

CARTA DEI SERVIZI



VILLA ILENIA

Casa di Riposo - Casa Protetta - Casa Residenza Anziani

Via Centrale, 14 – 40050 Monterenzio (Bo)

Tel e fax 051 92 00 53

e-mail: pensionatoilenia@libero.it

pec: pensionatoilenia@legalmail.it

sito: www.villailenia.eu

Revisione del 15 maggio 2016

INDICE

INTRODUZIONE

SEZIONE I – LA NOSTRA STRUTTURA – PRINCIPI E DIRITTI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	Pag. 5
2. CHI SIAMO	Pag. 5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag. 6
4. DIRITTI DELL'OSPITE	Pag. 7

SEZIONE II – MISSION – VISION - SERVIZI EROGATI

5. LA MISSION	Pag. 9
6. LA VISION	Pag. 9
7. DESCRIZIONE DEGLI SPAZI DELLA STRUTTURA	Pag. 9
8. MODALITA' ORGANIZZATIVE	Pag. 10
9. SERVIZI E ASSISTENZA EROGATI	Pag. 11
10. RISORSE UMANE	Pag. 15
11. ACCREDITAMENTO ACCESSO AMMISSIONE. DIMISSIONE	Pag. 15
12. CONDIZIONI ECONOMICHE	Pag. 18
13. TRASPORTI	Pag. 19
14. ORARI E REGOLE DI CONVIVENZA	Pag. 19

SEZIONE III – RECLAMI E PROGETTI DI MIGLIOARAMENTO

15. QUALITA'	Pag. 20
--------------	---------

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento di relazione e di trasparenza, a tutela dei rapporti tra Villa Ilenia, l'Ospite e i suoi familiari, nell'ambito dei servizi offerti, attraverso lo sviluppo degli standard specifici di qualità.

Questo, per garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri attraverso un costante confronto con le aspettative degli utenti, in un'ottica di miglioramento della vita comunitaria e di miglior rapporto anche con i familiari degli ospiti.

Attraverso questo strumento, vi è la volontà di migliorare continuamente la propria organizzazione, il livello di professionalità dei propri dipendenti e il benessere collettivo.

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Villa Ilenia inizia la sua attività nei primi anni ottanta, situata a San Benedetto del Querceto, piccola frazione del comune di Monterenzio.

È una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere anziani autosufficienti e non autosufficienti, volta a garantire il mantenimento delle capacità di autonomia della persona, favorendo e promuovendo i rapporti familiari e amicali ed ha una capacità ricettiva di 58 posti letto, collocati in camere doppie o singole.

La struttura è articolata su più livelli con spazi comuni, ampi, luminosi, accoglienti e spazi esterni curati e fruibili dagli Ospiti.

La cura dell'Ospite è garantita tutti i giorni ventiquattrore su ventiquattro, da personale assistenziale qualificato, assistenza infermieristica, medica e tutelare.

L'Obiettivo di Villa Ilenia è quello di prendersi cura delle persone anziane, offrendo loro un supporto qualificato, in cui l'Ospite è posto al centro del percorso assistenziale, cercando di garantire un ambiente sereno e familiare.

L'attività della Struttura è effettuata nell'ambito della programmazione degli Enti Locali ed è inserita nella rete dei servizi socio assistenziali del Distretto di San Lazzaro di Savena.

2. COSA SIAMO

● Casa di Riposo

La Casa di Riposo è una struttura socio-assistenziale residenziale per persone autosufficienti o non autosufficienti di grado lieve. Essa fornisce ospitalità ed assistenza; offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre stimoli e possibilità occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione.

● Casa Protetta (CP)

La Casa Protetta offre assistenza ed ospitalità, garantendo altresì assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, volti al mantenimento e miglioramento dello stato di salute dell'Ospite.

La Casa Protetta è destinata ad accogliere, temporaneamente o definitivamente, anziano non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitino di specifiche prestazioni ospedaliere.

Offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione.

Fornisce altresì assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato della salute e di benessere dell'anziano ospitato.

● Casa Residenza per Anziani (CRA)

La Casa Residenza per Anziani è la denominazione che assume la Casa Protetta/RSA all'interno del sistema regionale di accreditamento, entrato in vigore dal 31 dicembre 2010, per le strutture convenzionate o da convenzionare. Per ottenere la convenzione come CRA, le strutture devono soddisfare specifici requisiti riportati nella delibera di Giunta Regione Emilia Romagna 514/2009 e successive integrazioni.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Eguaglianza**

Villa Ilenia si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.).

Il personale della Struttura ha il preciso incarico di considerare l'Ospite come persona cui prodigare la dovuta assistenza socio-assistenziale, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che, come tale, deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

- **Imparzialità**

Tutti gli operatori della Struttura sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli ospiti.

- **Continuità**

Tutte le prestazioni svolte dal personale della Struttura vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

- **Umanità**

L'attenzione centrale degli operatori della Struttura è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli addetti devono rivolgersi agli ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

- **Partecipazione**

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dalla Struttura è garantita all'Ospite e ai suoi familiari, mediante un intervento diretto di quest'ultimi (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio, condivisione del Piano Assistenziale Individuale).

La Direzione della Struttura si impegna a dare immediato riscontro all'Ospite circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Annualmente si prende in esame le valutazioni dell'Ospite circa la qualità del servizio reso.

- **Efficacia ed efficienza**

Presso la Struttura, le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di massimizzare i risultati, sia in termine di soddisfazione degli Ospiti che di gratificazione del personale.

La Direzione si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi per garantire agli Ospiti le seguenti funzioni:

- a. Informazione;
- b. Accoglienza;

c. Partecipazione.

Queste sono rivolte all'esterno (fornendo informazioni all'utenza) sia all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

a. Informazione

Le attività di informazione vengono attuate attraverso mezzi indiretti (come Internet, pieghevoli, cartelline, raccoglitori, cartelli, ...) ovvero, in via diretta dalla Direzione o dal Personale appositamente delegato.

Queste assicurano all'Ospite e ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla Struttura.

b. Accoglienza

La Direzione e l'equipe multiprofessionale concordano con il potenziale Ospite e i suoi familiari il livello assistenziale necessario.

L'accoglienza all'interno della Struttura viene svolta dal coordinatore, personale infermieristico e dagli Operatori Socio Sanitari, i quali garantiscono all'Ospite un'adeguata accoglienza all'interno della struttura ventiquattro ore su ventiquattro.

Ciò, al fine di limitare i disagi dell'Ospite e metterlo nelle condizioni di esternare i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative.

Previo preventivo accordo, l'ingresso dell'ospite può essere effettuato in ogni momento della giornata.

c. Partecipazione

La partecipazione dell'Ospite e dei suoi famigliari è fortemente voluto.

A tal fine, sono rivolte le iniziative collettive, l'apertura verso il pubblico e verso la comunità esterna, nonché l'attenzione posta nell'interpretare e considerare i segnali di gradimento o di rifiuto delle varie attività e interventi svolti.

4. DIRITTI DELL'OSPITE

L'Ospite è un soggetto fragile, bisognoso di aiuto e di supporto, pertanto, Villa Ilenia cerca di accrescere il suo valore e la sua autostima, guardando oltre le limitazioni fisiche o psichiche.

L'Ospite è un soggetto a cui è sempre dovuto il rispetto dei suoi diritti.

La nostra volontà è quella di assicurare i seguenti diritti:

- Diritto alla vita

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, esigenze fisiologiche, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

- Diritto di cura ed assistenza

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

- Diritto di difesa

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

- Diritto di prevenzione

Ad ogni persona devono essere assicurati attività, strumenti, presidi sanitari, informazione e tutto quanto sia atto a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

- Diritto di parola e di ascolto

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere accolte nel limite del possibile.

- Diritto di informazione

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui è sottoposto.

- Diritto di partecipazione

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

- Diritto di accettazione

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

- Diritto alla critica

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

- Diritto al rispetto e al pudore

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

- Diritto di riservatezza

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla D. Lgs n. 196/2003 e successive modificazioni.

- Diritto di pensiero e di religione

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

5. LA MISSION

L'obiettivo generale di Villa Ilenia è assicurare agli Ospiti, in stretta collaborazione con la famiglia e il territorio, una serie di servizi che consentono alla persona di avere la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisiche e sociali.

Inoltre, è volta a fornire assistenza medica, infermieristica, trattamenti riabilitativi agli ospiti promuovendo l'autonomia funzionale e la loro socializzazione, creando momenti di condivisione e stimoli con attività occupazionali e ricreative.

La nostra aspirazione è mantenere un ambiente vivace e stimolante che offra la possibilità di valorizzare le capacità individuali e collettive, adottando modelli organizzativi che implicano un alto grado di coinvolgimento personale.

6. VISION

La nostra visione è affiancare le persone in una delle fasi più delicate della loro vita, offrendogli un punto di riferimento e un servizio in grado di soddisfare le loro aspettative.

Villa Ilenia pone una costante attenzione agli individuali bisogni psichici, fisici, relazionali e sociali degli ospiti, garantendo sempre una assistenza qualificata e continuativa, svolta in stretta collaborazione con gli ospiti stessi, le loro famiglie ed i servizi del territorio.

7. DESCRIZIONE DEGLI SPAZI DELLA STRUTTURA

La Struttura è immersa nel verde, circondata da un ampio giardino completamente recintato con possibilità di parcheggio.

La Struttura offre 58 posti letto totali che, attualmente, vengono suddivisi in 22 posti casa protetta, di cui 11 accreditati Casa Residenza per Anziani (CRA), e 36 posti di Casa di Riposo.

L'immobile si sviluppa su quattro piani fuori terra ed un piano interrato.

Al piano interrato sono presenti gli spogliatoi per il personale dipendente, i magazzini, la lavanderia, la camera mortuaria ed una sala dedicata alle attività ludiche e di fisioterapia.

Al piano terra si trova il salone in cui gli ospiti trascorrono la giornata, svolgendo le attività quotidiane e di animazione, inoltre vi è la sala da pranzo e la cucina, l'ambulatorio infermieristico e l'ufficio amministrativo.

Nei restanti tre piani, sono ubicate le camere da letto. Il primo e il secondo piano sono composti da 10 camere doppie e 2 camere singole mentre il terzo piano è composto da 5 camere doppie, 1 camera singola e 1 camera tripla.

Le camere doppie sono tutte dotate di bagno, mentre le singole hanno il bagno in comune.

I letti degenza del primo e secondo piano sono stati tutti sostituiti nel corso degli anni 2013 e 2014, con letti elettrici certificati di ultima generazione, nel numero di 40 unità. Invece, i restanti letti che si trovano al piano terzo sono a tre snodi, ma con movimentazione manuale.

La struttura è dotata d'impianto di riscaldamento a termosifoni, nelle camere da letto, a termoconvettori nelle sale giorno.

Tutte le sale giorno sono dotate di impianto di condizionamento, impianti che non sono stati adottati nelle zone notte, perché richiederebbero lavori molto costosi ed invasivi e perché la struttura è situata in una zona collinare dove non vi è una reale necessità.

8. MODALITA' ORGANIZZATIVE

Villa Ilenia offre servizi socio-sanitari in regime residenziale ventiquattro ore su ventiquattro, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Le caratteristiche salienti del nostro modello organizzativo sono le seguenti:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini familiari e non a quelle ospedaliere;
- Presenza per ciascun ospite di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata dal personale sanitario;
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite;
- Modalità di lavoro in equipe multiprofessionale;
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori;
- Presenza di procedure e istruzioni operative;
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

8.1 Equipe multiprofessionale

Le figure professionali impegnate nell'erogazione del servizio assistenziale e sanitario sono le seguenti:

- Coordinatore Responsabile;
- Medico di Struttura;
- Responsabile Infermieristico;
- Responsabile dell'Attività Assistenziale – RAA;
- Infermiere Professionale – IP;
- Operatore Socio Sanitario – OSS;
- Fisioterapista;
- Animatore.

I professionisti sopraindicati, sono dotati delle specifiche qualifiche abilitanti al ruolo, in conformità dalla vigente normativa e prestano il proprio lavoro in regime di dipendenza dall'ente gestore e/o libero professionista.

8.2 Piano Assistenziale Individualizzato

Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) è frutto di un'accurata valutazione multiprofessionale a cui concorrono apporti sanitari, assistenziali e sociali in una condivisione di obiettivi, responsabilità e risorse, mirati ad un approccio riabilitativo globale ed individualizzato con obiettivi di recupero e mantenimento delle autonomie residue dell'Ospite.

Il PAI è un progetto di assistenza in cui si declinano gli interventi rivolti a ciascun Ospite e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e la realizzazione di tutte le azioni di cura.

Esso viene redatto entro un mese dall'entrata dell'Ospite in Struttura.

Gli obiettivi presenti nel PAI dovranno essere illustrati e condivisi con i familiari degli ospiti, che lo sottoscriveranno. Allo stesso tempo, questi dovranno essere verificati entro e non oltre i 6 mesi o prima, nel caso in cui si riscontrino variazioni o aggravamenti significativi dell'Ospite.

8.3 Pianificazione delle attività

Le attività giornaliere vengono pianificate per garantire agli Ospiti il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'equipe multiprofessionale nell'apposti piano, rispettando i ritmi della giornata.

Riportiamo di seguito un esempio di giornata tipo:

- Ore 6:00 sveglia e alzate
- Ore 7:30-8:30 colazione
- Ore 8:30-10:00 attività ludiche ricreative o fisioterapiche
- Ore 10:00-10:20 tè, merenda
- Ore 10:20-11:30 attività ludiche ricreative o fisioterapiche
- Ore 11:30-13:00 pranzo
- Ore 13:00-15:00 riposo pomeridiano
- Ore 15:00-15:20 tè, merenda
- Ore 15:20-17:30 attività ludiche ricreative o fisioterapiche
- Ore 17:30-18:30 cena
- Ore 19:00 in poi preparazione per la notte

9. SERVIZI E ASSISTENZA EROGATI

Presso la Struttura vengono erogati i servizi di:

- a. Assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa);
- b. Assistenza tutelare ed assistenziale;
- c. Servizio alberghiero;
- d. Servizi gestionali ed amministrativi;
- e. Attività ricreative e culturali;
- f. Servizio di assistenza religiosa;
- g. Servizio di parrucchiere e podologo.

a. Assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa)

- **Medica**

L'assistenza medica è garantita dal SSN attraverso il Medico di Base che svolge le seguenti prestazioni:

- visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero.

Il Medico è presente in struttura due giorni alla settimana per un totale di 6 ore.

L'attività di diagnosi e cura notturna e nei giorni festivi è affidata al servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica).

- **Infermieristica**

La prestazione infermieristica è garantita tutti i giorni con presenza giornaliera e reperibilità notturna.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
- sorveglianza dello stato di salute degli ospiti;
- medicazioni;
- garanzia della corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche;
- organizzazione e approvvigionamento farmaceutico;
- pianificazione e supervisione dei bisogni alimentari e di idratazione;
- provvede alla trasmissione delle informazioni sanitarie al medico di struttura;
- fornisce informazioni ai parenti in relazione alle condizioni diagnostico-terapeutiche.

Inoltre, gli infermieri provvedono all'approvvigionamento farmaceutico, attraverso un sistema centralizzato AUSL tramite apposito prontuario.

I farmaci sono gratuiti per coloro che soggiornano in regime di accreditamento. Viceversa, agli ospiti accolti privatamente, verrà addebitato il costo dei medicinali non compresi nel prontuario.

- **Riabilitativa**

Il servizio prevede lo sviluppo di attività riabilitative specifiche. Il fisioterapista opera su indicazioni del Fisiatra e del medico della Struttura, in accordo ed integrazione con le altre figure professionali.

Il terapeuta è presente in struttura tutti i giorni feriali in misura di 20 ore settimanali e svolge le seguenti prestazioni:

- Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- Massoterapia di tipo circolatorio per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;
- Ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore).
Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza;
- Ginnastica di gruppo alternati a sedute di riabilitazione personalizzata in base alle esigenze di ogni ospite individuate nel PAI.

Il fisioterapista supervisiona e propone l'utilizzo degli ausili e delle protesi che si ritengono necessari agli ospiti e ha un'attività di supporto al personale, per meglio indirizzare gli interventi di mobilitazione e posturazione.

Tutti gli ausili necessari per ospiti sono forniti direttamente dalla Struttura o forniti dall'SSN.

b. Assistenza tutelare e assistenziale

Quest'attività è erogata dalle figure professionali degli Assistenti di Base (AdB), Operatori Socio Sanitari (OSS), Responsabili delle attività assistenziali (RAA), tutti identificabili da tesserino di riconoscimento e colore della divisa.

Gli operatori lavorano in turni continuati, con scambio delle consegne a fine/inizio turno.

Questo servizio mira a curare l'Ospite, potenziando e salvaguardando le abilità residue.

L'intervento degli operatori si sviluppa sulla base degli obiettivi e azioni individuati nel PAI, tenendo conto sia delle esigenze dell'Ospite che di quelle strutturali/organizzative.

L'attività tutelare ed assistenziale svolge le seguenti prestazioni:

- Aiuto nell'alzarsi e nell'andare a letto;
- Cura della persona e igiene personale;
- Riassetto della camera e degli effetti personali;
- Somministrazione del vitto e aiuto nell'assunzione dei pasti;
- Mobilizzazione e posturazione degli allettati;
- Utilizzo degli ausili eventualmente necessari;
- Vigilanza continua sulle condizioni generali del paziente
- Promuovere la socializzazione e le relazioni interpersonali tra gli ospiti

c. Servizio alberghiero

Il servizio alberghiero è volto ad assicurare il benessere psico-fisico dell'Ospite, garantendo un ambiente adeguato e una condizione di vita dignitosa.

Il servizio alberghiero comprende: ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria.

Ristorazione: Il servizio di ristorazione è garantito dalla cucina interna che svolge le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti secondo quanto richiesto dalla normativa vigente, al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti.

Il menù è elaborato da uno specialista competente ed è distribuito su quattro settimane, al fine di garantire una somministrazione variata dei cibi. Esso prevede piatti tradizionali, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.

Le diete personalizzate sono previste per coloro che, per motivi diversi, necessitano di cibi alternativi.

A titolo esemplificativo, le diete che vengono servite sono: dieta iposodica, ipoglicidica, ipoproteica, ipolipidica, ipocalorica e ipercalorica.

Per coloro che presentano particolari problematiche legate all'assunzione dei cibi, vengono preparati cibi a consistenza modificata (frullati, tritati, omogenizzati).

Acqua minerale e vino non costituiscono extra.

Pulizie: la pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti e delle singole camere è effettuato da apposito personale.

Il riordino degli ambienti di vita, compresi il rifacimento dei letti e il relativo cambio di biancheria e dei presidi dell'Ospite è effettuata dal personale assistenziale, poiché rientrano negli interventi di assistenza indiretta della persona.

Lavanderia/stireria: Il servizio di lavanderia e gestione degli indumenti personali, appositamente numerati per il riconoscimento, è gestito dal personale interno.

Il servizio di pulizia e igienizzazione della biancheria piana viene esternalizzato e affidato ad una ditta specializzata.

Ogni spazio e arredo messi a disposizione sono conformi alle disposizioni di legge.

Si dispone di Tv e radio in ogni soggiorno e, a richiesta, nelle stanze.

Infine, telefono e distributore automatico a pagamento di bevande calde sono sempre a disposizione.

d. Servizi gestionali e amministrativi

All'ingresso di Villa Ilenia si trova l'ufficio della Direzione e dell'Amministrazione.

La Direzione svolge anche un ruolo di supporto informativo e di ricezione di richieste, delucidazioni, osservazioni e reclami.

Il ruolo dell'Amministrazione è quello di svolgere anche supporto a favore degli Ospiti e/o familiari per lo svolgimento di pratiche, quali: trasferimento di residenza, rinnovo dei documenti d'identità, documentazione per l'ammissione in Struttura, il trasferimento, la dimissione, ...

L'organizzazione di Villa Ilenia tratta i dati personali e sensibili degli Ospiti in maniera conforme al DLG. 196 del 30/6/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

e. Attività ricreative e culturali

L'assistenza all'ospite è integrata da attività di animazione e terapia occupazionale, che ha il compito di coinvolgere gli ospiti in attività di intrattenimento mirate anche al recupero psico-fisico complessivo e per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine.

Di vario genere sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, ballo, gioco della tombola, delle carte e della dama, lettura di un quotidiano nelle aree di testo dai caratteri di grossa dimensione, puzzle, cruciverba, colorazione mirata di disegni, ecc.

La terapia occupazionale praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane.

L'animazione viene garantita in forma tutelante e nella sua funzione di curare il recupero e la socialità degli utenti e delle famiglie.

Essa coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive in base agli obiettivi prefissati nel PAI e le sue attività rientrano nelle seguenti categorie: attività ludiche; laboratori con attività manuali; rapporti individuali; accompagnamento all'esterno.

L'animatore è presente in struttura tutti i giorni feriali, per un totale di 24 ore settimanali, ed, in occasione di ricorrenze e feste a tema, anche nei giorni festivi.

f. Servizio di assistenza religiosa

È garantita l'assistenza spirituale nel rispetto dei principi di uguaglianza e di libertà di scelta. Essa prevede la celebrazione della S. Messa prima di ogni ricorrenza religiosa, mentre secondo richiesta vi è la possibilità di effettuare momenti di incontro e di ascolto da parte del parroco della zona.

g. Servizio di parrucchiere e podologo

Il servizio di parrucchiere e podologo è fornito con regolarità e su richiesta dell'Ospite o dei familiari. Tali servizi sono a pagamento solo per coloro che soggiornano in regime privato.

10. RISORSE UMANE

Tutti i servizi erogati da Villa Ilenia, sono svolti da personale qualificato e formato, dipendente direttamente dall'ente gestore o in regime di libera professione.

Le risorse umane operanti nel servizio sono le seguenti:

- 1 Medico di medicina generale

- 1 Coordinatore responsabile
- 3 Infermieri Professionali
- 1 Terapista della Riabilitazione
- 1 Animatore
- 13 OSS Operatori Socio sanitari
- 1 ADB Assistente di Base
- 2 Cuoche
- 2 Addette ai servizi accessori (pulizie, lavanderia)
- 1 Impiegata amministrativa
- 1 Manutentore

11. ACCREDITAMENTO. ACCESSO E AMMISSIONE. DIMISSIONE

Attualmente, Villa Ilenia è accreditata con l'AUSL di Bologna, Distretto di San Lazzaro di Savena per 11 posti letto. I restanti posti in casa di riposo sono destinati agli utenti privati.

L'accreditamento stabilisce ulteriori requisiti rispetto a quelli necessari per l'autorizzazione al funzionamento e permettono di suddividere il costo della retta tra l'utente e il Servizio Sanitario Regionale. In particolare, l'Azienda USL si fa carico della spesa sanitaria e a rilievo sanitario, mentre l'utente è tenuto a pagare la quota socio-assistenziale.

● **Accesso in regime accreditato.** L'inserimento avviene tramite graduatoria distrettuale redatta dal SAA (Servizio Assistenza Anziani).

Le modalità di accesso agli 11 posti di CRA sono definiti dal contratto di servizio in essere con il Distretto di San Lazzaro di Savena.

Il percorso di accesso viene avviato dal distretto mediante l'inserimento nella graduatoria, previo visita della commissione UVG (Unità di Valutazione Geriatrica), che viene attivata dall'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'ospite che ne fa richiesta.

L'ammissione in struttura, come in precedenza specificato, è subordinata alle graduatorie Aziendali.

La Struttura in presenza di disponibilità di posti, ne dà tempestiva comunicazione al SAA, che seguendo l'ordine di precedenza riportato in graduatoria, ne dà comunicazione al cittadino avente diritto.

Il cittadino contattato ha 24 h per accettare o rifiutare il posto.

● **Accesso di utenti privati.** L'inserimento avviene direttamente tramite il contatto con la Direzione ed eventuale inserimento in lista d'attesa. Non valgono i vincoli di residenza e l'obbligo di inserimento in una lista con graduatoria di accesso.

È sempre gradita una visita preliminare alla Struttura, possibilmente preavvisando.

L'ingresso avviene nei giorni feriali, dal Lunedì al Sabato, secondo una specifica metodologia di accoglienza volta a favorire un immediato trasferimento di informazioni e conoscenza reciproca con la Struttura e con gli addetti.

Al momento dell'ingresso, l'ospite, di norma, deve essere accompagnato da un familiare o dall'Assistente Sociale.

● **Ammissione.** All'ammissione si richiedono i seguenti documenti, che rimarranno poi custoditi presso la struttura:

- Documento d'identità valido
- Codice fiscale
- Copia codice fiscale e documento d'identità valido del tutore o amministratore di sostegno se presente
- Tessera Servizio Sanitario Nazionale
- Certificato attestante l'eventuale invalidità
- Certificato del Medico Curante con indicazione delle patologie e terapia in atto o lettera dimissione se proveniente da struttura Ospedaliera
- Documentazione clinica recente

All'ammissione l'ospite dovrà essere dotato di proprio corredo di biancheria personale, che sarà comunicato dal personale della struttura nel colloquio che precede l'entrata. Tale corredo sarà aggiornato durante la permanenza, in base alle necessità o al variare delle stagioni.

Contestualmente, la Struttura consegna la presente Carta dei Servizi e il contratto con l'impegno economico, da sottoscrivere prima o al momento dell'ingresso, il consenso al trattamento dei dati personali, il questionario per la soddisfazione della clientela e lo schema con il corredo di vestiario richiesto.

L'ammissione in Struttura verrà perfezionata con il versamento di un deposito cauzionale infruttifero corrispondente ad una mensilità, che verrà trattenuta qualora, per qualsiasi motivo, l'ingresso non abbia avuto luogo nei termini concordati. Questo sarà restituito alla fine del soggiorno, con trattenuta di eventuali spese extra.

Prima dell'ingresso del nuovo Ospite la camera è opportunamente preparata e disinfettata provvedendo ad una profonda sanificazione.

Il personale della struttura accoglierà il nuovo ospite, aiutandolo nella sistemazione del proprio bagaglio in modo che possa prendere possesso della propria camera o del proprio posto letto, per quanto possibile come a casa sua, corredandola con effetti personali e ricordi.

Non è consentito usare stufette elettriche, ferri da stiro o fornelli. È altresì vietato tenere vasi alle finestre se non negli spazi appositi ed ogni altro oggetto che possa costituire pericolo o disturbo.

Non è permesso introdurre in Struttura alimenti dall'esterno di qualsiasi natura, se non previa autorizzazione della Direzione.

Si invita a non lasciare oggetti di valore o denaro all'Ospite, in quanto la Struttura declina ogni responsabilità in merito.

Inoltre, si declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o danni a protesi minori (apparecchi acustici, occhiali, protesi dentarie...) di ospiti affetti da deterioramento cognitivo.

All'Ospite viene assegnata la camera, nella quale, unitamente al letto, egli ha a disposizione un comodino, un armadio e/o mobile nel quale riporre i propri effetti personali.

Le decisioni circa l'assegnazione della camera e del letto sono assunte dalla Direzione, avendo riguardo a:

- Disponibilità di posti esistenti;
- Sesso;
- Condizioni psico-fisiche degli Ospiti.

In ogni caso, verrà garantita continuità di vita comune per la coppia che lo richieda espressamente e si cercherà, nel limite del possibile, di assicurare la convivenza stretta fra ospiti legati da vincoli di parentela e da lunga amicizia se specificamente richiesto dall'Ospite o dai suoi familiari.

È prevista la possibilità, previa autorizzazione dalla Direzione, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire incompatibilità fra gli Ospiti di una stessa camera o qualora ciò sia richiesto da motivate esigenze di vita comunitaria o organizzativa.

In ogni caso, la Direzione si riserva il diritto di cambiare camera in base alle esigenze organizzative della Struttura.

● **Uscite e dimissioni temporanee.** Sia per gli Ospiti in convenzione che in regime privato, le uscite temporanee nell'arco della giornata, vanno concordate con la Direzione.

L'uscita temporanea, salvo per ricoveri ospedalieri o visite specialistiche, è consentita previa sottoscrizione di un'apposita modulistica, disponibile presso la Struttura, da parte dell'Ospite o del suo accompagnatore.

La struttura non può adottare misure coercitive e limitanti della libertà personale dell'Ospite, se non per motivi medico-sanitari o posturali, pertanto l'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, lesioni volontarie o involontarie, improprio uso di attrezzature ed impianti, ecc. ..., non comportano alcune responsabilità della Struttura.

In caso di ricovero ospedaliero la Direzione disporrà di una dimissione temporanea che comporterà la conservazione del posto letto per l'Ospite e una riduzione del pagamento della retta nella seguente maniera:

- Per gli ospiti accolti in posto accreditato, la retta a carico dell'utente sarà ridotta del 40%, a partire dal giorno successivo al ricovero e fino al giorno precedente al rientro in struttura.
- Per gli Ospiti accolti privatamente, la retta sarà ridotta del 20%, a partire dal giorno successivo al ricovero e fino al giorno precedente al rientro in struttura.

● **Dimissioni definitive.** La dimissione dalla Casa Residenza Anziani dovrà essere formalizzata dal Medico di Struttura previo accordo con il Responsabile del caso in coerenza con il Piano Assistenziale dell'utente.

Al paziente viene rilasciata una lettera di dimissione contenente il decorso clinico e la terapia in atto, oltre che tutte le attività assistenziali svolte di recente.

Le dimissioni definitive possono avvenire:

- Per disdetta comunicata alla Direzione della Struttura con un preavviso di almeno 15 giorni.
- Per disdetta comunicata ai familiari dell'Ospite, con un preavviso di almeno 15 giorni. Tale eventualità si potrà verificare solo se: l'abituale condotta dell'ospite sia di grave danno o molestia agli altri e non risultino praticabili rimedi efficaci; mutino le condizioni psico-fisiche dell'Ospite e non vi sia la possibilità di un'adeguata assistenza nella Struttura; non venga rispettato l'impegno al puntuale pagamento delle rette, in tal caso la Struttura si riserva di adire alle opportune azioni legali anche nei confronti dei familiari tenuti al mantenimento ai sensi dell'art. 443 del Codice Civile e del garante per il recupero del credito maturato.
- Quando viene a cessare il rapporto di fiducia tra l'Ospite, i familiari o i referenti e la struttura, e questo sia manifesto, la Direzione (fallito ogni tentativo di riconciliazione con

gli stessi) si riserva di disporre la dimissione definitiva dell'Ospite con preavviso di 15 giorni.

In caso di decesso la retta verrà calcolata fino al giorno di decesso compreso.

12. CONDIZIONI ECONOMICHE

Le rette comprendono tutte le prestazioni descritte nella presente Carta dei Servizi.

La retta è mensile e il pagamento potrà essere effettuato tramite bonifico bancario o, in alternativa direttamente in amministrazione, entro il giorno 15 del mese.

12.1 Determinazione della Retta

● **Retta in regime accreditato.** Le rette sono determinate e aggiornate nel Contratto di Servizio sottoscritto tra la Struttura e il Distretto.

Le quote vengono calcolate sulla base della D.R.G. 2110/2009 e annualmente vengono riviste ed eventualmente modificate.

La retta a carico degli ospiti verrà riportata sulla scheda ospite sottoscritta all'ammissione e verrà aggiornata e sottoscritta ad ogni rivalutazione, mentre tutto il rimanente si intende a carico del FRNA.

La retta viene calcolata in base ai giorni di presenza partendo dal giorno di accettazione del posto tramite il SAA.

Nel caso in cui l'Ospite sia ricoverato in ospedale o presso altra struttura, l'amministrazione attenderà 4 giorni di calendario, poi provvederà alla emissione delle fatture, considerando l'Ospite in uscita temporanea fino all'effettivo ingresso in struttura, con relative diminuzioni della retta.

● **Retta in regime privato.** Per questi ospiti, la Direzione di Villa Ilenia si riserva di emettere o modificare la retta stabilita dopo un periodo di circa 15 giorni di prova, quando le condizioni dell'Ospite siano diverse da quelle dichiarate all'entrata.

Sono escluse dalla retta il servizio di podologia e di parrucchiere, l'acquisto di riviste e giornali, i ticket, le protesi, i presidi sanitari e i farmaci non inseriti nel prontuario utilizzato per l'approvvigionamento.

È cura della Struttura l'approvvigionamento dei prodotti farmaceutici e dei presidi sanitari prescritti dai medici.

Non è assolutamente consentito ai familiari degli Ospiti portare o somministrare farmaci senza averne data comunicazione.

12.1 Riscossione della Retta

● **Riscossione in regime accreditato.** La retta dovrà essere versata entro il giorno 15 del mese successivo alla fatturazione che di norma avviene alla fine di ogni mese.

● **Riscossione in regime privato.** la retta dovrà essere versata entro il giorno 15 del mese corrente, in quanto l'emissione della fattura avviene all'inizio del mese.

Nel caso in cui la retta non venga pagata verrà fatta comunicazione tramite raccomandata AR in cui si indicheranno i termini massimi entro cui saldare il dovuto, trascorso tale periodo la struttura provvederà al recupero crediti tramite le vie normativamente ammesse.

Si ricorda, inoltre, che gli utenti possono detrarre o dedurre le spese di assistenza specifica e di assistenza medica generica, così come definite dalle normative vigenti. L'amministrazione di Villa

Ilenia emette ogni anno un'apposita certificazione per la quota di retta che è deducibile o detraibile fiscalmente.

13 TRASPORTI

● **Trasporti per gli ospiti della Casa Residenza per Anziani.** Per gli Ospiti della CRA i trasporti per l'effettuazione di visite specialistiche saranno a carico della Struttura, mentre il trasporto degli ospiti che effettuano ricovero ordinario o dimissioni da struttura ospedaliera saranno a carico dell'A.USL di Bologna.

● **Trasporti per gli ospiti privati.** Per gli Ospiti accolti su posti privati, laddove non sia possibile un trasporto da parte di un familiare o conoscente, la struttura si avvale della collaborazione della Pubblica Assistenza di Monterenzio, associazione di volontariato che opera da oltre 30 anni sul territorio di Monterenzio.

Ogni qual volta che un Ospite dovesse recarsi ad una visita specialistica, si richiede, ove possibile, la presenza di un familiare o conoscente.

Si precisa che, in entrambi i casi, l'accompagnamento degli Ospiti non è di competenza della Struttura.

14 ORARI E REGOLE DI CONVIVENZA

La Struttura è aperta al pubblico (parenti e amici degli ospiti) con l'orario di seguito riportato.

Mattina: dalle 09.00 alle 11.30 Pomeriggio: dalle 15.00 alle 18.00

Se necessario, per qualunque esigenza particolare i familiari degli ospiti possono frequentare la Struttura al di fuori dell'orario di visita.

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici, prestando attenzione a non sconvolgere i ritmi di vita e le normali abitudini degli ospiti.

È necessario, inoltre, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti, soprattutto se tali visite avvengono all'interno delle camere.

16. QUALITA'

Villa Ilenia da sempre cerca di rendere il soggiorno dei propri Ospiti confortevole e su misura alle esigenze individuali.

Pertanto, un importante tassello per poter erogare una assistenza personalizzata e soddisfacente, la struttura ha adottato dei sistemi di monitoraggio e di coinvolgimento degli Operatori e degli utenti (Ospiti e famigliari), che permettano di individuare le criticità organizzative o strutturali e rendano perciò possibile adottare misure di miglioramento mirate e puntuali.

Infatti la struttura è inserita in un sistema di rete, in cui periodicamente vengono analizzati indicatori relativi alle attività svolte sugli utenti e conseguentemente elaborate a livello provinciale.

Questo permette di confrontare le aree di intervento, individuare margini di miglioramento e confrontarsi con altre strutture del territorio per la condivisione di buone pratiche funzionali e organizzative.

La struttura ha redatto una procedura per i reclami e suggerimenti, che prevede la possibilità per gli utenti (Ospiti e familiari) di compilare un apposito modulo, a cui riceverà risposta formale da parte della Direzione. La quale periodicamente, provvederà ad analizzare tutti i reclami/suggerimenti pervenuti ed adottare misure di miglioramento, dandone evidenza ad operatori e utenti.

Inoltre, annualmente verrà consegnato agli utenti un questionario di gradimento e valutazione della qualità di vita all'interno della struttura.

16.1 PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2016

Nel corso del 2016, Villa Ilenia attuerà i seguenti progetti di miglioramento di seguito riportati:

- Adozione di nuovi menù – collaborazione con la Dott. Federica Baccolini, Biologa Nutrizionista;
- Rinnovo delle stanze con differenziazione dei colori sui vari piani, per migliorare l'orientamento degli Ospiti;
- Rinnovo degli spazi esterni alla struttura, per renderli più fruibili e sicuri a tutti;
- Implementazione della informatizzazione della cartella socio-sanitaria, per avere uno scambio di informazioni più efficace e puntuale, a vantaggio della qualità dell'assistenza alla persona;
- Adesione al progetto dell'AUSL di Bologna "Liberi dalle Contenzioni", che prevede un percorso partecipato di tutte le CRA della Città Metropolitana, volto alla condivisione e implementazione di buone pratiche e formazione degli Operatori per una graduale e costante riduzione dei mezzi di contenzione;
- Implementazione del programma annuale di formazione continua degli Operatori