

***Casa Residenza per Anziani***

***Villa del Sole***

***Via del Casello 7, Roncobilaccio  
40031 Castiglione dei Pepoli (BO)***

***Maggio 2017***

*Gentile Signora / Egregio Signore,*

*il documento che sta leggendo è la "Carta dei Servizi".*

*Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.*

*La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, bensì un mezzo per consentirLe la scelta della struttura che più risponde ai suoi bisogni ed aspettative.*

*Infatti nel presente documento troverà informazioni su:*

- *aspetti generali che riguardano la struttura, dove si trova e come raggiungerla nonché sulle modalità di accesso,*
- *aspetti specifici dei servizi sanitari, infermieristici, assistenziali e alberghieri erogati,*
- *modalità di partecipazione per migliorare il rapporto tra utente e la struttura,*

*pertanto la invitiamo fin da ora a offrirci i consigli e a presentare eventuali reclami che ci impegniamo fin da ora a prendere in considerazione.*

*In sintesi, l'obiettivo che si pone questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino nella gestione della propria salute, e cioè "conoscere" per poter scegliere e verificare.*

*A disposizione per ogni chiarimento,*

*L'Amministratore Unico  
Dr. Roberto Muccinelli*

## INDICE

A. PARTE GENERALE.....	4
1. <b>PREMESSA</b> .....	4
2. <b>MISSION ED OBIETTIVI GENERALI</b> .....	5
3. <b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	5
<i>Tutela dell'ambiente</i> .....	6
4. <b>SERVIZI EROGATI</b> .....	6
5. <b>STRUMENTI</b> .....	7
5.1. Standard di Qualità del servizio.....	7
5.2 Informazioni all'ospite ed a terzi rappresentanti: modalità di accesso .....	8
5.3 Struttura e Come arrivare.....	10
5.4. Valutazione e monitoraggio del servizio .....	10
6. <b>TRASPARENZA</b> .....	10
7. <b>TUTELA E RECLAMI</b> .....	11
8. <b>INFORMAZIONI DI SUPPORTO</b> .....	11
8.1 Rappresentanti e Responsabili della Struttura .....	11
8.2 Formazione .....	11
8.3 Servizio prevenzione e protezione.....	12
B. PARTE SPECIFICA .....	12
<b>ACCESSO ALLA STRUTTURA</b> .....	12
<b>ASSISTENZA SANITARIA: MEDICA, INFERMIERISTICA, RIABILITATIVA</b> .....	15
<b>ASSISTENZA SOCIO ASSISTENZIALE</b> .....	17
<b>ANIMAZIONE</b> .....	18
<b>SERVIZIO DI TRASPORTO per esami e visite sanitarie</b> .....	18
<b>SERVIZIO RISTORAZIONE</b> .....	19
<b>SERVIZIO LAVANDERIA</b> .....	20
<b>SERVIZIO PULIZIA</b> .....	20
<b>SERVIZIO DI CURA DELLA PERSONA</b> .....	21
<b>ASSISTENZA RELIGIOSA</b> .....	21
<b>ALTRI SERVIZI</b> .....	21
<b>GIORNATA TIPO DELL'OSPITE</b> .....	22
<b>PROCEDURE E PROTOCOLLI</b> .....	23
<b>PARAMETRI DI QUALITA'</b> .....	24
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b> .....	24
<b>ELENCO DEGLI INDUMENTI E DEI DOCUMENTI UTILI ALL'INGRESSO</b> .....	25
<b>NOTE SULL'ASSISTENZA SANITARIA ED ASSISTENZIALE</b> .....	26
<b>QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E DEGLI OSPITI</b> .....	28
<b>TARIFFARIO DELLE PRINCIPALI SPESE E SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA GIORNALIERA</b> ....	34
<b>REGOLAMENTO DI GESTIONE</b> .....	35
<b>DOMANDA DI INGRESSO DA FAR COMPILARE AL MMG</b> .....	39
<b>COORDINATE BANCARIE</b> .....	44

<b>Villa del Sole</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>STD/CS</b> <b>rev.10</b> <b>01/05/2017</b> <b>Pag. 4 di 44</b>
-----------------------	--------------------------	--

## A. PARTE GENERALE

### 1. PREMESSA

Villa del Sole ha inteso predisporre questo documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri ospiti in ottemperanza a:

- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- DGR 564/2000 "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12/10/1998, n.34".
- DGR 514/09 "primo provvedimento della giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari".
- DGR 2110/2009: "approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi sociosanitari per anziani valevole per l'accreditamento transitorio.

Si fa pure riferimento per quanto attiene altre fonti normative a:

- Decreto legislativo 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".
- Documento sulla Sicurezza e sull'analisi dei rischi (D.L. 81/08 e successive modificazioni)

La presente *Carta dei Servizi* definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi all'ospite.

In particolare essa:

- Costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un Sistema Qualità aziendale in uso che di ispira agli standard UNI EN ISO 9001: 2008.
- Stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili.
- Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite e a fronte di queste, per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- Prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

**La Carta dei Servizi** è costituita da una parte generale e da una specifica sui singoli servizi:

Essa costituisce, oltre al regolamento di gestione, documento contrattuale come previsto dalla "CONVENZIONE DI SOGGIORNO".

Questo documento è approvato dall'Amministratore Unico e ha validità dal 01/12/2014.

Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

La sua prima emissione è avvenuta in data 30/01/2013 e successivamente si sono avute le seguenti revisioni:

- 30/01/2013 rev. 1
- 30/03/2013 rev. 2
- 30/01/2014 rev. 3
- 20/05/2014 rev. 4
- 25/06/2014 rev. 5
- 24/10/2014 Rev.6

<p><b>Villa del Sole</b></p>	<p><b>Carta dei Servizi</b></p>	<p><b>STD/CS</b>  <b>rev.10</b>  <b>01/05/2017</b>  <b>Pag. 5 di 44</b></p>
------------------------------	---------------------------------	---

- 31/12/2014 Rev.7
- 01/06/2015 Rev. 8
- 01/05/2016 Rev. 9

## 2. MISSION ED OBIETTIVI GENERALI

La struttura è in possesso di autorizzazione al funzionamento ed ha ottenuto l'accreditamento definitivo in data 30/12/2014 nel rispetto della specifica normativa della Regione Emilia Romagna, pertanto possono essere erogati servizi in regime privatistico o in "convenzione" per gli aventi diritto con una quota a carico dell'assistito.

La gestione di VILLA DEL SOLE è volta a:

- **assicurare un processo di crescita della qualità del servizio di assistenza e cura della persona autosufficiente e non autosufficiente, sulla base di criteri e modalità di erogazione del servizio basati su linee guida scientifiche in ottemperanza alle normative vigenti al fine di perseguire il soddisfacimento delle esigenze dell'ospite;**
- **assicurare le migliori condizioni di salute degli ospiti attraverso una attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche, con una particolare attenzione alla prevenzione;**
- **garantire ai preposti Enti committenti (SSN; Enti pubblici) e ai privati cittadini la qualità dei servizi attraverso sistemi di misurazione con idonei parametri.**

Il perseguimento di tali obiettivi trova fondamento nell'adozione di alcuni principi guida nello svolgimento delle attività e nell'erogazione del servizio.

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

### *Eguaglianza*

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata da VILLA DEL SOLE si basa sul principio di eguaglianza degli ospiti.

Le regole che determinano il rapporto fra l'Ospite e la Struttura sono le medesime per tutti gli Ospiti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche nonché dallo stato di salute.

### *Imparzialità*

Nei confronti degli ospiti/utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

### *Continuità del servizio*

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte degli operatori addetti, secondo le necessità individuate dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

### *Partecipazione*

Il coinvolgimento degli Ospiti e dei suoi familiari nella fase di programmazione e verifica dei servizi erogati viene garantito con ogni mezzo. La struttura mette a disposizione strumenti per accogliere suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio. Viene favorita e supportata l'attività di volontariato che incentiva la partecipazione.

***Rispetto della dignità dell'ospite e tutela delle informazioni***

Viene assicurato il rispetto della dignità dell'ospite utente in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

***Efficacia ed Efficienza***

VILLA DEL SOLE si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

***Professionalità e tecnologie***

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura all'ospite.

***Tutela dell'ambiente***

VILLA DEL SOLE riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

**4. SERVIZI EROGATI**

Villa del Sole è una residenza privata per anziani autosufficienti e non, che ha scelto di prendersi cura degli anziani con diverso grado di non autosufficienza nonché affetti da disturbi di tipo cronico, post-acute, post-trauma, Alzheimer ed altri casi.

Villa del Sole offre una serie di servizi, integrati e professionali, per assistere in modo appropriato l'ospite, puntando su tariffe contenute e tempi rapidi di accesso alla struttura, anche al fine di soddisfare le esigenze/necessità, spesso contingenti, della famiglia.

Ogni ricovero viene preceduto da una valutazione del singolo caso, tramite questionario, per definire il livello di assistenza personalizzato, inclusa la dieta alimentare e segue percorsi ispirati da riservatezza, sicurezza e qualità dell'assistenza.

Insieme alle attività assistenziali, Villa del Sole organizza iniziative attente alla qualità di vita dell'ospite, coinvolgendoli attivamente in un programma di animazione.

Si offrono ricoveri permanenti e non, temporanei post-dimissione ospedaliera e di sollievo per la famiglia, possibili in tutti i mesi dell'anno, anche come soluzione integrata di continuità assistenziale tra ricovero e servizi domiciliari, prevedendo percorsi riabilitativi post-acute.

Il personale sanitario e assistenziale è qualificato ed esperto, si compone di medici, infermieri, fisioterapisti animatori, operatori socio-sanitari e assistenti di base.

La struttura dal punto di vista sanitario, è dotata anche di un ambulatorio medico, per la medicina di base (per chi ha domicilio o residenza a Villa del Sole) e per le consulenze specialistiche (geriatrica e fisiologica) e di una palestra per la riabilitazione e l'attività motoria.

La struttura è in possesso di autorizzazione al funzionamento ed ha ottenuto l'accreditamento definitivo in data 30/12/2014 nel rispetto della specifica normativa della Regione Emilia Romagna,

pertanto possono essere erogati servizi in regime privatistico o in “convenzione” per gli aventi diritto con una quota a carico dell’assistito.

## 5. STRUMENTI

### 5.1. Standard di Qualità del servizio

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi, sono definiti parametri oggettivi di riferimento e vengono introdotti standard relativi alla prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente divulgati agli ospiti, ai familiari ed alle parti terze interessate, costituiscono strumento di verifica sia dell’efficienza ed efficacia del servizio che del grado di soddisfazione da parte degli ospiti, dei loro familiari e degli enti interessati e sono espressamente previsti nella parte specifica della presente carta dei servizi

VILLA DEL SOLE considera i seguenti fattori come determinanti della qualità dei servizi erogati:

- Rispondenza, in termini di servizi erogati, alle esigenze degli ospiti presenti;
- Continuità e regolarità nella erogazione dei servizi;
- Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte dell’ospite, dei familiari e delle parti terze interessate autorizzate;
- Comportamento del personale

#### 5.1.1 *Rispondenza alle esigenze degli ospiti.*

I servizi assistenziali e di cura, sono personalizzati in funzione delle specifiche esigenze degli ospiti sia rispetto allo stato di salute sia alle credenze sociali, culturali e religiose.

Per questo è possibile personalizzare le diete e le attività permettendo la pratica di culti religiosi diversi; ovviamente le singole attività saranno concordate e organizzate nel rispetto delle regole di vita generale della struttura.

#### 5.1.2 *Continuità e regolarità del servizio*

La Residenza garantisce la continuità e la regolarità dei servizi di assistenza e cura.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è possibile grazie ad:

- una pianificazione delle attività/servizi;
- una presenza costante nell’arco delle 24 ore di personale idoneo all’erogazione dei servizi assistenziali/tutelari ed alla soluzione di situazioni di emergenza;
- una presenza in fasce orarie programmate, compresa la notte, del personale infermieristico per far fronte alle necessità sanitarie degli ospiti
- regole di gestione e verifica per l’erogazione dei servizi.

#### 5.1.3 *Completezza ed accessibilità alle informazioni*

La comunicazione con l’ospite e i familiari avviene secondo le modalità indicati nel successivo punto.

Villa del Sole si impegna affinché tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili agli interessati.

Alle richieste ed ai reclami scritti viene assicurata risposta scritta.

#### 5.1.4 *Comportamento del Personale*

Il corretto comportamento del personale operante in struttura, è determinante sia ai fini dell'assolvimento dei requisiti normativi previsti dal legislatore sia per l'immagine di VILLA DEL SOLE.

Pertanto tutto il personale è tenuto a trattare gli ospiti e i loro familiari con professionalità, rispetto e cortesia rispondendo ai loro bisogni/ricieste.

Il personale è munito di tesserino di riconoscimento che riporta il nome e la qualifica.

## 5.2 Informazioni all'ospite ed a terzi rappresentanti: modalità di accesso

Villa Del Sole utilizza una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione, al fine di garantire che l'Ospite o terzi in sua rappresentanza, siano informati:

- Su procedure che regolano l'erogazione dei servizi e su iniziative che possono interessarlo;
- Sullo stato e sulle condizioni di salute dell'assistito;
- Sulle procedure che regolano l'accesso alla struttura;
- Sui costi dei servizi erogati.

Il trattamento delle informazioni avviene nel rispetto delle normative sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003).

I dati idonei a rilevare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato.

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento dell'ingresso l'Ospite o il familiare esprime il proprio consenso al trattamento dei dati personali e la liberatoria alla pubblicazione di immagini, nei modi previsti dalla normativa vigente.

Tali strumenti informativi sono:

- a) Comunicazioni scritte e verbali da parte del personale della struttura,
- b) Visione documentazione sanitaria (Cartella clinica),
- c) Visione della documentazione Assistenziale (PAI: Piano Assistenziale Individuale),
- d) Affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo (Carta dei Servizi, regolamento di gestione, menù, ecc..),
- e) Pubblicazione del giornalino "Lo Strillone di Villa del Sole",
- f) Pagina facebook

Nella seguente tabella sono definite le modalità ed i punti di accesso alle informazioni.

## DOVE, COSA, A CHI E QUANDO CHIEDERE INFORMAZIONI

LUOGO	COSA CHIEDERE	PERSONALE	ORARI	CONTATTI
<b>Ufficio Amministrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni sui servizi</li> </ul>	Coordinatrice	dalle 09,00 alle 15,00 dal Lunedì al Venerdì e dalle 9.00 alle 12.30 al sabato	<b>Tel.</b> 0534/97590 <b>MAIL</b> villa.delssole@tiscali.it
<b>Ambulatorio medico e Guardiola RAA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni sulle condizioni cliniche dell'ospite</li> <li>• informazioni socio assistenziali</li> </ul>	Medico curante RAS e I.P.  Resp Attività Assistenziali	Su appuntamento e Il lunedì, il martedì ed il venerdì dalle 9.30 alle 12.30  Dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 13.30 alle 17.30 tutti i giorni	<b>Tel.</b> 0534/97590  <b>In struttura</b>
<b>Ufficio Amministrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni Amministrative</li> <li>• Modalità di pagamento</li> <li>• Ritiro fatture e documenti fiscali</li> </ul>	Personale amministrativo	dalle 09,00 alle 13,00 dal lunedì al venerdì.	<b>Tel.</b> 0534/97590 <b>MAIL</b> villa.delssole@tiscali.it

Apposite informazioni di carattere generale e relative ad iniziative straordinarie od occasionali sono affisse all'ingresso.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.Lgs.196/2003 sulla Privacy non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli ospiti.

Per il medesimo motivo e al fine di garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria è permessa solo a personale appositamente incaricato.

### VISITE AGLI OSPITI

L'accesso dei familiari è consentito tutti i giorni senza limitazioni di orario. Durante i pasti i familiari sono pregati di non soggiornare nelle sale da pranzo.

Eventuali visite che si protraggono durante le ore notturne sono soggette all'autorizzazione da parte del Coordinatore.

### CRITERI E MODALITA'

Al momento dell'arrivo nella struttura i familiari sono tenuti a farsi riconoscere dal personale del reparto e per qualsiasi necessità può rivolgersi agli operatori presenti.

Il familiare deve attenersi alle disposizioni medico-sanitarie stabilite per l'ospite.

In nessun caso il familiare può:

- Somministrare dolci ed alimenti senza la preventiva autorizzazione da parte dell'infermiera o della RAA;
- Somministrare farmaci;
- Svolgere attività assistenziali di nessun tipo
- Accedere a servizi e locali in maniera autonoma senza la preventiva autorizzazione

Il familiare può, previa compilazione dell'apposito modulo e sotto la sua responsabilità, accompagnare l'ospite al di fuori della struttura comunicando il periodo di assenza nell'apposito modulo di uscita degli ospiti.

Eventuali esigenze legate ad emergenze o situazioni particolari sono soggette ad autorizzazione da parte del Coordinatore.

### 5.3 Struttura e Come arrivare

Situata in un ambiente tranquillo, lontano dal traffico e da rumori frenetici, Villa del Sole è dotata di 57 posti letto, suddivisi in 35 camere con bagno, ad uno o a due posti letto, TV e filodiffusione, personalizzabili per ricreare, per quanto possibile, l'ambiente familiare.

L'edificio, disposto su 4 piani, è dotato di sale soggiorno, ristorante, palestra, ascensori per disabili, sala estetica, cappella di rito cattolico, ampio giardino e parcheggio.

Villa del Sole è molto facile da raggiungere, dista circa 200 metri dal casello autostradale di Roncobilaccio (Autostrada A1, tratto Bologna - Firenze), seguendo le indicazioni per Roncobilaccio. Con il treno Bologna-Firenze stazione di San Benedetto Val Sambro e bus per Castiglione dei Pepoli Roncobilaccio.

A tutti gli Ospiti accolti è data la possibilità di personalizzare la propria camera con foto e suppellettili al fine di ricreare un ambiente il più vicino possibile a quello domiciliare. Sono inoltre ammessi animali di piccola taglia purchè in regola con le vaccinazioni previste dalla normativa e compatibilmente con la vita di comunità della struttura.

### 5.4. Valutazione e monitoraggio del servizio

VILLA DEL SOLE si impegna ad effettuare, periodicamente, un'analisi sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato.

L'indagine viene effettuata attraverso questionario distribuito agli ospiti e/o loro familiari (vedi allegato "**Questionario di gradimento**").

I questionari compilati, in modo anonimo, a fine anno o a fine servizio, vengono riconsegnati ed inseriti in un'urna sigillata presente nella hall.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita hanno lo scopo di consentire alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è pianificato annualmente in coerenza con le risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

*A fine 2016 sono stati distribuiti 12 e 38 questionari di gradimento rispettivamente ai nostri Ospiti e/o famigliari di CRA , AVA e Casa di Riposo, di questi ne sono tornati compilati sempre rispettivamente 10, 3 e 23 dalla cui elaborazione è risultato un indice di soddisfazione medio pari al 9.05 dove il range va da zero a 10.*

## 6. TRASPARENZA

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella Carta dei servizi sono soggetti ad un costante processo di confronto diretto con gli ospiti e/o terze parti che li rappresentano (servizio inviante, familiari, associazioni ...).

Il documento è accessibile e trasparente agli interessati per le modalità e le caratteristiche elencate nelle “schede di regolamentazione del servizio”.

La Direzione della Casa Residenza Villa del Sole instaura rapporti di collaborazione e confronto con enti terzi presenti sul territorio di pertinenza (ASL, Comune, Istituzioni Pubbliche, Associazioni ecc...) interessati alla miglior erogazione dei servizi della struttura.

Al fine di garantire la qualità dei servizi la Direzione esegue:

- Verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- Analisi ed approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione dell'ospite e/o terze parti interessate;
- Esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall'ospite o dalle terze parti interessate.

## 7. TUTELA E RECLAMI

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi potranno essere segnalati alla Direzione o al Coordinatore della Struttura da parte degli interessati.

Per tutelare i diritti dell'ospite, Villa del Sole, garantisce la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo la prestazione.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e apportare, conseguentemente, interventi di miglioramento e possono essere presentati con lettera o fax compilando l'apposito modulo e descrivendo le carenze/anomalie riscontrate.

Nella presentazione del reclamo si dovranno fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema, in funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore entro 10 giorni provvede a dare risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi espletati e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere all'Amministratore il riesame del reclamo inoltrato, per un definitiva risposta.

### Risarcimento

La struttura è dotata di una polizza assicurativa di responsabilità civile che nei casi previsti provvede a rimborsare i danni arrecati dal proprio personale nello svolgimento dell'attività.

## 8. INFORMAZIONI DI SUPPORTO

### 8.1 Rappresentanti e Responsabili della Struttura

Rappresentante Legale

Muccinelli Dr. Roberto

Medico di Medicina Generale

Dott. Vincenzo Caravello

Medico Geriatra (consulente)

Dott.ssa Francesca Lancellotti

Coordinatrice di struttura

Agostini Roberta

RAS

Ciortan Maria

### 8.2 Formazione

Il personale tutto di Villa del Sole partecipa alla formazione sui temi attinenti la sicurezza sul lavoro, l'autocontrollo, la riqualifica professionale, la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati.

Annualmente viene redatto il piano di formazione annuale condiviso con gli operatori.

Il percorso formativo proposto viene strutturato sulla base degli obiettivi della struttura, sulla base dei bisogni formativi espressi dai singoli operatori, attraverso apposito questionario, nonché sulla base delle indicazioni fornite dalle figure di riferimento (Coordinatrice di struttura, RAS e RAA).

Ad ogni operatore viene assicurato un monte ore di formazione pari almeno a quanto indicato nella normativa sull'accREDITAMENTO (12 ore/anno).

### **8.3 Servizio prevenzione e protezione**

Villa del Sole ha un servizio di prevenzione e protezione interno composto da:

un responsabile, il medico competente, il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e dagli addetti alle emergenze (incendio e primo soccorso). Nella hall è affisso l'Organigramma della Sicurezza.

La struttura è dotata del documento della sicurezza composto da: valutazione dei rischi, valutazione del rischio incendio e del piano di emergenza interno (PEI) in caso di incendio o eventi tipo alluvione, terremoto, ecc... ed è dotata di una squadra di emergenza antincendio e primo soccorso in grado di attuarlo.

- I percorsi di emergenza sono segnalati e gli estintori sono posizionati secondo le vigenti norme.
- Il piano di emergenza e di evacuazione prevede una esercitazione annuale con l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare gli ospiti, i visitatori e il personale verso un luogo sicuro.

Le uscite di sicurezza sono individuate da apposite luci di emergenza e segnalate nei percorsi di fuga.

- Le uscite più vicine per l'eventuale fuga sono identificabili con facilità osservando le planimetrie esposte nei locali.
- È in funzione un impianto di rilevazione dei fumi installato secondo le vigenti norme.
- Idranti ed estintori sono indicati da appositi cartelli e dalle planimetrie.

## B. PARTE SPECIFICA

**PROCEDURE PER L'INSERIMENTO**

L'accesso alla struttura è subordinato alla disponibilità del posto letto.

L'ammissione dell'ospite nella struttura è definita:

- per i ricoveri in accreditamento dal Servizio Anziani Adulti,
- per i ricoveri in regime privatistico è direttamente l'utente e/o il familiare a rivolgersi al Coordinatore di struttura.

Al fine di definire la retta giornaliera per i ricoveri in regime privatistico, viene richiesta la compilazione di un'apposita scheda (vedi allegato "**Domanda di Ingresso**") a cura del medico curante dell'Ospite, o da parte dei Medici della Struttura dalla quale proviene l'utente.

In caso di ricoveri in fase di dimissione da reparti ospedalieri in regime di accreditamento secondo quanto previsto dal Contratto di servizio con l'AUSL di Bologna Distretto di Porretta Terme e i Comuni del Distretto di Porretta Terme, è l'Unità di Valutazione Multidisciplinare a determinare l'invio in struttura e a predisporre la relativa documentazione. Tali tipi di ricoveri per i primi 30 giorni non prevedono la compartecipazione economica da parte dell'utente, essendo il ricovero a carico del Fondo Regionale della Non Autosufficienza (FRNA).

**DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'AMMISSIONE**

All'ingresso dovrà essere sottoscritto un contratto di soggiorno da parte dell'Ospite o dall'Amministratore di Sostegno o dal Tutore.

Durante il colloquio precedentemente effettuato con il Coordinatore di Struttura viene consegnato all'utente/famiglia la Carta dei Servizi e il Regolamento di Gestione (vedi allegato "**Regolamento di Gestione**") contenente l'elenco della documentazione necessaria al momento dell'ingresso e le condizioni economiche applicate per la determinazione delle rette, i servizi compresi ed esclusi, le regole in caso di assenza programmata e non dell'ospite, le modalità di richiesta di idonea certificazione necessaria ai fini della dichiarazione dei redditi.

In particolare al momento dell'ingresso occorre presentare:

- Carta di identità o altro documento in corso di validità;
- Tessera sanitaria in originale;
- Fotocopia del verbale di invalidità rilasciato dalla Commissione AUSL attestante il grado di invalidità;
- Certificato esenzione ticket;
- Documentazione sanitaria recente (Domanda di Ingresso o breve relazione clinica recante la diagnosi, la prescrizione farmacologica e la somministrazione, compilata dal proprio Medico Curante o da parte del Medico di Struttura dalla quale l'ospite proviene, esami di laboratorio, referti radiologici e specialistici, dimissioni per ricoveri ospedalieri);
- Farmaci di proprietà ed eventuali ausili (protesi, deambulatori, rolletor, carrozzine, ecc...) specificando se sono di proprietà o assegnati dall'AUSL;

I documenti consegnati all'ingresso vengono custoditi in una cartella personale, in apposito archivio, in luogo chiuso.

Possono accedere ai documenti solo figure autorizzate a trattare dati sensibili, come previsto dalle vigenti leggi sulla Privacy.

Gli Ospiti possono portare con sé o lasciare nella propria camera denaro e oggetti di valore sotto la propria responsabilità.

La Struttura non si assume responsabilità alcuna per i valori conservati direttamente dagli ospiti nelle proprie stanze: svolge funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi degli articoli 1766 e seguenti del Codice Civile dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi familiari fornisce gratuitamente un servizio di custodia di oggetti e documenti.

L'Ospite può in ogni momento effettuare il ritiro, nei giorni e in orario di apertura dell'Ufficio Amministrativo: **Lunedì - Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00.**

Al momento della dimissione, l'Amministrazione restituisce all'anziano o al familiare di riferimento i documenti e gli oggetti lasciati in custodia.

### **INGRESSO IN STRUTTURA**

Al momento dell'arrivo in Struttura, l'Ospite viene accolto, assieme ai suoi familiari da:

- Coordinatore di Struttura
- Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)
- RAS / Infermiere

La RAA ed eventualmente un OSS accompagnano l'Ospite e i suoi familiari nella camera designata, illustrano gli arredi, il bagno e aiutano a sistemare vestiari e oggetti personali. L'unità abitativa assegnata all'ospite è comprensiva di letto (nel caso di CRA il letto è articolato e regolabile in altezza), comodino e armadio personale.

Le caratteristiche e la collocazione degli arredi, degli ausili e delle attrezzature sono adeguati alle condizioni degli utenti e garantiscono un ambiente familiare, autonomia e sicurezza, compatibilmente alle reali condizioni degli ospiti

### **PRESA IN CARICO SANITARIA**

L'infermiere dopo un primo colloquio informativo con i familiari prende in carico l'Ospite.

La presa in carico sanitaria, in accordo con il Medico, prevede l'esecuzione di un ecg di base e una batteria ematica di routine. Questo monitoraggio di base è previsto per tutti gli ospiti almeno una volta all'anno e ogni qualvolta si presenti la necessità.

Successivamente i parenti verranno accompagnati in ufficio del Coordinatore per depositare la documentazione necessaria, mentre la RAA accompagna l'Ospite a visitare gli spazi comuni della Casa Residenza e presenta gli operatori e gli altri Ospiti.

Con l'ingresso in struttura dell'Ospite e la condivisione di tutti i suoi dati, nonché delle abitudini di vita, da parte di tutti gli operatori della Casa Residenza, ha inizio la sua presa in carico e la pianificazione individualizzata dell'assistenza erogata.

Assieme all'Ospite e/o alla famiglia si progetta come meglio intervenire e, una volta conosciuta meglio la persona, si prospettano gli obiettivi individuali da raggiungere.

### **DIMISSIONE DELL'OSPITE**

La dimissione dell'Ospite avviene a seguito:

- di richiesta scritta da parte dell'ospite o dei suoi familiari e amministratore di sostegno/tutore;
- situazioni patologiche che richiedono particolari cure che non rientrano nei compiti della Struttura.

Al momento della dimissione all'Ospite verranno consegnati:

- le dimissioni formalizzate dal medico di struttura dell'Ospite, in coerenza con quanto previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato;
- la scheda di dimissioni infermieristiche redatta dalla Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS);
- la scheda delle dimissioni assistenziali redatta dalla Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA);
- copia del PAI con evidenza degli obiettivi raggiunti e di quelli da raggiungere;
- copia della documentazione sanitaria riguardante l'iter diagnostico- terapeutico seguito durante il soggiorno presso la Casa Residenza;
- i farmaci di proprietà dell'Ospite;

- gli ausili di proprietà dell'Ospite;
- abbigliamento ed effetti personali.

#### RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

La responsabilità della conduzione della Struttura è del titolare dell'autorizzazione socio-sanitaria.

Al Medico di Medicina Generale in collaborazione con il Geriatra compete la responsabilità terapeutica.

La Struttura inoltre, pur mantenendo un'attenzione costante al comportamento dell'ospite, non potendo utilizzare misure coercitive e limitanti la libertà dello stesso, non risponde di azioni o eventi dannosi verso terzi o cose messi in atto, in maniera conscia o inconscia, da parte di quest'ultimo.

#### ASSISTENZA SANITARIA: MEDICA, INFERMIERISTICA, RIABILITATIVA

Sono assicurate le prestazioni a rilievo sanitario di seguito individuate:

**Assistenza medica:** Il Medico di Medicina Generale - che accede direttamente in struttura – e il Geriatra di struttura si occupano:

- Prima visita ed apertura della Cartella Socio-Sanitaria con valutazione della documentazione sanitaria in possesso dell'Ospite;
- Impostazione protocollo terapeutico individuale;
- Prescrizione esami di laboratorio e/o visite esterne;
- Attività di diagnosi e cura coordinandosi con i servizi ambulatoriali pubblici e il personale medico ospedaliero in caso di ricovero;
- Rapporto con i familiari in merito allo stato di salute dell'Ospite;
- Individuazione dei farmaci e presidi sanitari necessari;
- Certificazioni previste per legge.

Il Medico di Struttura e di Medicina Generale è presente in struttura il lunedì, il martedì ed il venerdì dalle 9.30 alle 12.30; il Geriatra è presente in struttura ogni quindici giorni. Entrambi sono disponibili per colloqui previo appuntamento.

Al momento dell'Ingresso l'utente è libero di scegliere se mantenere il proprio Medico di Medicina Generale o scegliere il Medico della Struttura.

Viene assicurata l'operatività del Servizio di Guardia Medica all'interno della struttura per valutare le emergenze e le esigenze non risolvibili in loco. (vedi allegato "Note sull'assistenza sanitaria")

**Assistenza Infermieristica:** la struttura garantisce con proprio personale la presenza di un infermiere nelle:

- ore diurne dalle ore 07.30 -13.30 e dalle 14.00 alle 20.00
- ore notturne dalle 22 alle 06.00.

L' infermiere si occupa di migliorare lo stato di salute ed il benessere quotidiano dell'Ospite nonché della somministrazione della terapia prescritta dai Medici.

Le sue attività principali sono:

- Somministrazione ed aiuto nell'assunzione delle terapie giornaliere prescritte dai Medici (orale, intramuscolo, endovena);
- Rilevazione dei parametri vitali
- Gestione delle medicazioni e trattamenti locali secondo il protocollo terapeutico individuale;

- Tempestiva segnalazione al Medico o alla Guardia Medica, di eventi morbosi che richiedono un intervento urgente;
- Allerta del 118 in caso di emergenza ed assistenza continuativa in attesa di arrivo del personale d'emergenza con monitoraggio dei parametri vitali, e supporto di un'adeguata strumentazione sanitaria (elettrocardiografo, bronco aspiratore, bombola per l'ossigeno..)
- Gestione di attrezzature elettromedicali (sia per il funzionamento, sia per la pulizia)
- Gestione di tutta la parte amministrativa di base (schede infermieristiche, consegne, ecc)
- Gestione dei farmaci presenti nel reparto (approvvigionamento, tenuta e conservazione dei farmaci secondo quanto previsto dalla Procedura di controllo e Gestione dei Farmaci presente in struttura e a disposizione del personale sanitario);
- Partecipazione agli incontri con l'équipe della struttura al fine di assicurare la valutazione multidimensionale dell'Ospite ed elaborare il Piano di Assistenza Individuale.

Quando la malattia non è evitabile, i sanitari provvedono ad effettuare, nella misura del possibile e in accordo con i familiari, le necessarie cure in sede, così da riservare il ricovero ospedaliero, spesso fonte di ansie e di sconforto, ai soli momenti di acutizzazione delle patologie e agli interventi diagnostici e curativi di particolare complessità.

E' presente anche un Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS) che gestisce il gruppo degli Infermieri e dei Fisioterapisti ed è responsabile dei Piani di Lavoro.

Lavora in stretta collaborazione con il Coordinatore di Struttura per la verifica e l'elaborazione dei piani di lavoro.

**Assistenza Farmaceutica:** Rientrano nell'assistenza farmaceutica la fornitura di farmaci previsti nel prontuario terapeutico vigente.

I farmaci non presente nel prontuario vengono acquistati direttamente in Farmacia.

Gli Ospiti che non effettuano il cambio del Medico di Medicina Generale dovranno portare i farmaci di uso personale.

**Assistenza Psicologica:** La struttura mette a disposizione la consulenza di uno Psicologo regolarmente iscritto all'Albo, al fine di garantire il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e familiari, in relazione a quanto previsto dal Piano Individualizzato, nonché per gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn out degli operatori, come da specifico programma della struttura.

**Assistenza Riabilitativa:** il servizio viene garantito dal Fisioterapista presente in struttura il martedì ed il giovedì mattina e pomeriggio ed il venerdì / mercoledì il pomeriggio. Il programma riabilitativo è mirato all'acquisizione e al mantenimento delle capacità funzionali dell'Ospite in relazione alla vita quotidiana.

Le attività principali sono:

- Rieducazione neuro motoria e funzionale (addestramento al cammino, manipolazione);
- Trattamenti individuali secondo le indicazioni date dal Fisiatra;
- Riattivazione motoria e ginnastica con cyclette (braccia/gambe);
- Trattamenti personalizzati al letto di mobilizzazione attiva e passiva;
- Terapia fisica e strumentale antalgica, antinfiammatoria e di rinforzo muscolare (tens, elettro stimolazione, ecc.);
- Deambulazione assistita;
- Attività motorie di gruppo;
- Addestramento, consulenza e gestione degli ausili se prescritti;
- Possibilità di accedere alla palestra liberamente.

Le attività sono integrate da un programma di **terapia occupazionale** che ha come scopo il mantenimento di capacità residue cognitive, relazionali, sensitive, di orientamento spazio temporale e di memoria procedurale.

**Assistenza Protetica:** La struttura garantisce agli Ospiti l'utilizzo dei seguenti ausili:

- letti articolati a due snodi, regolabili in altezza;
- materassi e cuscini antidecubito;
- ausili posturali;
- sollevatori e carrozzine adeguate alla tipologia di ospiti
- poltrona relax

Altri ausili posturali e per la mobilità attiva dell'Ospite potranno essere garantiti agli Ospiti a condizione che siano forniti dall'AUSL di competenza secondo la relativa procedura.

### ASSISTENZA SOCIO ASSISTENZIALE

Tutti gli interventi effettuati sull'utente sono concordati dall'equipe multidisciplinare, attraverso l'elaborazione del piano d'assistenza individuale (PAI) e sono mirati alla riabilitazione, all'attivazione e al mantenimento di tutte le autonomie residue.

Il PAI, predisposto e aggiornato semestralmente, è condiviso con i familiari.

La struttura garantisce con proprio personale l'assistenza tutelare nell'arco delle 24 ore e la quantità di personale OSS presente nelle varie fasce orarie della giornata è determinata in funzione dei bisogni degli ospiti e delle attività programmate, provvedendo al soddisfacimento dei bisogni primari e secondari degli ospiti affidati.

La dotazione organica risponde ai requisiti previsti dall'accreditamento. In caso di aumento improvviso di Ospiti la struttura si avvale di un'agenzia interinale.

Le attività principali sono:

- Alzata e messa a letto, differenziata in base alle diverse esigenze degli Ospiti, compreso il riposo pomeridiano;
- Igiene quotidiana e cura dell'aspetto dell'Ospite differenziata in base al bisogno e alle diverse esigenze;
- Cura dell'abbigliamento dell'Ospite;
- Accompagnamento alla toilette programmato e su richiesta dell'Ospite;
- Bagno settimanale e assistito e cambio generale della biancheria del letto;
- Servizio quotidiano rasatura e barba;
- Pulizia serale delle protesi dentarie ed igiene quotidiana del cavo orale;
- Mobilizzazioni, cambio posturale e deambulazioni assistite al fine di permettere il recupero ed ostacolare nonché rallentare il decadimento dell'Ospite;
- Aiuto nell'assunzione dei pasti;
- Cura dell'unità dell'Ospite e degli effetti personali;
- Attività di socializzazione e Animazione di piccoli gruppi;
- Osservazione e segnalazione alle RAA e agli Infermieri di cambiamenti comportamentali o fisici dell'Ospite al fine di attivarne l'intervento;
- Compilazione delle consegne Individuali al fine di garantire la continuità informativa sul bisogno dell'Ospite;
- Partecipazione alle riunioni di équipe per la valutazione multidimensionale dell'Ospite e la redazione del Piano di Assistenza Individuale.

Se prevista da PAI è assicurata la presenza contemporanea di due Operatori durante l'effettuazione di prestazioni quali: alzate, messe a letto, mobilizzazioni a letto e letto/carrozzina, igiene quotidiana, bagno, vestizione e aiuto nell'alimentazione.

Al fine di garantire un corretto coordinamento delle risorse umane è assicurata:

- La presenza di una Responsabile delle attività assistenziali (RAA), qualificata che rappresenta il punto di riferimento di familiari ed Ospiti per le informazioni di carattere assistenziale;
- La presenza di un Coordinatore Responsabile di Struttura qualificato a tempo pieno.

### ANIMAZIONE

E' presente almeno 5 volte a settimana l'animatrice. Il servizio di animazione ha lo scopo di stimolare l'espressione personale, mantenere le abilità cognitive e fisiche degli anziani, di facilitare il rapporto tra l'anziano e l'ambiente al fine di promuoverne il benessere.

Ogni ospite è inserito nelle attività di animazione in base alla valutazione dei suoi bisogni, interessi e capacità.

Alcune di queste attività vengono svolte dall'Animatrice in collaborazione con la RAA, con gli OSS con il Fisioterapista.

Laddove è possibile per la tipologia di attività proposte e laddove i famigliari si rendono disponibili questi vengono coinvolti nella realizzazione delle attività proposte.

Alcuni esempi sono:

- Il salotto Alzheimer con laboratori manuali e di stimolazione cognitiva
- Il cineforum
- Il laboratorio di cucina "Mani in pasta"
- Il laboratorio di giardinaggio "Pollice verde"
- Doll Therapy
- Global Therapy dog
- Il Giornalino (lettura del giornale, interviste, album dei ricordi)
- La Biblioteca
- Giochi

Una volta al mese viene organizzata la Festa a "tema". Il calendario delle Feste programmate nell'arco dell'anno è appeso all'ingresso. I famigliari sono invitati a partecipare a tali momenti conviviali.

In occasione delle Feste l'équipe è a disposizione dei familiari per la condivisione del PAI, per suggerimenti e chiarimenti.

Tutte le domeniche pomeriggio si gioca a Tombola.

I compleanni vengono festeggiati l'ultima domenica del mese.

### SERVIZIO DI TRASPORTO per esami e visite sanitarie

#### Trasporti Sanitari:

- Ospiti in accreditamento con AUSL di Bologna: il trasporto sanitario di ricovero ordinario e dimissioni da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati viene svolto dal 118. Gli altri trasporti (visite specialistiche, spostamenti presso altre strutture, spostamento per attività

educative-ricreative), vengono effettuati dal servizio di pubblica assistenza a carico della struttura.

- Per tutti gli altri ospiti: il trasporto sanitario di ricovero ordinario in presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati viene svolto dal 118. Gli altri trasporti (dimissioni, visite specialistiche, spostamenti presso altre strutture, spostamento per attività educative-ricreative), possono essere effettuati dal servizio di pubblica assistenza organizzati dalla struttura e a carico dell'Ospite.

### **Ricoveri ospedalieri**

In occasione d'eventuali ricoveri ospedalieri la Struttura s'impegna alla conservazione del posto riconoscendo lo sconto sulla retta di degenza previsto dal contratto. Nessun obbligo di assistenza continuativa è dovuto dagli operatori della Struttura.

## **SERVIZIO RISTORAZIONE**

### **PREPARAZIONE**

Il servizio è svolto direttamente dalla struttura.

La preparazione e la porzionatura dei piatti avviene nella cucina della struttura, nel rispetto della normativa, ed assicura la preparazione di diete individuali.

Per l'elaborazione dei menù ci si è avvalsi della collaborazione di una Dietista che è a disposizione anche degli Ospiti e dei familiari per la predisposizione di diete speciali prescritte dal Medico. I Menu (Primavera, Estate, Autunno ed Inverno) ruotano su quattro settimane e variano rispettando l'alternarsi delle stagioni e tengono conto delle linee guida cliniche in merito ai corretti apporti di proteine/grassi, di Kcal/die, nonché dei gusti e della tradizioni locali.

I Menu sono esposti nell'atrio della struttura.

Il menù è giornaliero, prevede scelte multiple sia per i primi piatti che per i secondi ed i contorni, e può essere personalizzato, nel rispetto delle disposizioni dietologiche impartite dal medico ed in funzione delle preferenze dell'ospite.

L'ospite ha la facoltà di scegliere il menu.

Particolare attenzione viene mostrata alle diete a consistenza modificata.

### **SOMMINISTRAZIONE**

La somministrazione dei pasti a cura del personale autorizzato e formato della struttura, viene effettuata nelle apposite sale da pranzo, o direttamente in stanza dell'ospite in caso di necessità, nel pieno rispetto delle norme igieniche sanitarie degli alimenti,

I familiari possono, previa richiesta e autorizzazione, pranzare in struttura in compagnia del proprio congiunto e/o somministrargli il pranzo stesso. Al fine di rispettare le più elementari norme igieniche previste nella normativa HACCP, ciò avverrà in una sala diversa da quella comune.

I familiari possono somministrare ai propri congiunti - e solo ad essi - alimenti diversi da quelli preparati in struttura esclusivamente se prodotti in strutture soggette all'applicazione della normativa HACCP e accompagnati dal relativo scontrino fiscale.

### **ORARI**

- *Colazione* dalle ore 8,30 alle ore 9,30;
- *Break mattutino* alle ore 10,30 a base di succo di frutta e bevande;
- *Pranzo* dalle 12,00 alle 13,00;
- *Coffe-break* alle ore 14,00;
- *Merenda* alle 15,30;
- *Cena*: per ospiti *non autosufficienti* alle 18,00, per ospiti *autosufficienti* alle 19,00.

- *Giro camomilla* ore 21.00

Sono garantiti orari dei pasti flessibili in base alle necessità degli Ospiti con almeno cinque pasti giornalieri (3 principali e 2 spuntini) al fine di garantire un'adeguata alimentazione.

E' altresì garantita una corretta idratazione con somministrazione di bevande calde e fredde nell'arco delle 24 ore in base alle necessità dell'Ospite e alla stagionalità.

Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i menu in seguito a segnalazione diretta dell'Ospite o del Medico o del Personale socio – assistenziale.

Si assicura il consumo di un certo quantitativo di prodotti freschi in base alla stagionalità.

### SERVIZIO LAVANDERIA

#### **Servizi:**

Attribuzione del codice identificativo e identificazione del corredo (indumenti e biancheria) dell'ospite;

Raccolta separata della biancheria piana, intimo e del vestiario (abbigliamento);

Lavaggio asciugatura e stiratura dell'intimo e vestiario a cura della lavanderia esterna;

Lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria piana a cura della lavanderia esterna;

Distribuzione della biancheria e indumenti puliti negli armadi degli ospiti.

Cambio stagionale degli armadi

**Dotazione:** al momento dell'ingresso in struttura l'ospite dovrà avere tutta la biancheria opportunamente identificata, secondo le indicazioni fornite dalla Struttura, con l'apposizione in ogni capo di un codice alfanumerico identificativo. (vedi allegato "**Elenco Indumenti**").

La RAA, o l'OSS, comunicherà periodicamente al familiare referente le necessità di ripristino del corredo; gli indumenti logori dall'uso dovranno essere sostituiti a cura dei familiari dell'ospite, le piccole riparazioni e rammendi, rifacimento orli, sostituzione bottoni/cerniere sono a carico della struttura.

**Si ritiene opportuno ricordare l'importanza di portare agli ospiti solo indumenti in cotone felpato o con una percentuale di lana non superiore al 30/40% (no lana merinos, angora, cashmire). La Struttura nello svolgimento di questo servizio, non si assume responsabilità alcuna sull'eventuale danneggiamento di indumenti che non hanno le caratteristiche di cui sopra.**

**Lavaggio, Asciugatura e stiratura:** Il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura della biancheria piana (biancheria del letto e asciugamani) e del vestiario è garantita da un fornitore esterno che utilizza idonei impianti ed attrezzature.

### SERVIZIO PULIZIA

**Il servizio è svolto tutti i giorni della settimana, festivi compresi, da personale della struttura con l'ausilio delle attrezzature e materiale necessari.**

Il Servizio prevede la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione disponibile presso le Responsabili delle Attività Assistenziali che prevedono:

- Operazioni a frequenza giornaliera

- Operazioni a frequenza settimanale
- Operazioni a frequenza mensile
- Operazioni a frequenza trimestrale

I servizi di **disinfestazione** e **derattizzazione** sono affidati ad una ditta esterna ed eseguiti secondo un programma predefinito.

La struttura adotta una procedura per la protezione degli ambienti dal **rischio legionella** ed è affidato ad una ditta esterna l'effettuazione dei tamponi.

La Struttura ha stipulato contratti con ditte esterne per la **manutenzione** degli impianti elettrici, di riscaldamento, ascensori, generatore di corrente, idraulici, ascensori ecc.. che provvedono alle manutenzioni ordinarie, straordinarie e alle verifiche.

#### SERVIZIO DI CURA DELLA PERSONA

La Struttura, al fine di garantire benessere psico-fisico agli Ospiti assicura la presenza bimestrale di un **Podologo** per la cura del piede il quale svolge il servizio con l'ausilio di tecniche e prodotti specifici.

Obbiettivo del servizio è ottenere il miglioramento di problematiche legate al benessere dei piedi quali micosi ungueali, calli, duri ecc... La prestazione non è compresa nella retta.

Mensilmente viene erogato il servizio **Barbiere / Parrucchiera** che prevede un taglio e piega (per le Signore) compreso nella retta giornaliera.

Altre prestazioni sono elencate nell'allegato "**Tariffario**".

#### ASSISTENZA RELIGIOSA

In collaborazione con la Parrocchia di Baragazza viene assicurata l'assistenza religiosa ai nostri Ospiti.

La Santa Messa viene celebrata tutti i sabato mattina alle ore 10.30 nella Cappella di San Giuseppe ubicata all'interno della Struttura.

Il Parroco è a disposizione di Ospiti e Familiari e può essere contattato tramite la Coordinatrice.

Agli Ospiti che professano religioni diverse da quella Cattolica, viene garantita libertà di culto.

#### ALTRI SERVIZI

##### **Telefono:**

Tutti gli Ospiti possono utilizzare il telefono della struttura. Tutte le camere sono dotate di presa telefonica e su richiesta è possibile installare l'apparecchio telefonico.

##### **Televisione:**

Il servizio televisivo è installato nei saloni comuni.

Ogni camera è fornita di presa di corrente e antenna televisiva e la struttura è dotata di un cospicuo numero di televisori.

Gli Ospiti possono portare da casa attrezzature elettroniche ed utilizzarle nel rispetto delle regole della collettività e previo accordo con la Direzione.

##### **Wi -Fi:**

Al piano terra è possibile, dietro richiesta delle credenziali di accesso alla Direzione, utilizzare il Wi -Fi per l'accesso alla rete Internet.

##### **Distributori Automatici:**

Al piano terra sono presenti tre distributori automatici di bevande calde, fredde e snacks. I distributori funzionano con monete o con una chiave ricaricabile che può essere richiesta gratuitamente alle Responsabili delle Attività Assistenziali.

***Giornali, riviste e libri:***

La struttura mette a disposizione degli Ospiti, del Personale e dei Familiari l'abbonamento giornaliero al quotidiano "Il Resto del Carlino" ed un servizio Biblioteca con riviste e libri.

***Posta:***

Per gli Ospiti che hanno trasferito la propria residenza presso la Struttura, Villa del Sole garantisce il servizio di ritiro e smaltimento posta. In caso di ricezione di raccomandate il familiare di riferimento verrà tempestivamente avvisato. La posta viene conservata e ritirata alla reception.

***Segretariato Sociale:***

La Struttura offre agli Ospiti assistenza nella gestione degli aspetti burocratici quali: cambio del Medico di Medicina Generale, esenzione tickets, cambio di residenza, inoltro a cura di un Patronato di libera scelta da parte dell'Ospite e /o Familiare, delle pratiche inerenti la richiesta per l'ottenimento dell'invalidità civile, rinnovo Carta di identità, Richiesta di esprimere il diritto al voto nel luogo di cura.

Gruppo Elettrogeno: La struttura è dotata di un gruppo elettrogeno che permette di far fronte alle emergenze causate dalla mancanza di energia elettrica da parte dell'ENEL.

**GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

- ❖ dalle 6.00 alle 9.00 alzata e cura della persona in autonomia o con aiuto degli operatori, a seconda delle esigenze, eventuali medicazioni e terapie;
- ❖ dalle 8.30 alle 9.30 colazione in sala ristorante o nelle proprie camere;



## PARAMETRI DI QUALITA'

Servizio	Parametri di qualità	Standard di riferimento	note
Assistenza Socio-Assistenziale	Efficacia PAI	Almeno 80%	
	Insorgenza LDD	< 10%	
	Controllo cadute (n. cadute per 1000 gg degenza)	range da 0 a 4,7 per ‰ gg degenza	
	Garanzia del bagno settimanale	=4 bagni mese	
Assistenza infermieristica	Ricoveri in ospedale (% gg di degenza ospedaliera)	<=3%	
	Andamento clinico: miglioramento LDP di 4° grado	80%	
	Utilizzo dei mezzi di contenzione non ai fini posturali e di salvaguardia con esclusione delle spondine	<20%	
Fisioterapia	Efficacia interventi riabilitativi dei PAI	>=80%	
Animazione	Partecipazione alle attività di animazione	>=80%	
Ristorazione	Reclami presentati	<=5%	
Pulizie	Reclami presentati	<=5%	
Lavanderia	Reclami presentati	<=10%	
Cura alla persona	Reclami presentati	<=5%	

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

La Struttura predispone dei Progetti finalizzati al miglioramento continuo del Servizio Offerto. Questi i Progetti attuati ed in fase di attuazione:

- Trattamento di stati di malnutrizione in ospiti allettati (concluso).
- Riduzione degli stati di agitazione in ospiti affetti da demenza mediante l'utilizzo della musica e del movimento (concluso).
- Global therapy dog (concluso).
- Elaborazione mensile del giornalino "Lo Strillone di Villa del Sole" (concluso).
- Prevenzione dello stress da lavoro correlato e del rischio di burn out (concluso).
- Riduzione dello stato di agitazione nei pazienti con demenza attraverso la doll therapy (concluso).
- Coinvolgimento delle Associazioni di volontariato (concluso).
- Monitoraggio del clima organizzativo (concluso).
- Comunicazione interna ed esterna (concluso).
- Prevenzione e gestione lesioni da pressione
- "Scontenzione"

- Prevenzione cadute
- Gestione della stipsi nell'anziano affetto da demenza

**ALLEGATI**

- Scheda Elenco Indumenti
  - Note sull'assistenza sanitaria e assistenziale
  - Questionario di gradimento
- Per i contratti privati:*
- Domanda di Ingresso
  - Regolamento di Gestione
  - Tariffario
  - Coordinate Bancarie

**ELENCO DEGLI INDUMENTI E DEI DOCUMENTI UTILI ALL'INGRESSO**

GLI INDUMENTI CONSIGLIATI PER L'INGRESSO DEVONO ESSERE NUMERATI COL  fornito al momento della prenotazione

**APPLICATO IN UN PUNTO BEN VISIBILE (COLLETO INTERNO O GIRO VITA)**

- ◆ 1 BUSTINA CON CERNIERA IN PLASTICA PORTAOGGETTI
- ◆ 1PETTINE ED 1 SPAZZOLA
- ◆ 1 SPAZZOLINO DA DENTI, 1 CONTENITORE ED 1 DENTIFRICIO

- ◆ 1 SPAZZOLINO PER LE UNGHIE
- ◆ 1 SCATOLA PORTADENTIERA E PASTIGLIE IGIENIZZANTI
- ◆ 7 BAVAGLIONI (solo in caso di lungodegenze )
- ◆ 5 CAMICIE DA NOTTE O PIGIAMI ESTIVI
- ◆ 5 CAMICIE DA NOTTE O PIGIAMI INVERNALI
- ◆ 8 PAIA DI CALZE INVERNALI
- ◆ 8 PAIA DI CALZE ESTIVE
- ◆ 1 PAIO DI PANTOFOLE CHIUSE ANTISDRUCCIOLO
- ◆ 8 MAGLIE INTIME INVERNALI
- ◆ 8 MAGLIE INTIME ESTIVE
- ◆ 1 CAPPOTTO
- ◆ 1 FOULARD/ CAPPELLO
- ◆ 1 SCIARPA INVERNALE
- ◆ FAZZOLETTI DI CARTA
- ◆ 4 TUTE DA GINNASTICA ESTIVE ED INVERNALI (SECONDO LE ABITUDINI )
- ◆ 2 GOLF APERTI INVERNALI
- ◆ 1 BORSA DA VIAGGIO DA UTILIZZARE IN CASO DI RICOVERO OSPEDALIERO:
- ◆ per l'**estate** privilegiare indumenti in cotone o fibre naturali
- ◆ per l'**inverno** privilegiare tessuti caldi, anche non di pregio, non ingombranti.
- ◆ **AUSILI UTILIZZATI:** MAT. ANTIDECUBITO, CARROZZINA, TRIPODE, DEAMBULATORE, MATERIALE PER L'INCONTINENZA (pannoloni,cateteri vescicali, conveen, ECC...).

**DOCUMENTI NECESSARI AL MOMENTO DELL'INGRESSO:**

- CARTA DI IDENTITA' O ALTRO DOC. DI RICONOSCIMENTO
- CODICE FISCALE
- LIBRETTO SANITARIO
- ATTESTAZIONE ESENZIONI TICKETS
- DOMANDA DI INGRESSO (COMPILATA DAL MEDICO DI BASE)
- DOCUMENTAZIONE SANITARIA (lettere di dimissioni relative a ricoveri precedenti,referti visite specialistiche, ecc....)
- COPIA DELL'INVALIDITA' O DELLA DOMANDA DI RICONOSCIMENTO (solo per le lungo-degenze)
- PIANO TERAPEUTICO PER I FARMACI PER IL QUALE E' PREVISTO
- SE IL SOGGIORNO E' TEMPORANEO O NON SI CAMBIA IL DOMICILIO SANITARIO OCCORRE PORTARE I FARMACI NECESSARI.

**NOTE SULL'ASSISTENZA SANITARIA ED ASSISTENZIALE**

Con la presente siamo ad informarVi che l'assistenza sanitaria/assistenziale a Villa del Sole vede coinvolti:

- Il medico di Struttura nonché di Medicina Generale (per gli ospiti che hanno scelto di eleggere la struttura quale loro domicilio fiscale) il **Dott. Vincenzo**

**Caravello** (i cui recapiti telefonici sono: 053498001 e 3384463229) che solitamente è in struttura il LUNEDI' dalle 10.30 alle 12.30 MARTEDI' ed il VENERDI' mattina dalle ore 9.30 alle ore 12.30.

- Un medico specialista in geriatria: **Dott.ssa Francesca Lancellotti** (il cui recapito telefonico è 3289264531) che svolge consulenza presso la struttura due volte al mese.
- L'infermiera Ciortan Maria svolge anche il ruolo di Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS); l'équipe infermieristica è formata da 4 infermieri.
- La Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA): Sig.ra Ornella Farci per gli aspetti assistenziali ed alberghieri.

Vi preghiamo di fornire qualunque documentazione sanitaria in Vostro possesso al fine di migliorare quanto più possibile l'assistenza al Vostro congiunto.

Nel caso in cui non l'abbiate con Voi al momento dell'ingresso potrete consegnarla quanto prima, oppure inviarla all'indirizzo "Villa del Sole Via del Casello, 7 – 40035 Castiglione dei Pepoli (Bo)", oppure al numero di fax 053497504 o via mail a villa.delsole@tiscali.it

Per qualunque osservazione di tipo sanitario, potete fare riferimento agli infermieri.

Inoltre per tutte le informazioni riguardanti osservazioni sullo stato di salute del vostro congiunto, su accertamenti eseguiti o sulla terapia potete contattare al numero 3384463229, il Medico di Struttura Dott. Vincenzo Caravello.

Sarete contattati dall'équipe per illustrare e condividere il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) del vostro congiunto. Inoltre in occasione delle feste mensili il gruppo di lavoro sarà a disposizione per eventuali necessità, richieste e suggerimenti.

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E DEGLI OSPITI

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA E VALUTAZIONE CARTA DEI SERVIZI  
delle Residenze per Anziani*Istruzioni per la compilazione*

Per rispondere alle domande è sufficiente annerire il quadratino a fianco della risposta scelta, ad esempio:

1) Le hanno consegnato il questionario?

- Sì  
 No

Le chiediamo di rispondere alle seguenti domande facendo riferimento all'esperienza che ha avuto durante la permanenza del suo familiare nella Residenza per Anziani.

1. Da quanto tempo il suo familiare è ospite di questa Residenza?

- da meno di 4 mesi  
 da più di 4 mesi a 1 anno  
 da più di 1 anno a 3 anni  
 Da più di 3 anni  
 E' un ospite temporaneo

2. Con quale frequenza si reca alla Residenza per fare visita al Suo congiunto?

- Meno di una volta al mese  
 Circa una volta al mese  
 Circa una volta alla settimana  
 Più volte alla settimana  
 Tutti i giorni

3. Al momento dell'ingresso, le hanno dato informazioni sul funzionamento della struttura?

- Sì  
 No  
 Non ricordo

4. Al momento dell'ingresso le sono state indicate le figure di riferimento a cui rivolgersi per avere informazioni, in caso di bisogno?

- Sì  
 No  
 Non ricordo

5. Le hanno consegnato la Carta dei Servizi della Residenza?
- Sì
  - No
  - Non ricordo
6. Hanno condiviso con lei il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) del suo familiare?
- Sì, completamente
  - In parte, perché \_\_\_\_\_
  - No
  - Non so
7. Nel caso che il suo familiare abbia incontrato problemi di carattere sanitario o assistenziale di rilievo, è stato informato tempestivamente?
- Sì sempre
  - La maggior parte delle volte
  - Qualche volta
  - Mai
  - Non so
  - Non ha avuto problemi
8. I cambiamenti organizzativi di carattere straordinario che coinvolgono il suo congiunto le vengono comunicati tempestivamente?
- Sì sempre
  - La maggior parte delle volte
  - Qualche volta
  - Mai
  - Non so
  - Non ci sono stati cambiamenti
9. Ritiene che al suo familiare venga garantita la possibilità di partecipare ad attività ricreative o di socializzazione organizzate dalla Residenza (*feste, gite o attività di pittura, coltivazione, scrittura, ecc in gruppo o individualizzate*)?
- Sì sempre
  - La maggior parte delle volte
  - Qualche volta
  - Mai
  - Non so
  - Il mio familiare non è in grado di partecipare
  - Il mio familiare non vuole partecipare
10. Negli ultimi sei mesi ha partecipato ad attività ricreative o di socializzazione con il suo congiunto all'interno della Residenza (*feste, animazione, gite,...*)?
- Sì, regolarmente
  - Sì, saltuariamente
  - No, perché \_\_\_\_\_

11. Secondo Lei, la Residenza ha reso gli spazi esistenti adeguati ed accoglienti per favorire momenti di incontro con altre persone?

- Sì, completamente  
 In parte  
 No  
 Non so

12. Ritiene che, in caso di bisogno, il suo familiare riceva un aiuto adeguato dal personale (igiene, vestiario, ...)?

- Sì sempre  
 La maggior parte delle volte  
 Qualche volta  
 Mai  
 Non so  
 Non ne ha bisogno

13. Secondo Lei il suo familiare riceve una alimentazione personalizzata (rispetto a modalità, supporto, etc,...)?

- Sì sempre  
 La maggior parte delle volte  
 Qualche volta  
 Mai  
 Non so

14. Secondo lei, è garantito un menù vario?

- Sì  
 No  
 Non so

15. Ritiene che i locali della Residenza siano puliti?

- Sì, completamente  
 In parte  
 No  
 Non so

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

(sceglia un punteggio da 1 a 6 dove 1=per niente soddisfatto e 6=molto soddisfatto)

	Per niente soddisfatto					Molto soddisfatto	Non so
	1	2	3	4	5	6	
16. Tutela della riservatezza degli ospiti	<input type="checkbox"/>						
17. Rispetto e libertà di culto (religione)	<input type="checkbox"/>						
18. Possibilità di personalizzare la camera	<input type="checkbox"/>						
19. Guardaroba / lavanderia	<input type="checkbox"/>						
20. Tempi assistenziali individuali (pasti alzate, igiene etc .....)	<input type="checkbox"/>						

Come valuta il personale medico riguardo ai seguenti aspetti?  
(sceglie un punteggio da 1 a 6 dove 1=Pessimo e 6=Ottimo)

	Pessimo					Ottimo	Non so
	1	2	3	4	5	6	
21. Supporto, conforto e ascolto	<input type="checkbox"/>						
22. Rispetto	<input type="checkbox"/>						
23. Gentilezza	<input type="checkbox"/>						
24. Riservatezza	<input type="checkbox"/>						
25. Competenza	<input type="checkbox"/>						

Come valuta il personale infermieristico riguardo ai seguenti aspetti?  
(sceglie un punteggio da 1 a 6 dove 1=Pessimo e 6=Ottimo)

	Pessimo					Ottimo	Non so
	1	2	3	4	5	6	
26. Supporto, conforto e ascolto	<input type="checkbox"/>						
27. Rispetto	<input type="checkbox"/>						
28. Gentilezza	<input type="checkbox"/>						
29. Riservatezza	<input type="checkbox"/>						
30. Competenza	<input type="checkbox"/>						

Come valuta il personale assistenziale riguardo ai seguenti aspetti?  
(sceglie un punteggio da 1 a 6 dove 1=Pessimo e 6=Ottimo)

	Pessimo					Ottimo	Non so
	1	2	3	4	5	6	
31. Supporto, conforto e ascolto	<input type="checkbox"/>						
32. Rispetto	<input type="checkbox"/>						
33. Gentilezza	<input type="checkbox"/>						
34. Riservatezza	<input type="checkbox"/>						
35. Competenza	<input type="checkbox"/>						

Come valuta il fisioterapista riguardo ai seguenti aspetti?  
(sceglie un punteggio da 1 a 6 dove 1=Pessimo e 6=Ottimo)

	Pessimo					Ottimo	Non so
	1	2	3	4	5	6	
36. Supporto, conforto e ascolto	<input type="checkbox"/>						
37. Rispetto	<input type="checkbox"/>						
38. Gentilezza	<input type="checkbox"/>						
39. Riservatezza	<input type="checkbox"/>						
40. Competenza	<input type="checkbox"/>						

41. In base alla sua esperienza, in quale tra i seguenti aspetti incontra eventuali criticità o difficoltà? (è possibile effettuare più di una scelta)

- Pasti
- Lavanderia
- Assistenza infermieristica
- Assistenza medica
- Attività di animazione
- Fisioterapia
- Arredi.....
- Parrucchiere
- Rapporto con il personale
- Modalità di presentazione di segnalazione /reclami
- Altro
- Nessun problema

42. Se nella domanda precedente ha segnalato qualche problema, può spiegarci di cosa si tratta?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

43. Secondo lei, quali sono gli aspetti positivi di questa Residenza?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

44. In generale come valuta questa Residenza?

(sceglia un punteggio che va da 1 a 10 dove 1 = pessima e 10 = ottima)

- Pessima    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    Ottima
-

45. Secondo lei, cosa si potrebbe fare per migliorare in generale le strutture Residenziali per Anziani del suo territorio?

---

---

---

---

---

46. Chi ha risposto alle domande?

Familiare

Assistente familiare /  
Badante

Altro

*Rispondere alle domande che seguono con i dati relativi a chi ha compilato il questionario:*  
47. Età

da 18 a 30

da 51 a 60

Oltre 80

da 31 a 40

da 61 a 70

da 41 a 50

da 71 a 80

48. Nazionalità

Italiana

Altro (specificare \_\_\_\_\_ )

49. Titolo di studio

Nessuno

Scuola media superiore

Licenza elementare

Laurea

Scuola media inferiore

TARIFFARIO DELLE PRINCIPALI SPESE E SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA  
GIORNALIERA

## SPESE RELATIVE A SEGRETARIATO SOCIALE

- Pratica per rinnovo carta di identità, autenticazione firma, cambio residenza, ecc... € 25.00
- Pratica per cambio/rinnovo del Medico di Medicina Generale € 7.00

## SPESE PERSONALI NON COMPRESI NELLA RETTA

- Colore capelli € 15.00
- Permanente € 20.00
- Taglio e piega € 10.00 (oltre a quello compreso nella retta)
- Podologo € 25.00

## SPESE FARMACI/CREME/DISPOSITIVI MEDICI AD USO PERSONALE

- Tali prodotti sono rifatturati al prezzo di vendita al pubblico

## SPESE RIABILITATIVE extra

- Da concordarsi caso per caso

## TRASPORTI

I trasporti sono rifatturati al costo secondo il seguente schema:

- CRI:
  - Dimissioni o rientro in struttura da Castiglione dei Pepoli € 35.00
  - Trasferimenti da Villa del Sole a Castiglione dei Pepoli andata e ritorno € 65.00
  - Trasferimenti da Villa del Sole a BO-FI-PO Vergato-Porretta-Sesto Fiorentino-Loiano-Vado- Casalecchio di Reno andata e ritorno € 100.00
  - Trasporti superiori a 130 km si applica la tariffa di € 0.90 al Km
  - Soste oltre i 60' € 10.00 ogni ora o frazione di ora
- MISERICORDIA:
  - Dimissioni o rientro in struttura da Castiglione dei Pepoli € 40.00;
  - Trasferimenti da Villa del Sole a Castiglione dei Pepoli andata e ritorno € 60.00;
  - Trasferimenti da Villa del Sole a Bologna, Prato, Firenze, Vergato, Porretta Terme, Pistoia andata e ritorno € 120.00;
  - Soste oltre i 30' € 34.00 ogni ora o frazione di ora

## ALTRO

Per prodotti e prestazioni qui non indicate i prezzi saranno comunicati caso per caso.

Le tariffe potranno essere modificate previa comunicazione scritta.

## REGOLAMENTO DI GESTIONE

1) **FINALITA' DELLA STRUTTURA**

- 1.1 La Casa di Riposo Villa del Sole è una struttura di accoglienza per brevi o lunghi periodi per persone anziane sia autosufficienti sia bisognose di assistenza, secondo le caratteristiche e l'organizzazione della Casa, e purché non affette da malattie contagiose o mentali.  
La Casa di Riposo opera per garantire agli ospiti elevate condizioni di benessere fisico e psichico, stimolandone l'autonomia ovvero integrandola con la riabilitazione ed una assistenza personalizzata.

Favorisce i rapporti tra gli ospiti e con i parenti, gli amici, e il mondo esterno, organizzando momenti di incontro e socializzazione nel rispetto dei fondamentali diritti di dignità, libertà e riservatezza dell'ospite, e delle esigenze di vita comunitaria nel rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni utente.

- 1.2 Nella convenzione di soggiorno devono essere indicate le generalità di un garante che è un responsabile in solido con l'Ospite del regolare adempimento delle obbligazioni di natura patrimoniale.

2) **SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE**

- 2.1 La Casa di Riposo Villa del Sole offre una sistemazione in camera singola e a due letti, con servizi, acqua corrente calda e fredda, terrazzo, telefono, TV, chiamata a viva voce del personale, ambulatorio medico, palestra per fisioterapia ed ergoterapia, locale per la cura della persona, locale per il culto, giardino di inverno, impianto di riscaldamento centrale, ascensore, ecc.
- 2.2 Vitto personalizzato e nel rispetto delle esigenze dietetiche, servito nelle sale da pranzo oppure in camera.
- 2.3 Lavaggio e ordinaria manutenzione della biancheria personale (purché contrassegnata) da letto, da bagno, da tavolo.
- 2.4 Assistenza tutelare diurna e notturna.
- 2.5 Aiuto nell'attività quotidiana, igiene della persona ed assunzione del cibo.
- 2.6 Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici e presidi sanitari prescritti dai medici.
- 2.7 Assistenza infermieristica
- 2.8 Assistenza riabilitativa
- 2.9 Assistenza sanitaria fornita dal medico di base dell'ospite.
- 2.10 Attività ricreativo - culturali con animatrice ed eventualmente anche in collaborazione con i competenti servizi del territorio ed il volontariato.
- 2.11 La Casa di Riposo si riserva di sottoscrivere convenzioni con A.S.L., assessorati comunali ed altri Enti che comportino contributi economici per il pagamento delle rette. Si riserva altresì di recedere da dette convenzioni in caso di inadempienza o mutate condizioni, informandone con adeguato preavviso gli ospiti interessati.

La Casa di Riposo ritiene indispensabile la collaborazione dei familiari, dei conoscenti, ovvero dei servizi territoriali competenti, per specifiche esigenze dell'anziano: visite specialistiche, ricoveri ospedalieri, accompagnamento per pratiche amministrative, ecc. al fine di mantenere la solidarietà attiva dell'ambiente familiare e sociale di provenienza.

La Direzione comunque presterà la propria collaborazione nell'espletamento di pratiche amministrative collegate con l'accoglimento dell'ospite; quali il trasferimento di domicilio, la scelta o revoca del medico, richiesta esenzioni ticket, ecc., l'inoltro e la consegna della corrispondenza ed il collegamento con parenti e conoscenti dell'ospite stesso.

**3) MODALITA' DI ACCESSO, PERMANENZA E DIMISSIONI**

- 3.1 L'ammissione nella Casa di Riposo avviene dopo un colloquio preliminare per conoscere le condizioni fisiche dell'ospite, seguito da eventuale visita del medico di struttura, le sue necessità e richieste; mostrare le caratteristiche della sistemazione disponibile, le condizioni economiche conseguenti e le norme previste dal regolamento di gestione della Casa. La Direzione si riserva comunque la facoltà di assegnare una diversa camera, qualora ciò sia richiesto da motivate esigenze di vita comunitaria.
- 3.2 All'atto dell'ingresso l'ospite deve fornire tutti i dati personali: anagrafici, sanitari, ecc. ed il recapito dei parenti, conoscenti o comunque di un REFERENTE RESPONSABILE, nonché notizie di carattere sanitario secondo il questionario predisposto dalla Direzione.
- 3.3 L'ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali, nonché apparecchi audiovisivi, telefonici, ecc. nel rispetto dei diritti degli altri ospiti.
- 3.4 Non è consentito utilizzare stufette elettriche, ferri da stiro o fornelli, tenere vasi o biancheria alle finestre ed altri oggetti che possano costituire pericolo o disdoro.
- 3.5 L'ospite, a sua personale responsabilità, può uscire e rientrare liberamente dalla struttura, dandone comunicazione al personale, può ricevere visita ogni ora del giorno, nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti e degli orari dei pasti e del rientro serale. Gli ospiti non possono ricevere telefonate durante l'ora dei pasti (colazione, pranzo e cena) e dopo le ore 20.00.  
Si invita a rispettare tale indicazione.
- 3.6 Le indisposizioni di carattere leggero e di breve durata vengono curate nella struttura, in caso di malattie acute o contagiose, o si rendessero necessarie terapie specialistiche ovvero indagini diagnostiche, l'ospite su richiesta del medico curante dovrà essere trasferito in ospedale o comunque dimesso dalla struttura.
- 3.7 La Direzione ha diritto di dimettere l'ospite senza obbligo di preavviso, qualora questi tenga una condotta repressibile, turbi la tranquillità o la stessa incolumità degli altri ospiti o del personale.
- 3.8 La Direzione ha diritto di dimettere l'ospite moroso, riservandosi altresì le opportune azioni legali anche nei confronti dei familiari tenuti al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile e del garante per il recupero del credito maturato.
- 3.9 Il garante designato assume l'onere di provvedere al materiale trasferimento dell'Ospite, dimesso per qualsiasi motivo dalla casa di riposo.

**4) CONDIZIONI ECONOMICHE**

- 4.1 L'ammissione preceduta da una prenotazione, verrà perfezionata con il versamento di una caparra, corrispondente a 10 giorni della retta concordata, che verrà conteggiata come anticipo sul deposito cauzionale, ovvero trattenuta dalla Casa qualora per qualsiasi motivo l'ingresso non abbia avuto luogo nei termini concordati.
- 4.2 L'ospite, ad esclusione degli ospiti a totale carico di enti pubblici di assistenza, versa un deposito cauzionale infruttifero ( art. 42 n. 2 DPR 22/12/86 n. 917 ) corrispondente ad una mensilità della retta concordata e che potrà essere adeguato alle variazioni della retta stessa; tale somma sarà restituita alla fine del periodo contrattuale. Al momento della risoluzione del contratto verranno restituiti all'ospite od al garante gli effetti personali dell'ospite stesso.
- 4.3 La retta differenziata per tipo di camera e condizioni fisiche dell'ospite, comprende il vitto l'alloggio, il riscaldamento, l'assistenza tutelare diurna e notturna, infermieristica, riabilitativa

e medica a tempo determinato, terapeuta della riabilitazione, e il lavaggio degli effetti lettereci.

- 4.4 La durata minima del periodo di soggiorno è di 90 giorni.  
Il contratto si rinnova tacitamente per successivi periodi mensili salvo diversa comunicazione.  
Sia l'ospite che la casa di riposo avranno diritto di recedere dal contratto con un preavviso di 15 giorni.
- 4.5 Sono escluse dalla retta: spese telefoniche, tickets, farmaci, protesi, presidi sanitari non mutuabili, visite mediche e specialistiche non convenzionate, trasferimenti necessari per visite, ricoveri o altro, onorari e compensi per prestazioni a titolo personale non fornite direttamente dalla struttura (parrucchiere, barbiere, podologo, ecc.) , oneri per allacciamenti, utenze ed abbonamenti individuali, ecc.
- 4.6 La retta decorre dal giorno concordato, entro i primi 10 giorni di ogni mese verranno pagate le rette consumate del mese in corso, più le eventuali spese accessorie emergenti.
- 4.7 Le assenze dovute a ricovero ospedaliero danno luogo alla riduzione del 20% della retta, per assenze causate da motivi diversi si concorderanno con la Direzione le condizioni economiche.
- 4.8 Su richiesta dell'Ospite e del Garante la struttura rilascia, ai fini fiscali, l'attestazione delle spese sanitarie relative all'anno precedente a quello di riferimento.

## 5) **RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA**

- 5.1 La responsabilità della conduzione della Casa di Riposo Villa del Sole è del titolare dell'autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Sindaco del comune di Castiglione dei Pepoli.
- 5.2 Al medico di base dell'ospite compete la responsabilità terapeutica.
- 5.3 La Casa di Riposo non può adottare misure coercitive e limitanti della libertà personale dell'ospite pertanto l'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, lesioni volontarie ed involontarie, improprio uso di attrezzature ed impianti, ecc. non comportano alcuna responsabilità della struttura.
- 5.4 Gli ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro eccedente le normali necessità.  
La Direzione non si assume responsabilità alcuna per i valori conservati direttamente dagli ospiti nelle proprie stanze: svolge funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi degli articoli 1766 e seguenti del Codice Civile dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi familiari.
- 5.5 Tutti gli ospiti, i visitatori, ed il personale della Casa di Riposo sono coperti assicurativamente dalla polizza R.C. del gestore.

## 6) **RESPONSABILITA' DELL'OSPITE**

- 6.1 La Casa di Riposo declina ogni responsabilità per comportamenti lesivi dell'Ospite, che ne risponderà personalmente, nei confronti di altri ospiti, del personale o visitatori occasionali; danneggiamento alle attrezzature ed impianti della struttura stessa, ecc. Pertanto all'atto dell'ingresso è gradita una personale polizza di assicurazione R.C.

## 7) **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

- 7.1 L'ospite e/o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, mancato rispetto del presente regolamento di gestione, e comunque dei diritti inalienabili di ogni persona, sono

pregati di rivolgersi direttamente alla Direzione della Casa di Riposo che provvederà in merito.

Nella Hall è presente il modulo per la segnalazione dei reclami.

7.2 La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta, volti a migliorare la qualità del servizio reso.

Le presenti condizioni e norme di convivenza possono essere integrati da eventuali disposizioni o avvisi emanati dalla Direzione nell'intento di migliorare la convivenza degli ospiti.

## DOMANDA DI INGRESSO DA FAR COMPILARE AL MMG

Contatto	Visita <input type="checkbox"/>	Telefonico <input type="checkbox"/>
<b>Ospite:</b>		
Cognome _____	Nome _____	sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Nato a _____	Pr ____ il __/__/____	Anni _____
Residente a _____	Pr ____ Via _____	n° _____
Stato civile _____	Cittadinanza _____	
Codice Fiscale	/ / / / / / / / / / / / / / / /	
Parente:		
Cognome _____	Nome _____	
Grado di parentela _____	Residente a _____	
In via _____	n° _____	Tel. _____
Soggetto con buono socio-sanitario	si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	in lista di attesa <input type="checkbox"/>
Soggetto con assegno di accompagnamento	si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	in lista di attesa <input type="checkbox"/>
Soggetto con servizio di ADI	si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	in lista di attesa <input type="checkbox"/>

**Motivo della domanda**

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ha perso autonomia fisica/psichica       | 1. <input type="checkbox"/> il soggetto stesso           |
| 2. <input type="checkbox"/> la famiglia non è in grado di provvedere | 2. <input type="checkbox"/> familiare o affine           |
| 3. <input type="checkbox"/> vive solo                                | 3. <input type="checkbox"/> ass. sociale o altri servizi |
| 4. <input type="checkbox"/> l'alloggio è inidoneo                    | 4. <input type="checkbox"/> medico                       |
| 5. <input type="checkbox"/> altro _____                              | 5. <input type="checkbox"/> tutore                       |
|  | 6. <input type="checkbox"/> altro _____                  |

**Provenienza ospite**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> proprio domicilio | <input type="checkbox"/> Struttura (indicarne il nome e la città) |
|--|---|

## Valutazione dell'autonomia

## Mobilità

## a) Trasferimenti letto-sedia

- Necessitano 2 persone per il trasferimento della persona con o senza ausilio meccanico ◇
- Il paziente collabora ma è necessaria comunque la collaborazione di una persona ◇
- Per una o più fasi del trasferimento è necessaria la collaborazione di una persona ◇
- Occorre una persona per garantire la sicurezza e /o infondere fiducia ◇
- Autonomo ◇

## b) Deambulazione

- Dipendenza rispetto alla locomozione ◇
- Necessita della presenza costante di una o più persone per la deambulazione ◇
- Necessario aiuto da parte di una persona per raggiungere o manovrare ausili ◇
- Paziente autonomo nella deambulazione ma necessita di supervisione per ridurre i rischi ed infondergli fiducia ◇
- Autonomo ◇

## c) Utilizzo della sedia a rotelle

- Paziente in carrozzina dipendente per la locomozione ◇
- Paziente in carrozzina, può avanzare per proprio conto solo per brevi tratti in piano ◇
- Indispensabile la presenza di una persona ed assistenza continua per accostarsi al tavolo, letto...◇
- Autonomo ◇

## d) Igiene personale

- Paziente non in grado di badare alla propria igiene personale ◇
- E' necessario assisterlo in tutte le circostanze dell'igiene personale ◇
- E' in grado di provvedere alla cura della propria persona, ma richiede un minimo di assistenza prima e /o dopo l'operazione da eseguire ◇
- Autonomo ◇

## Cognitività

## a) Confusione

- Paziente completamente confuso, personalità destrutturata ◇
- E' chiaramente confuso e non si comporta, in determinate occasioni, come dovrebbe ◇
- Appare incerto e dubbioso nonostante sia orientato nello spazio e nel tempo ◇
- E' perfettamente lucido ◇

## b) Irritabilità

- Qualsiasi contatto è causa di irritabilità
- Uno stimolo esterno che non dovrebbe essere provocatorio, produce spesso irritabilità che non sempre è in grado di controllare ◇
- Mostra ogni tanto segni di irritabilità ◇
- E' perfettamente lucido. Calmo ◇

## c) Irrequietezza

- Cammina avanti e indietro incessantemente ed è incapace di star fermo persino per brevi periodi di tempo ◇
- Appare chiaramente irrequieto, non riesce a stare seduto, si muove continuamente, si alza in piedi durante la conversazione, toccando di continuo vari oggetti ◇
- Mostra segni di irrequietezza, si agita e gesticola durante la conversazione; ha difficoltà nel mantenere fermi piedi e mani e tocca continuamente vari oggetti ◇
- Non mostra alcun segno di irrequietezza motoria, è normalmente attivo con periodo di tranquillità ◇

## d) Controllo della vescica

- |                    |   |                    |   |
|--------------------|---|--------------------|---|
| Incontinente       | ◇ | Continente         | ◇ |
| Necessita di aiuto | ◇ | Catetere vescicale | ◇ |

Patologie psichiatriche maggiori

## COMORBILITA'

↳ <b>Cardiaca (solo cuore)</b>			
Assente	◇	Grave	◇
Lieve	◇	Molto grave	◇
Moderata	◇		
↳ <b>Ipertensione (si valuta la severità)</b>			
Assente	◇	Grave	◇
Lieve	◇	Molto grave	◇
Moderata	◇		
↳ <b>Vascolari (sangue, vasi, midollo, sistema linfatico)</b>			
Assente	◇	Grave	◇
Lieve	◇	Molto grave	◇
Moderata	◇		
↳ <b>Respiratorie (polmoni, bronchi, trachea, sotto la laringe)</b>			
Assente	◇	Grave	◇
Lieve	◇	Molto grave	◇
Moderata	◇		
↳ <b>O.O.N.G.L (occhio, orecchio, naso, gola, laringe)</b>			
Assente	◇	Grave	◇
Lieve	◇	Molto grave	◇
Moderata	◇		
↳ <b>Apparato G.I. Superiore (esofago, stomaco, duodeno, albero biliare, pancreas)</b>			
Assente	◇	Grave	◇
Lieve	◇	Molto grave	◇
Moderata	◇		
↳ <b>Apparato G.I. Inferiore (intestino, ernie)</b>			
Assente	◇	Grave	◇
Lieve	◇	Molto grave	◇
Moderata	◇		
↳ <b>Epatiche (solo fegato)</b>			
Assente	◇	Grave	◇
Lieve	◇	Molto grave	◇
Moderata	◇		
↳ <b>Renali (solo reni)</b>			
Assente	◇	Grave	◇
Lieve	◇	Molto grave	◇
Moderata	◇		
↳ <b>Altre patologie genito-urinarie (ureteri, vescica, uretra, prostata, genitali)</b>			
Assente	◇	Grave	◇
Lieve	◇	Moderata	◇
		Molto grave	◇
<b>Sistema muscolo-scheletrico-cute (muscoli, scheletro, tugmenti)</b>			
Assente	◇	Grave	◇
Lieve	◇	Moderata	◇
		Molto grave	◇
↳ <b>Sistema nervoso centrale e periferico (non include la demenza)</b>			
Assente	◇	Grave	◇
Lieve	◇	Moderata	◇
		Molto grave	◇
<b>Endocrine - Metaboliche (diabete, infezioni, stati tossici)</b>			
Assente	◇	Grave	◇
Lieve	◇	Moderata	◇
		Molto grave	◇
<b>Psichiatrico - Comportamentali (demenza, depressione, ansia, agitazione, psicosi)</b>			
Assente	◇	Grave	◇

Lieve



Moderata



Molto grave



**DECUBITI**

Assenti ◇

Sacrali ◇

Trocanterici ◇

Altra sede \_\_\_\_\_

**ORIENTAMENTO DIAGNOSTICO**

Patologia in essere:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Terapie in atto (riportare tutti i farmaci ed il dosaggio):

-  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Altre terapie particolari:

- |                              |                          |                       |
|------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| ◇ nessuna                    | ◇ ossigenoterapia        | ◇ dialisi peritoneale |
| ◇ nutrizione per s.n.g.      | ◇ nutrizione parenterale | ◇ PEG                 |
| ◇ ossigenoterapia iperbarica | ◇ radioterapia           | ◇ chemioterapia       |
| ◇ altro _____                |                          |                       |

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(timbro e firma del Medico)

Il /la sottoscritto/a ..... concede il consenso al trattamento dei propri dati personali sensibili finalizzati all'inserimento (o in lista di attesa) e tutela la propria salute una volta inserito all'interno della struttura.

Firma dell'ospite o del garante

\_\_\_\_\_

## COORDINATE BANCARIE

Con la presente, siamo a comunicarVi che i pagamenti delle rette devono essere effettuati a mezzo bonifico bancario con valuta fissa il giorno 1 di ogni mese, da effettuare presso la **BANCA DI CREDITO COOPERATIVO FELSINEA** Filiale di Castiglione dei Pepoli, a favore di Eurema- Terza Età s.r.l , indicando nella causale il nome dell'ospite e il mese di riferimento.

Con l'occasione, porgiamo distinti saluti.

## COORDINATE BANCARIE

- ABI 08472
- CAB 36770
- C/C Eurema –Terza Età s.r.l.030000031404
- Codice CIN N

CODICE IBAN IT66N0847236770030000031404

Eurema-Terza Età s.r.l

Eurema-Terza Età s.r.l