viene erogato nelle sale da pranzo comuni, per gli ospiti in grado di recarvisi, ed in stanza esclusivamente per ospiti che sono temporaneamente non in grado di alzarsi dal letto.

Le fasce orarie per la consumazione dei pasti sono le seguenti:

### **PASTO FASCE ORARIE**

 **Colazione 8.00 – 8.30**

 **Pranzo 12.00**

 **Merenda 16.00**

 **Cena 19.00.**

La somministrazione dei pasti mira a fornire un corretto apporto alimentare, compatibilmente con i gusti, le preferenze, e le necessità dietetiche del singolo ospite, nel rispetto di principi dietetici per particolari patologie.

I menù proposti prevedono una rotazione ogni quattro settimane; essi sono formulati sulla base delle "Linee guida", elaborate dalla Direzione regionale della sanità e delle politiche sociali, e visti dal servizio SIAN dell'Asl AT.

Ai fini della sicurezza igienico – sanitaria degli alimenti prodotti, il Servizio si è dotato di un sistema di autocontrollo HACCP.

Previa autorizzazione della direzione è possibile usufruire del servizio di ristorazione anche dai familiari/visitatori.

Il costo è a totale carico del consumatore.

### **SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA**

È assicurato il Servizio di guardaroba e lavanderia per quanto riguarda la biancheria piana (lenzuola, coperte, federe, asciugamenti, ecc.).

Il Servizio tratta anche la biancheria personale dell'ospite, opportunamente contrassegnata per prevenire rischi di smarrimento.

Tutte le prestazioni sono comprese nella retta di ospitalità.

Il Servizio riceve inoltre gli indumenti donati alla Residenza e, previa selezione, lavaggio ed eventuale adattamento, li cede gratuitamente agli ospiti che ne hanno necessità.

### **SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI DI VITA**

L'igiene e la pulizia ordinaria e periodica degli ambienti è garantita dal personale interno.

L'igienizzazione degli ambienti è eseguita secondo procedure specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute delle persone.

Le pulizie si svolgono prevalentemente durante le ore del mattino e tengono conto della presenza e delle esigenze degli ospiti.

La pulizia ordinaria e straordinaria segue un preciso piano di lavoro che identifica e prevede gli interventi di pulizia, di disinfezione degli ambienti e le rispettive frequenze e periodicità di esecuzione.

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA E CURA DELLA PERSONA**

L'assistenza, la cura e l'igiene della persona sono una delle attività fondamentali della Residenza per anziani.

La pulizia personale e in generale la cura della persona sono di importanza basilare per l'ospite anziano, anche in considerazione della ridotta capacità motoria, sensoriale e cognitiva che limita la sua autonomia.

L'igiene e la cura della persona sono direttamente correlate al benessere ed ad una positiva immagine di sé.

Nello specifico vengono garantiti i seguenti servizi:

- **Igiene e Cura alla Persona**: comprende l'igiene quotidiana (lavaggio viso, braccia, denti, mani, bidè), il bagno assistito periodico, la vestizione con abbigliamento personale ed idoneo.

- **Interventi di mobilitazione**: prevedono l'alzata e la rimessa a letto dell'ospite e l'assistenza nella deambulazione.

- **Assistenza nell'alimentazione**: per ospiti che necessitano di aiuto totale o parziale nell'alimentazione/idratazione, l'operatore garantisce un aiuto personalizzato (tagliare le pietanze, imboccare, sorvegliare, stimolare ad alimentarsi).

- **Controllo e gestione dell'incontinenza**: prevede l'accompagnamento in bagno degli ospiti con capacità residue e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza.

- **Assistenza notturna**: assicura il controllo, la sorveglianza e la tutela degli ospiti, mediante frequenti controlli nelle singole stanze, in base al loro livello di dipendenza o di non autonomia momentanea.

L'ospite in grado di soddisfare in autonomia le proprie necessità, può richiedere la collaborazione del personale in servizio attraverso la chiamata con il campanello.

## **SERVIZIO DI ANIMAZIONE/RICREATIVO**

L'obiettivo delle attività di animazione e ricreazione è quello di creare un ambiente sereno e di offrire agli ospiti la possibilità di recuperare interessi, risorse personali e relazioni sociali attraverso interventi individualizzati e di gruppo.

Il servizio di animazione è garantito dal personale della struttura che con la collaborazione di singoli volontari e di associazioni di volontariato organizzano attività di tipo ludico, di intrattenimento e socializzazione, e piccoli lavori manuali.

Mensilmente vengono programmate le attività in base alle caratteristiche degli ospiti presenti.

Tali attività sono svolte dal personale OSS, adeguatamente formato, tenendo conto delle abilità e interessi personali.

Nell'arco dell'anno vengono organizzati eventi aperti a tutto il territorio, a cui possono partecipare gli ospiti, amici, parenti nonché visitatori esterni.

## **ATTIVITÀ DI LETTURA ATTIVITÀ DI LABORATORIO**

- Lettura del quotidiano,
- Laboratorio creativo - ,manuale,
- Lettura del libro,
- Laboratorio di disegno e pittorico.

## **ALTRE ATTIVITÀ**

- Laboratorio di giardinaggio,
- Attività religiose,
- Laboratorio di cucina,
- Gruppo di conversazione,
- Attività cognitive.

## **GIOCHI**

- Tombola,
- Giochi mnemonici,

## **USCITE**

- Uscite organizzate sul territorio.

## **MOMENTI DI FESTA**

- Festa dei compleanni,
- Altre festività (Natale, Pasqua etc.),
- Incontri conviviali con le famiglie.

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE**

La Messa viene officiata presso la Cappella interna alla struttura come da calendario esposto.

## **SERVIZIO DI PEDICURE E PARRUCCHIERA**

Questi servizi di cura della persona vengono svolti all'interno della struttura: sono servizi prettamente personali e vengono svolti da professionisti di fiducia dell'utente; la struttura mette a disposizione l'occorrente per espletare l'attività (chiamata telefonica, camera idonea, ausili).

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA**

All'interno della Residenza l'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale assicurando:

- **il controllo e la promozione dello stato di salute degli ospiti, avvalendosi della collaborazione del personale infermieristico e assistenziale;**
- **visite mediche generali;**
- **compilazione delle cartelle cliniche;**
- **prescrizioni di terapie e di farmaci;**
- **le indicazioni dietetiche;**
- **richieste di visite specialistiche;**
- **proposte di ricovero ospedaliero;**

I medici che operano nella Residenza per anziani curano i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati.

### **Servizio Medico Infermieristico.**

La struttura assicura l'assistenza medico infermieristica di base attraverso le figure del distretto ex D.G.R. 38/95.

Il personale competente si assicura che l'ospite assuma la terapia farmacologia secondo le prescrizioni mediche e ne annota l'avvenuta assunzione su apposita scheda.

All'interno dello staff è prevista la figura dell'infermiere professionale per la preparazione farmacologica degli ospiti e per rilevarne i bisogni sanitari; è altresì assicurata, su richiesta dell'ospite o della famiglia, l'autorizzazione all'accesso a personale esterno, non dipendente della struttura per prestare privatamente assistenza individuale.

Si precisa che il personale della struttura continuerà ad erogare le proprie prestazioni, mentre il personale esterno non intralcerà il servizio prestato.

La struttura assicura altresì l'approvvigionamento di farmaci e presidi sanitari nonché le prenotazioni per visite specialistiche ed esami ematochimici.

Per quanto non fosse fornito dal SSN, il costo sarà a carico dell'ospite, con versamento immediato.

## **ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE**

Le attività socio -assistenziali e alberghiere sono assicurate attraverso le seguenti figure di riferimento:

- ▶ **N. 1 unità Direttore di struttura per 7 h settimanali**
- ▶ **N. 7 unità di Personale addetto all'assistenza (OSS)**
- ▶ **N. 2 unità di Personale Addetto alla cucina per 38 h settimanali;**
- ▶ **N. 2 unità di Personale Addetto ai servizi generali per 38 h. settimanali**
- ▶ **N. 1 unità di infermiera professionale per 3 h. settimanali**
- ▶ **N. 1 unità di psicologa per 4 h. settimanali.**

Il **Coordinatore dei Servizi Socio-Assistenziali**, predispone i piani di lavoro, concorda le priorità assistenziali, supervisiona la qualità dell'assistenza. Cura in particolare l'accoglienza dei nuovi ospiti e partecipa alla stesura del progetto assistenziale individuale.

Il Coordinatore si rende disponibile a colloqui sia con l'ospite che con i familiari, per fornire indicazioni in merito all'assistenza e all'organizzazione della Residenza.

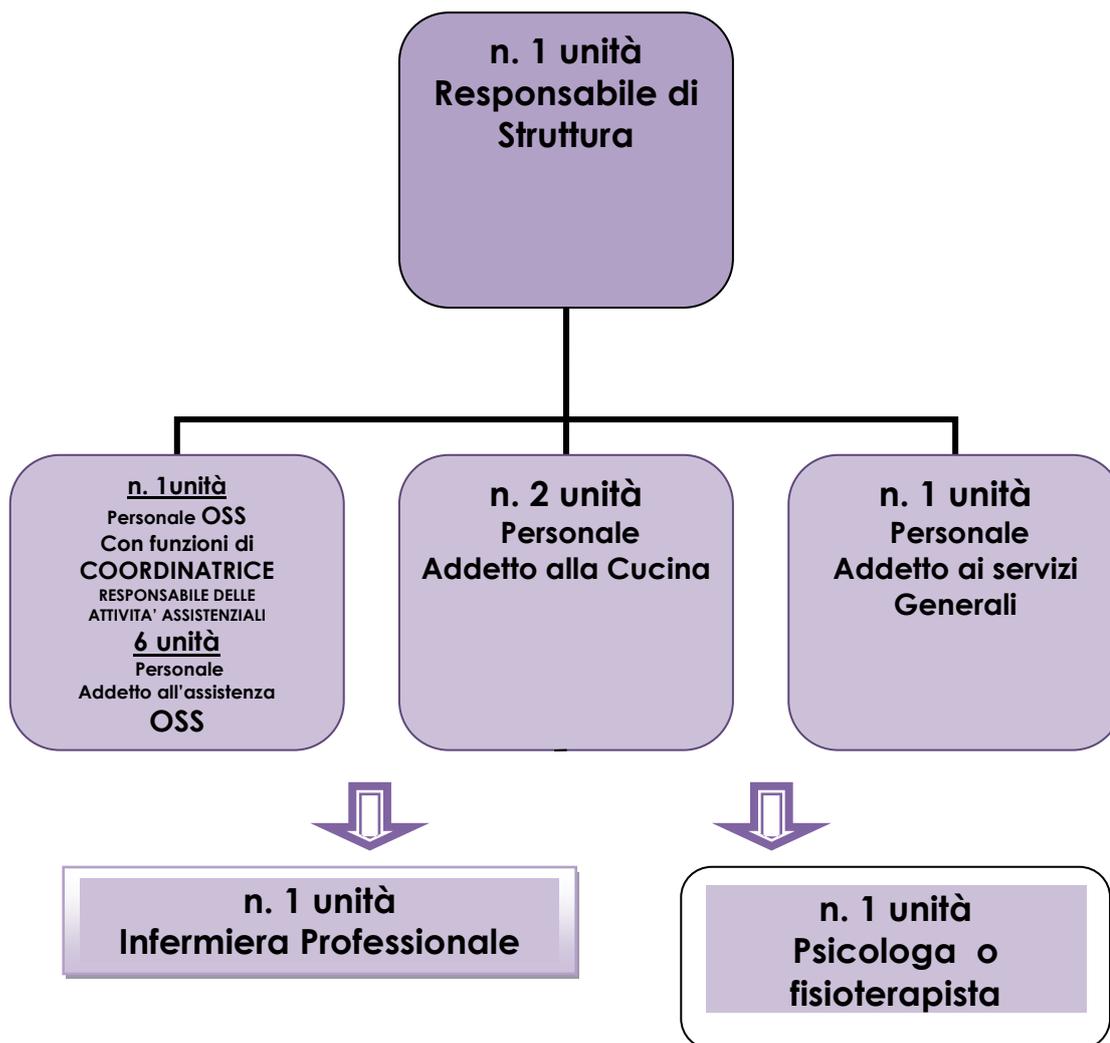
Il personale assistenziale è composto da **operatori socio-assistenziali**, dipendenti dell'Incontro s.r.l., in possesso della qualifica regionale specifica per la funzione.

Il personale socio-assistenziale della Casa garantisce 24 ore su 24 aiuto ed assistenza agli anziani residenti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana, secondo un piano di assistenza individualizzato, formulato in equipe e periodicamente aggiornato.

Provvede anche alla sorveglianza; collabora e partecipa all'attività di socializzazione e animazione svolta nella residenza, oltre a provvedere alla pulizia e all'igiene dell'ambiente e alla cura dell'abbigliamento e della dotazione personale dell'ospite.

Per tutti i dipendenti è previsto un piano di formazione interno a cadenza annuale

## Organigramma del personale



## Giornata Tipo

Orario	
h. 7,00/7,30	Sveglia, Igiene personale
h. 8,00/8,30	Colazione
h. 9,00/10,00	Attività di culto
h. 10,00/12,00	Attività occupazionali (come da calendario)
h. 12,00	Pranzo
h. 13,30/15,30	Relax
h. 16,00	Merenda
h. 17,30/18,30	Attività Animazione - Ludiche
h. 19,00	Cena
h. 20,00/21,30	Igiene personale- Riposo notturno

## **TRASPORTO**

I parenti devono garantire il trasporto e l'accompagnamento dell'anziano per visite mediche e eventuali ricoveri.

In caso di mancanza del parente o di mezzi il trasporto verrà garantito il servizio tramite l'ambulanza il cui costo sarà a carico dell'anziano o del proprio familiare.

## **CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.**

L'ente gestore (l'Incontro s.r.l.) ha attivato una procedura interna per valutare e monitorare la qualità del servizio erogato attraverso dei "questionari di soddisfazione del servizio".

I questionari vengono somministrati all'utente-famiglia- servizi invianti- personale una volta all'anno e successivamente consegnati al coordinatore dei servizi che provvederà alla stesura del report annuale.

I dati raccolti serviranno a monitorare la qualità del servizio prestato e verranno discussi con l'èquipe multidisciplinare.

## **GESTIONE DEI RECLAMI**

L'ente gestore ha predisposto un protocollo interno per la gestione dei reclami che devono essere presentati per iscritto al coordinatore dei servizi con apposita modulistica (in allegato) mediante:

- **Fax;**
- **lettera a mano;**
- **in lettera semplice inviata a mezzo r/r;**

c/o la sede legale.

I reclami verranno protocollati in ordine cronologico e, successivamente, archiviati con la relativa risposta nell'apposito "registro reclami".

In prima istanza verranno valutati dal responsabile del servizio il quale, se di semplice soluzione, fornirà un riscontro per iscritto entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo stesso.

Nel caso in cui il reclamo non sia di immediata soluzione, il responsabile dei servizi provvederà ad inoltrarlo all'èquipe multi professionale che ne esaminerà il contenuto per dare una risposta adeguata entro 20 giorni lavorativi per iscritto a chi ha sporto il reclamo.

Non sono ammessi reclami a voce (es. per telefono, in struttura etc.) e anonimi.

Ogni reclamo è reso disponibile all'attività di verifica degli enti committenti ed agli organi di vigilanza.

## **TUTELA DEI DATI E LA GESTIONE DELLA PRIVACY.**

Conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy, l'ente gestore ha predisposto il "Documento Programmatico sulla Sicurezza nel trattamento dei dati personali" (D.P.S.) e si adopera per garantire, nell'organizzazione delle prestazioni e dei servizi, il rispetto del segreto professionale, delle leggi e dei regolamenti in materia di modalità di trattamento dei dati sensibili e di misure di sicurezza.

In particolare vengono adottate le seguenti misure:

- cautele volte ad evitare che le prestazioni sanitarie, ivi compresa l'eventuale documentazione di anamnesi, avvenga in situazione di promiscuità derivanti dalle modalità o dai locali prescelti
- al momento dell'ingresso nella Casa di riposo viene fatta sottoscrivere una dichiarazione liberatoria per l'utilizzo dei dati personali;
- la comunicazione di informazioni sullo stato di salute dell'ospite si svolge in ambiente il più possibile isolato e riservato;
- rispetto della dignità dell'interessato in occasione della prestazione medica e in ogni operazione di trattamento dei dati;
- gli incaricati che non sono tenuti per legge al segreto professionale devono comunque rispettare regole di condotta che lo tutelano.

## SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISSERVIZIO E DEI SUGGERIMENTI

In data .....il sottoscritto .....,  
parente ..... del sig./sig.ra.....  
(indicare il grado di parentela)

Ospite presso la Vostra Struttura, al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dal Vostro Ente, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Assistenza medica</li><li><input type="checkbox"/> Assistenza infermieristica</li><li><input type="checkbox"/> Assistenza ausiliaria</li><li><input type="checkbox"/> Servizio di animazione</li><li><input type="checkbox"/> Pulizia del reparto e parti comuni</li><li><input type="checkbox"/> Pulizia delle stanza</li><li><input type="checkbox"/> Pulizia ed igiene dei servizi igienici</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Vitto</li><li><input type="checkbox"/> Lavanderia/guardaroba</li><li><input type="checkbox"/> Parrucchiere/barbiere</li><li><input type="checkbox"/> Segreteria/amministrazione</li><li><input type="checkbox"/> Trasporti</li><li><input type="checkbox"/> Altro</li></ul> <p>(specificare).....</p>
---	--

Per i seguenti motivi

.....  
.....

distinti saluti.

Firma

.....

## **REGOLAMENTO DELLE PRESTAZIONI**

### **Orari**

Gli anziani residenti e loro familiari/congiunti devono rispettare gli orari stabiliti dalla direzione.

Negli ambienti comuni a piano terra ( salone,sala Tv, parco) l'orario di visita è libero.

Nelle Unità abitative è fatto divieto di entrare solo in alcuni momenti della giornata per rispetto della privacy e del decoro per gli anziani : durante l'igiene personale, i pasti, la pulizia della camera e nelle ore notturne.

E' pertanto necessaria l'autorizzazione da parte della direzione nei seguenti orari:

dalle ore 11.15 alle 15.30

e dalla ore 18.00 alle h. 22.00.

### **Uscite dalla Struttura**

L'anziano residente, in condizioni di totale e parziale autosufficienza, può uscire liberamente dalla struttura, previo avviso al personale.

Può partecipare in gruppo a uscite programmate accompagnato dall'operatore, da familiari volontari.

I familiari ed i conoscenti che volessero far uscire l'anziano dalla struttura devono comunicarlo al personale.

La direzione può vietare l'uscita dell'anziano dalla struttura solo per comprovati e motivati problemi sanitari.

### **Personale sanitario e socio/assistenziale**

Il Personale deve avere un comportamento rispettoso verso gli ospiti. Di norma deve sempre chiamare l'anziano con il proprio cognome e utilizzare il "lei".

Solo con il consenso dell'ospite può rivolgersi con il nome proprio ed avere un atteggiamento – seppur professionale - più confidenziale.

### **Comportamento dell'anziano residente**

L'anziano residente deve avere cura degli arredi e delle attrezzature della Struttura.

Non deve provocare rumori molesti durante il giorno e garantire il silenzio durante le ore di riposo ( notte e dalla 13.00 alle 15.30 nelle camere ).

L'anziano deve sempre avere un comportamento consono ad un ambiente di comunità e quindi eventuali conflitti con altri anziani dovranno essere risolti in modo rispettoso o coinvolgendo il personale in servizio.

### **Servizi Alberghieri**

All'anziano residente sono garantiti , oltre alle prestazioni sanitarie e assistenziali, tutti i servizi alberghieri come: La Mensa con tabelle dietetiche approvate dal competente servizio sanitario locale e un menù variabile settimanalmente,

La lavanderia per i capi adeguatamente cifrati dai familiari;

### **Alimenti**

E' fatto divieto inserire nella struttura alimenti e bevande di qualsiasi genere.

L'introduzione nella Casa di riposo di alimenti precotti, sfusi e a rischio di infezioni alimentari saranno segnalate all'autorità sanitaria competente.

Eventuali deroghe, per alimenti confezionati, possono essere autorizzate dalla Direzione della Casa di Riposo.

### **Dimissioni**

L'anziano residente in Struttura può essere dimesso per:

- a) Peggioramento delle condizioni di salute che rendono la struttura non idonea a rispondere ai bisogni sanitari dell'ospite;
- b) Non pagamento del contributo (retta) per almeno due mesi;
- c) Comportamento violento verso altri ospiti e personale in servizio.;
- d) Decesso.

## ***Norme e Comportamenti degli Ospiti.***

- L'ospite è tenuto a mantenere in buono stato la camera, i mobili e le attrezzature installate. In caso di qualsiasi malfunzionamento è obbligatorio segnalarlo al Personale, (rispondendo di eventuali danni arrecati).

- E' vietato far uso di apparecchiature elettriche o a gas (ferro da stiro, stufette, piastre elettriche ecc).

- Tenere animali.

- Conservare alimenti senza l'assenso del personale.

- Introdurre medicinali senza prescrizione medica.

Eventuali farmaci vanno consegnati al personale addetto.

- L'ospite non può pretendere dal personale prestazioni extra mansionario; deve astenersi dal dare mance e deve mantenere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri residenti e del personale.

- I familiari sono tenuti a fornire capi di abbigliamento adeguati alle stagioni, in buone condizioni e contrassegnati con il numero loro attribuito al momento dell'ingresso.

- All'ospite è concesso tenere TV, radio e cellulare senza peraltro arrecare disturbo agli altri.

- E' possibile personalizzare la propria camera con piccoli oggetti d'affezione nel rispetto delle esigenze anche degli altri ospiti

- E' dovere di ogni ospite rispettare la privacy degli altri.

Al momento dell'ingresso, è obbligatorio compilare l'apposito modulo F1 con le indicazioni precise da usare in caso di urgenze.

- La Direzione della Casa si riserva la possibilità di disporre il trasferimento di camera qualora insorgessero incompatibilità di convivenza o per esigenze assistenziali diverse.

- Per qualsiasi esigenza o per eventuali reclami l'ospite può rivolgersi in direzione o inoltrare reclami scritti.

## Regolamento Visitatori.

- Ⓢ La struttura auspica e favorisce la partecipazione alla vita comunitaria.
- Ⓢ I visitatori sono pregati di collaborare con il personale e con la Direzione al fine di garantire un servizio di qualità.
- Ⓢ Alle h. 16.00 è servito il the; parenti, amici e conoscenti possono dividere con gli ospiti tale momento conviviale.
- Ⓢ I visitatori sono pregati di non introdurre alimenti e bevande dall'esterno (per motivi igienico sanitari).  
La casa garantisce un servizio di ristorazione ampio e conforme alle prescrizioni dietetiche.  
Gli alimenti sono approvvigionati, conservati e somministrati secondo le procedure previste dal manuale H.A.C.C.P.
- Ⓢ In particolare si prega vivamente di depositare ricette mediche e farmaci direttamente in infermeria.  
I farmaci saranno somministrati solo su indicazioni mediche scritte.
- Ⓢ È buona abitudine lasciare sempre un recapito telefonico qualora vi sia la necessità di spostamento dalla residenza abituale.

Si ringrazia per  
La Collaborazione

## **Norme per le persone di sostegno agli ospiti e per il personale privato di assistenza**

La Casa garantisce con proprio personale dipendente o convenzionato la fruizione di tutte le prestazioni descritte nell'elencazione della Carta dei Servizi.

L'Amministrazione consente, valutando caso per caso, l'intervento di personale di assistenza privato (badanti) che si dedichi ad un singolo ospite.

Le generalità di dette persone devono essere preventivamente comunicate alla Direzione della Casa da parte dell'ospite ovvero dalla persona che ha avviato il predetto personale privato.

Il personale privato di supporto all'assistenza non può in alcun caso fare uso di materiale di proprietà della Casa se non previa autorizzazione della Caposala del reparto e deve mantenere un contegno corretto nei confronti degli ospiti e del personale della Casa.

L'Amministrazione della Casa di Riposo non si rende in nessun caso responsabile dell'operato di detto personale di assistenza.

Il sostegno ai degenti presso la Casa di Riposo di San Vito al Tagliamento può essere effettuato da familiari e/o amici e/o persone già normalmente prestanti attività di sostegno al domicilio dei pazienti e da volontari.

La Casa di Riposo è estranea ad ogni rapporto di carattere giuridico ed economico che s'instaura tra gli ospiti, i loro familiari o i loro rappresentanti legali e il personale di assistenza privata.

Il personale dipendente della Casa di Riposo non è autorizzato in nessun modo all'individuazione, scelta e reperimento del personale di sostegno ai degenti.

Le persone che prestano sostegno ai degenti non devono svolgere i compiti, le funzioni e le mansioni degli operatori socio-sanitari della Struttura; devono limitarsi ad essere di sostegno all'ospite e non interferire o intralciare le attività assistenziali.

### **Alle persone che prestano sostegno ai degenti non è consentito:**

- somministrare al paziente bevande e/o alimenti diversi da quelli contenuti nei menù giornalieri senza la preventiva autorizzazione della Caposala o del personale infermieristico;
- somministrare terapie, effettuare medicazioni;
- impiegare presidi e/o attrezzature di proprietà della Struttura;
- accedere all'ambulatorio, ai magazzini, alla cucina e ad ogni altro locale della casa, ad eccezione della stanza del paziente e dei servizi igienici;
- accedere ad altre camere e/o ad altri letti durante il periodo autorizzato al sostegno;
- indossare divise o camici di colore bianco o altro colore e/o foggia simili a quanto indossato dai Medici o dal personale del reparto.

### **Dovranno inoltre:**

- rispettare il divieto di fumare;
- rispettare il diritto alla riservatezza (cfr. Legge n. 196/2003 e s.m. e i.) degli ospiti della Casa;
- allontanarsi dalla camera durante gli interventi degli operatori sanitari e assistenziali e del servizio di igiene ambientale;
- non utilizzare i cuscini dei degenti;
- non consumare pasti destinati ai degenti.

Le persone che svolgono funzioni di sostegno ai degenti sono infine tenute al segreto per tutte le notizie che possono avere acquisito durante dette attività