

Villa Giulia

Carta dei Servizi

Residenza

Casa Serena srl
“Villa Giulia”

Loc. Colmartino,
05039 - STRONCONE (TR)

Servizio Amministrativo: tel **0744.1906697/380.6871188**.
Cellulare per chiamata diretta alla struttura +39.349.2992294
fax **0744/274858**

www.villagiuliastroncone.it; residenzagiulia@gmail.com

INDICE

Sezione prima - PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

- 1.1 Introduzione
- 1.2 Finalità e obiettivi
- 1.3 Struttura organizzativa
- 1.4 Procedure di ingresso in Residenza
- 1.5.1 Come si accede al servizio
- 1.5.2 Accoglienza
- 1.6 Risorse umane
- 1.7 Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti

Sezione seconda - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

- 2.1 Ubicazione della Residenza e distribuzione degli spazi
- 2.2 I servizi agli ospiti: informazioni generali
 - 2.2.1 Medicina generale
 - 2.2.2 Attività sociale
 - 2.2.3 Attività di animazione
 - 2.2.4 Assistenza spirituale
 - 2.2.5 Servizi vari
- 2.3 Familiari

Sezione terza - IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

- 3.1 Attività e programmi per una migliore qualità della vita e verifica degli standard di qualità

Sezione quarta - RETTA E QUOTA DI DISPONIBILITA'

Sezione quinta - TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- 6.1 Regolamento per la tutela degli ospiti
- 6.2 Rilevazione del gradimento dei servizi e dei reclami

Sezione sesta -CONCLUSIONI

APPENDICE

Allegato 1 Regolamento della Residenza "Villa Giulia"

Allegato 2 Questionario di soddisfazione del cliente

Allegato 3 Modulo reclami

Sezione prima

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE

1.1 Introduzione

La "Carta dei Servizi" è il risultato del confronto e della riflessione scaturita tra i diversi soggetti coinvolti nella gestione dell'assistenza per fornire all'ospite le informazioni relative alla struttura residenziale "Villa Giulia" in un'ottica di partecipazione all'erogazione dei servizi. E' infatti attraverso uno stile di trasparenza che si rende possibile la partecipazione attiva volta ad una continua crescita della qualità della vita.

Al centro dell'attenzione della struttura poniamo l'**ospite** come "**soggetto attivo**", coinvolto in prima persona nell'assistenza e nei servizi a lui diretti, riconoscendone il valore, il rispetto e la dignità inalienabile della vita fino agli ultimi momenti dell'esistenza. Questo principio che guida Villa Giulia è uno stimolo per presentare una Carta dei Servizi il più possibile aderente alla realtà e intesa come strumento che stimoli le diverse parti in gioco ad un miglioramento della qualità della vita.

Auspichiamo che a questo processo intervengano tutti i soggetti: ospiti, familiari, associazioni e terzo settore, operatori, amministratori ed istituzioni con diversi gradi di responsabilità e funzioni.

La Residenza sarà pronta a rispondere all'esigenza di miglioramento continuo della qualità della vita dell'ospite.

1.2 Finalità e obiettivi

La normativa nazionale e regionale vigente in materia definisce la Residenza un presidio destinato ad accogliere una molteplicità di soggetti autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali miste, accomunati dall'impossibilità di essere assistiti a domicilio per poter vivere in serenità gli ultimi anni della propria vita.

La residenza ha la finalità di garantire :

1. assistenza di base e i trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia delle persone;
2. assistenza sanitaria specialistica eventualmente necessaria (su richiesta e extra-retta);
3. assistenza alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana;
4. attività sociali;

1.3 Struttura organizzativa

Villa Giulia ha sede legale a Terni (TR), Via della Sponga, 25 mentre esplica la sua attività di accoglienza residenziale per gli ospiti nella sede operativa sita in Stroncone, Loc. Colmartino.

- Legale rappresentante ed amministratore unico è la dott.ssa Sara Morellato.
- Il MCC nominato è il Dott. Giorgio Sensini
- Il personale addetto alle pulizie, alla preparazione e somministrazione pasti di assistenza e animazione è alle dirette dipendenze di Casa Serena srl . Al personale viene applicato il CCNL ANASTE

1.4 Procedure di ingresso in Residenza

L'ospite che richiede ospitalità presso la struttura residenziale Villa Giulia è invitato/a ad attivare il percorso di ingresso.

Le fasi di tale percorso sono le seguenti:

- **inoltro di domanda di accoglienza presso la Segreteria** della Struttura, in Loc. Colmartino, Stroncone, in questo modo si è inseriti in una lista d'attesa;
- **convocazione dell'ospite e/o dei familiari da parte della Segreteria** per la definizione del contratto di ingresso e la consegna della documentazione allegata;
- **definizione della data e orario di ingresso dell'ospite con la Segreteria Generale** per l'ingresso in Residenza..

1.5.1 Come si accede al servizio

L'ospite che necessita di essere inserito in Residenza, è invitato/a a presentarsi per un **colloquio**, personalmente o tramite persona di riferimento, presso la Segreteria Generale della Struttura per illustrare la situazione di bisogno.

In tale occasione, l'ospite o chi per lui sarà informato, sui servizi offerti, sulle rette applicate, sulla lista di attesa, sulle modalità di ingresso.

Nel corso del colloquio, sarà consegnata la carta dei servizi e il regolamento con la modulistica per l'inoltro della **richiesta d'ingresso**.

L'orario per attività di segreteria (informazioni, colloqui con i familiari, pagamento rette, etc...) è fissato nei seguenti giorni e orari:

Tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 12.30
Contatti : 380.6871188 (Stroncone) 3492992294

L'orario di visita agli ospiti:

tutti i giorni

mattino

9.30 alle 11.30

pomeriggio

14.30 alle 17.30 (inverno)

15.00 alle 18.00 (estate)

1.5.2 Accoglienza

L'**accoglienza** dell'ospite in Residenza è un momento estremamente importante per la conoscenza, seppure sommaria, della storia dell'ospite, delle relazioni familiari, delle condizioni psico-fisiche e delle problematiche assistenziali.

Pertanto, al momento dell'ingresso in Residenza e alla presenza dei familiari, l'équipe socio-assistenziale, sarà puntualmente presente ad accogliere l'ospite e provvederà ad effettuare la **valutazione iniziale** per definire i primi obiettivi assistenziali al fine di favorire l'inserimento dell'ospite nella Struttura. Il periodo iniziale di permanenza in Residenza (fino a 4/5 giorni) è periodo sperimentale. L'assegnazione del posto letto viene gestita dalla Direzione che per particolari esigenze logistiche e di compatibilità tra gli ospiti può essere variata durante il corso della permanenza in struttura.

1.6 Risorse umane

Lo svolgimento dei servizi della Residenza è realizzato attraverso personale di cui al punto 1.3

1.7 Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti

La Residenza assicura un servizio di accoglienza residenziale a soggetti autosufficienti garantendo prestazioni di servizio alberghiero, assistenza sociale, attività riabilitativa e di animazione. L'approvvigionamento farmaci rimane in carico al parente/tutore/curatore dell'ospite così come l'assistenza per visite mediche al di fuori della struttura.

Sezione seconda

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

2.1. Ubicazione della Residenza e distribuzione degli spazi

La Residenza "Villa Giulia" è situata in Stroncone, Loc.Colmartino ed è inserita in una zona lontana dai rumori cittadini in ambiente naturale e tranquillo tra gli ulivi.

La struttura è, inoltre, circondata da un ampio giardino attrezzato per favorire la socializzazione e l'attività all'aperto, senza barriere architettoniche.

La Residenza ha una ricettività di 32 posti letto in camere doppie con bagno interno, tutte dotate di campanelli acustici e luminosi di chiamata. Dispone, inoltre, di servizi igienici adeguati alle esigenze degli ospiti, comprendendo anche quelli particolarmente attrezzati.

Le camere, la sala da pranzo sono arredati in modo accogliente e confortevole. In ogni caso, per gli ospiti è possibile portare oggetti personali al fine di rendere più familiare il nuovo ambiente di vita.

Tutta la struttura è dislocata su due piani, piano terra e primo piano, collegati da un ascensore per facilitare la mobilità di tutti gli ospiti.

Inoltre nel seminterrato c'è la lavanderia, stireria, gli spogliatoi ed il bagno del personale, il magazzino.

Al piano terra sono poste: la sala da pranzo, la cucina, la sala ricreativa, due bagni per disabili di uso comune per la zona giorno, l'infermeria, 7 camere da letto con relativo bagno.

Al primo piano ci sono dieci camere doppie con relativo bagno. Ogni piano è dotato di un disimpegno utilizzato per stivare la biancheria e tutti i prodotti di prima necessità del personale.

La Residenza dispone dei seguenti spazi e servizi:

- Punto telefonico a disposizione degli ospiti
- ambulatorio medico e infermieristico e ufficio
- sala polivalente con tv per attività e animazione del tempo libero
- cucina con locali accessori
- sala da pranzo
- lavanderia, stireria e guardaroba
- ufficio amministrativo
- magazzino/ripostiglio
- spazio lettura
- ampio giardino dove verrà presto realizzato uno spazio coperto
- terrazzo panoramico

2.2 I servizi agli ospiti: informazioni generali

I servizi erogati (coperti da retta e quote extra) comprendono:

- assistenza alla persona
- medicina generale (in convenzione USL)
- terapia occupazionale
- attività di animazione
- assistenza spirituale
- servizio di ristorazione ed alberghiero completo
- parrucchiera al bisogno a pagamento
- podologo al bisogno a pagamento
- fisioterapia al bisogno a pagamento
- servizio di soggiorno breve

2.2.1 Medicina generale

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica da parte di Medici di Medicina Generale regime di convenzione con il S.S.N., il Medico di Medicina Generale si occupa della gestione dei problemi di salute di ciascun ospite attraverso: visite periodiche, controlli laboratoristici e strumentali, attivazione di consulenze specialistiche (ove necessario), espletamento delle attività burocratiche di sua competenza (ricette, certificazioni, prenotazioni, ecc.), impostazione e revisione della terapia farmacologica.

Quando necessario, si attiva ogni altro livello diagnostico o di consulenza sanitaria specialistica anche ospedaliera.

2.2.2 Attività sociale

Il Servizio di Attività Sociale elabora sistemi per la rilevazione dei bisogni sociali ed attua progetti di benessere sociale per gli ospiti secondo categorie omogenee di interesse/deficit cognitivo.

2.2.3 Attività di animazione

Ha come principio ispiratore il rispetto dell'individualità e della personalità degli ospiti ed è volta a promuoverne e valorizzarne le potenzialità cognitive, affettive e relazionali attraverso interventi da parte di Animatori professionali.

A tale scopo, il lavoro si svolge su due fronti: quello della conoscenza e della relazione individuale e quello della programmazione e organizzazione delle attività (individuali, di gruppo, di contatto con l'esterno, ricreative, di valorizzazione della persona).

Vengono proposte

- *Attività di laboratorio e artistiche*
- *Attività corale*
- *Visione films e concerti*
- *Attività di ascolto musicale*
- *Uscite*
- *Progetti di benessere psicosociale e culturale*
- *Feste a tema in collaborazione con le Associazioni di volontariato*

A seconda delle possibilità degli ospiti e dell'organizzazione, si attuano uscite periodiche.

2.2.4 Assistenza spirituale

La Residenza offre l'opportunità, a chi lo desidera, di partecipare a funzioni religiose nel rispetto della libertà dei non credenti o degli appartenenti ad altre confessioni religiose.

Gli ospiti che lo desiderano, sono aiutati a mettersi in contatto con un sacerdote.

La Residenza è frequentata regolarmente dal sacerdote locale che visita gli ospiti

2.2.5 Servizi vari

In aggiunta a quelli in precedenza descritti, la Residenza offre agli ospiti i seguenti servizi:

- *Podologo*

A seconda delle necessità degli ospiti e dopo valutazione del fabbisogno effettivo da parte del personale, la Residenza mette a disposizione un **podologo** esterno per il trattamento e la cura dei piedi (addebito extra).

- *Parrucchiera*

Il servizio di **parrucchiera** è affidato a personale specializzato esterno, viene erogato a seconda delle necessità in apposito locale (addebito extra)

- *Fisioterapista*

Il servizio di **fisioterapia** è affidato a personale specializzato esterno, viene erogato a seconda delle necessità in apposito locale (addebito extra)

- *Lavanderia e guardaroba*

All'interno della Residenza è organizzato un servizio di **lavanderia, stireria e guardaroba**.

Al momento dell'ingresso, i capi personali di biancheria di ogni ospite devono essere portati contrassegnati con un numero fornito dalla segreteria

I capi di biancheria e gli indumenti personali, vengono inviati in lavanderia per le ordinarie operazioni di lavaggio, stiratura ed eventuale disinfezione.

Ogni ospite ha un guardaroba nello spazio personale assegnato (armadio e/o cassetti) nella propria camera.

- *Ristorazione*

Tutti i pasti vengono preparati dal servizio di ristorazione interno e serviti nella sala da pranzo.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

<i>Colazione</i>	<i>dalle ore 8.30</i>
<i>Pranzo</i>	<i>dalle ore 12.00</i>
<i>Merenda</i>	<i>dalle ore 16.00</i>
<i>Cena</i>	<i>dalle ore 19.00 (inverno) 19.30 (estate)</i>

La Residenza dispone - attraverso la consulenza di un nutrizionista- un menù mensile, articolato in settimane e variabile secondo la stagione.

Il menù giornaliero e mensile è reso pubblico mediante affissione nella sala pranzo.

Diete personalizzate saranno predisposte dal nutrizionista per gli ospiti con particolari esigenze che ne richiedano la differenziazione.

Previa comunicazione scritta, verrà rispettato il regime alimentare personalizzato dell'ospite (in caso di intolleranze o allergie)

- *Servizio telefonico*

Il servizio di chiamata telefonica è garantito agli ospiti da un telefono cellulare a disposizione della struttura.

- *Servizio-televisivo*

Il servizio televisivo è erogato nella sala TV .

Uno schermo gigante con DVX consente la proiezione settimanale programmata di films, concerti, e documentari e la visione di servizi da TV satellitare.

Chi lo desidera, può fare uso anche privato di radio e di registratore nel rispetto delle norme della convivenza.

E' inoltre disponibile una raccolta di cd di musica ad uso degli ospiti .

- *Ascensore*

All'interno della Residenza è presente un ascensore che consente un facile servizio di collegamento verticale tra i vari piani.

- *Servizio di pulizia e sanificazione ambientale*

Il servizio di pulizia è affidato a personale dipendente della scrivente. E' garantita pulizia e sanificazione degli ambienti personali e comuni degli ospiti, giornaliera e straordinaria.

- *Angolo bar self-service*

Al di fuori dei momenti di ristoro previsti (colazione, pranzo merenda e cena), è disponibile un servizio bar (bevande calde) a pagamento ad uso di ospiti, personale, familiari ed altri visitatori della Residenza.

2.3 Familiari

La Residenza invita i familiari, sin dal momento dell'ingresso, a prendere parte attiva - per quanto è loro possibile - nell'assistenza e nello svolgimento delle attività della vita quotidiana dell'ospite (passeggiate, uscite all'esterno, visite mediche esterne, ecc.).

I familiari possono esprimere opinioni, suggerimenti e reclami alla Direzione e/o alla Amministrazione, attraverso apposita scheda di segnalazione.

Sezione terza

IMPEGNI , PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

3.1 Attività e programmi per una migliore qualità della vita e verifica degli standard di qualità

La Residenza si è posta gli obiettivi nella realizzazione dei seguenti programmi:

a) impiego di procedure e protocolli

Il personale, a vari livelli utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato.. Periodicamente vengono monitorati le procedure e i carichi di lavoro per la ridefinizione dei piani di lavoro.

b) attuazione Decreto Legislativo '81/2008 sulla sicurezza in ambiente di lavoro

La Residenza ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti, abbiamo predisposto idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza e della formazione del personale.

A tutti i lavoratori viene fornita l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

c) *attuazione del Decreto Legislativo 196/2003 sulla sicurezza dei dati personali e successive modificazioni*

La Residenza ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di misure minime di sicurezza dei propri dati personali. In particolare, la struttura informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei propri dati personali, garantisce idonee misure di sicurezza predisponendo periodicamente un documento programmatico sulla sicurezza dei dati e formando il personale in tale ambito specifico.

d) *percorso di Certificazione di Qualità*

La Residenza attiverà un percorso formativo ed organizzativo finalizzato all'ottenimento secondo le norme ISO 9001:2008 della certificazione di qualità.

Sezione quarta **RETTA di RICOVERO**

La retta di ricovero ammonta ad Euro mensili per l'anno corrente in camera doppia e di in camera singola. Pagamento mensile anticipato alla prima settimana mese corrente

di **Sezione quinta** **TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI**

5.1 Regolamento per la tutela degli ospiti

Gli ospiti della residenza o i loro familiari possono presentare osservazioni sulle prestazioni e sui servizi.

Tali osservazioni possono essere segnalate:

- a) verbalmente all'amministrazione
- b) per iscritto, mediante lettera in carta semplice all'amministrazione
- c) per iscritto, mediante compilazione di apposito modulo

5.2 Rilevazione del gradimento dei servizi e dei reclami

La residenza convinta che il miglioramento della qualità dei servizi è un processo che richiede la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari, effettua periodiche verifiche sull'attività svolta.

Tali rilevazioni verranno effettuate con incontri aperti agli ospiti e/o familiari e con questionari per monitorare la qualità dei servizi specifici, accoglierne eventuali suggerimenti al fine di adattare le prestazioni alle esigenze degli utenti.

Inoltre vengono monitorate le prestazioni erogate attraverso verifiche dei progetti, dei piani di lavoro, delle procedure adottate dal personale.

Sezione sesta **CONCLUSIONI**

Il processo che ha condotto alla stesura della Carta, ha coinvolto operatori con differenti ruoli e professionalità.

Maggio 2019

REGOLAMENTO **Parte Prima**

ART. 1 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO -

Il presente regolamento disciplina il funzionamento e la concreta organizzazione della Struttura Residenziale "Villa Giulia.", ai sensi e a norma di quanto previsto dalle normative vigenti.

Il Regolamento vuole definire in maniera organica alcuni principi e regole fondamentali atte a disciplinare la vita comunitaria della residenza ed regolamenta i rapporti con l'istituzione garante di ogni servizio, gli ospiti, il personale e la comunità esterna, oltre a definire i criteri per l'accesso.

ART. 2 – FINALITA' DELLA STRUTTURA -

La residenza è presidio socio-assistenziale, ha come fine istituzionale garantire agli ospiti tutti gli interventi atti a salvaguardare il loro benessere morale, la loro salute psicofisica e la loro autonomia, garantendo il soddisfacimento dei bisogni nel rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti fondamentali ed ha il compito di:

- Fornire residenza ed adeguata assistenza alle persone per le quali non sia possibile la permanenza nel proprio alloggio e nucleo familiare;
- Offrire un ambiente confortevole e stimolante nel rispetto dell'autonomia individuale, favorendo la partecipazione degli ospiti e dei loro congiunti alla vita della struttura;
- Favorire i rapporti degli ospiti con l'esterno, con il mondo del volontariato sociale, delle associazioni culturali, delle organizzazioni dei Sindacati Pensionati e dei singoli cittadini;
- Favorire il mantenimento, attraverso un percorso individualizzato, riabilitativo-funzionale, delle potenzialità residue degli anziani.

Parte Seconda

AMMISSIONI E DIMISSIONI DALLA STRUTTURA

ART. 3 – RICETTIVITA' -

La ricettività totale a regime residenziale completo della Residenza Comunitaria Villa Giulia è di n.32 posti letto. Le camere sono tutte dotate di due posti letto (ad eccezione di due stanze singole) e servizi igienici interni, tutti attrezzati per disabili.

ART. 4 – REQUISITI PER L'AMMISSIONE -

Nel limite della ricettività e secondo la tipologia possono essere accolti nella struttura a regime residenziale:

- Ospiti in terza età, in condizioni di autosufficienza fisica, bisognosi per i quali non sia possibile il mantenimento del proprio ambiente familiare e sociale in ottemperanza al regolamento regionale n. 16/2012;
- Ospiti adulti per soggiorni brevi (max 2 ospiti)

ART. 5 - TIPOLOGIE DI DOCUMENTI RICHIESTI PER L'AMMISSIONE DELL'OSPITE NELLA STRUTTURA -

I documenti per l'ammissione dovranno essere consegnati all'amministrazione dopo aver visionato tutti i locali della struttura e dopo aver preso visione della Carta dei Servizi della Residenza e quindi il regolamento integrato in essa vigente all'interno di Villa Giulia.

Dovrà essere individuato il familiare/i autorizzato al ritiro delle comunicazioni postali e non dell'ospite.

L'ingresso dovrà avvenire con la presentazione dei seguenti documenti;

- Copia Carta d'Identità

- Copia Codice Fiscale
- Documentazione medica con eventuali copie di analisi, esami specialistici, terapia in atto attestante lo stato di salute psichica e fisica dell'utente;
- Indicazione del medico curante;
- Eventuale certificato d'invalidità;
- Recapito telefonico dei parenti interessati e del medico curante:

ART.6 - RETTA DI MANTENIMENTO -

La retta di mantenimento per gli ospiti autosufficienti è stabilito dalla direzione della struttura ed adeguata annualmente in base alle variazioni dell'indice ISTAT dei prezzi di consumo. Per l'anno corrente l'importo mensile è fissato in euro . La retta giornaliera è fissata in € in base al costo a consuntivo del costo medio del personale e dei costi fissi e variabili di gestione e della struttura. Qualora il ricovero dovesse interessare solo parte del mese la retta è fissata in € giornaliera.

La retta di ricovero dovrà essere corrisposta entro il 5 di ogni mese e sarà riferita al mese corrente.

La Residenza emetterà regolare ricevuta fiscale alla riscossione della retta.

Il pagamento deve essere effettuato esclusivamente con una delle seguenti modalità:

- Direttamente presso la segreteria della Residenza Comunitaria "Villa Giulia" nei primi 5 giorni del mese con assegno bancario
- tramite bonifico bancario presso
- Carta

Il mancato pagamento anche di una sola mensilità comporta la dimissione dell'ospite dalla struttura; inoltre in caso di dimissioni volontarie o uscita dalla struttura si dovrà dare alla Direzione un preavviso di giorni 15 pena il pagamento degli stessi (corrispondenti a 15 giorni di permanenza).

ART. 7- CORREDO PERSONALE -

All'atto dell'ammissione ogni ospite dovrà portare con sé un corredo personale adeguato alla stagione:

- Capi di vestiario (pantaloni, tute, maglie per un totale di 8 cambi)
- 6 Camice da notte o pigiama
- Biancheria intima (per un totale di 8 cambi)
- Scarpe e pantofole (anche per doccia per un totale di 3 cambi)
- 1 Giaccone/cappotto
- 1 Abito formale

I suddetti capi di vestiario prima dell'ingresso in struttura dovranno essere debitamente contrassegnati con etichette cucite sugli stessi. Le etichette possono riportare, un numero o altro codice che dovrà essere comunicato prima dell'ammissione in struttura allo staff di Villa Giulia.

Prima dell'ingresso verrà consegnata una lista indumenti dove sarà cura dell'ospite inserire la tipologia dei capi di vestiario e la quantità che l'ospite porterà con sé per il suo soggiorno. Tale lista dovrà essere aggiornata ogni qualvolta si aumenti il corredo vestiario o si riduca (gli indumenti lisi verranno consegnati all'ospite o ai loro familiari per essere smaltiti):

Non è consentito all'ospite , non autorizzato dalla struttura, il possedere oggetti personali, di valore, come gioielli e denaro per i quali in ogni caso la struttura non ne risponderà.

In caso di decesso o dimissione dell'ospite , il corredo i valori e gli altri oggetti saranno restituiti ai parenti o agli eredi. A tal fine è stata predisposta un'adeguata procedura di cui i familiari prenderanno visione e firmeranno al momento dell'accettazione, sulle modalità da seguire in caso di decesso.

ART. 8 – OSPITALITA' -

Le ammissioni vengono espletate tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 15.00, previo appuntamento con l'amministrazione .

Al momento dell'ingresso l'ospite deve essere accompagnato da un familiare o da un rappresentante del Comune di residenza o Asl.

All'atto di ammissione viene aperta una cartella personale dell'ospite e la cartella clinica, che successivamente verrà conservata all'interno della struttura e periodicamente aggiornata dal personale amministrativo secondo le procedure richieste dal D.lgs 196/2003 tutela della privacy.

All'ospite viene assegnata la camera nella quale unitamente al letto egli ha a disposizione un comodino e un armadio nei quali riporre i propri oggetti personali.

Le decisioni circa l'assegnazione e il mantenimento della stessa camera e del letto sono assunte dall'amministrazione della Residenza tenendo conto :

- Disponibilità dei posti esistenti;
- Sesso e condizioni psico-fisiche degli ospiti.
- Richieste specifiche.
- Ragioni di buona convivenza

Verrà garantita continuità di vita comune per la coppia qualora non richieda espressamente il contrario e si cercherà, nei limiti del possibile, di assicurare la convivenza stretta fra gli ospiti legati da vincoli di parentela e da lunga amicizia.

ART. 9 – ASSENZE -

Le assenze temporanee, motivate da ragioni di salute o da rientri temporanei nel proprio nucleo familiare o da altro motivo, danno luogo alla conservazione del posto, senza sospensione del pagamento della retta.

Le assenze dovute a ricoveri ospedalieri danno diritto al pagamento della retta giornaliera nella misura ridotta del 50%.

In caso di decesso, la Residenza restituirà i giorni successivi alla data del decesso ,pagati anticipatamente

ART. 10 – DIMISSIONI -

Gli ospiti della struttura possono, in qualsiasi momento, rinunciare ad usufruire definitivamente del servizio, dando preavviso di almeno quindici giorni tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o comunicazione scritta all'amministrazione della struttura.

In assenza di detto preavviso, in caso di dimissione volontaria dell'ospite nulla sarà rimborsato di quanto anticipatamente versato per il mese in corso.

Qualora risulti incompatibilità fra le esigenze e le condizioni dell'ospite e la possibilità della struttura di farvi fronte l'Amministrazione della struttura potrà disporre le dimissioni d'ufficio dell'ospite, dandone congruo preavviso ai famigliari e/o Comune e Asl .

In tal caso il pagamento della retta decorrerà per tutti i giorni di effettiva presenza dell'ospite .

Quanto in più sarà stato anticipatamente versato, verrà rimborsato ai famigliari e /o al Comune di Provenienza.

Parte Terza

SERVIZI ED ORGANIZZAZIONE

-

ART. 11 – PRESTAZIONI FORNITE AGLI OSPITI

La residenza per garantire un adeguato livello di benessere psico-fisico agli ospiti fornisce un complesso di servizi e prestazioni complementari così articolato:

- Assistenza tutelare, diurna e notturna, igiene e cura della persona;
- Servizio alberghiero, comprensivo di alloggio e mensa.
- Servizio di lavanderia e stireria.
- Assistenza di base,
- Attiva di ginnastica dolce , socializzazione e terapia occupazionale.

ART. 12 – PERSONALE -

La Residenza fornisce il personale di assistenza come di seguito riportato:

Personale di base:

Addetti all'assistenza diretta, addetto alla cucina, addetto alle pulizie, addetto alla lavanderia e animatrice del tempo libero.

Il personale di assistenza anziani è presente h 24 (due operatori diurni se il numero ospiti è superiore a 15 e un'operatore notturno; i turni sono : 06:00-14:00; 14:00-22:00; 22:00-06:00)

Personale di supporto a pagamento:

Consulenze specialistiche (Neurologo, Fisiatra, Psichiatra, Psicologo, Geriatra, Ortopedico, Fisioterapista, Podologo)

Amministrazione:

n° 1 addetti all'amministrazione Presente dalle ore 09:00 alle 18:00

ART. 13 – ASSISTENZA TUTELARE -

Tutti gli ospiti secondo i bisogni, vengono assistiti nelle seguenti funzioni:

- Alzarsi dal letto al mattino ed al pomeriggio e coricarsi la sera;
- Vestirsi;
- Accedere ed utilizzare i servizi igienici;
- Lavarsi quotidianamente e fare periodicamente il bagno completo o la doccia;
- Assistenza nell'assunzione della terapia prescritta dal medico curante dell'ospite.
- Accedere alla sala da pranzo e consumare il pasto (anche nella propria camera, qualora sia necessario)

In ogni caso l'intervento degli operatori addetti all'assistenza sarà finalizzato a consentire all'anziano di svolgere autonomamente le mansioni di cui è capace finalizzando l'intervento a mantenere il grado residuale di autonomia.

Gli ospiti autosufficienti hanno altresì il diritto di uscire dalla struttura, a tal proposito si ricorda che:

- Per evidenti ragioni di sorveglianza, ogni uscita dell'ospite deve essere preventivamente comunicata alla Direzione;
- Nel caso la durata dell'assenza dell'ospite si prolunghi oltre i termini concordati gli operatori sono tenuti a darne segnalazione sia ai famigliari sia alle autorità competenti.

Non sono ammesse uscite prima delle ore 8.00 e dopo le ore 20.00 salvo deroghe da concordare di volta in volta.

ART. 14 - SERVIZIO MENSA -

Agli ospiti sono previsti giornalmente quattro pasti:

- Prima colazione (dalle ore 8.00 alle 9.00)
- Pranzo (dalle ore 12.00 alle 13.00)
- Merenda alle ore 16.00
- Cena (dalle ore 19.00 in inverno e dalle ore 19.30 in estate)
- Il menù giornaliero e mensile è esposto in un luogo visibile agli ospiti, all'interno della struttura.

Nella sua elaborazione si tiene conto delle eventuali esigenze dietetiche individuali

I pasti vengono consumati nella sala da pranzo e solo in caso di reale impedimento dell'anziano (febbre o spossatezza) a spostarsi, serviti nella camera.

Agli ospiti viene garantita la possibilità di scelta quotidiana su varianti previste dal menù che una volta stabilito non può essere cambiato dall'ospite ad eccezione di un'improvvisa situazione patologica stabilita dal medico.

Per ragioni d'igiene è vietato agli ospiti accedere nel locale della cucina e di manipolare personalmente cibi o stoviglie destinati all'uso comune e di consumare cibi nelle stanze da letto. Qualora i famigliari portino cibi e bevande da fuori, quest'ultimi sono pregati di far visionare il tutto al personale che provvederà a conservarlo adeguatamente negli spazi appositi.

ART. 15 – IGIENE E MANUTENZIONE DEI LOCALI -

Le camere da letto, gli spazi comuni adiacenti vengono puliti almeno una volta al giorno dal personale addetto che provvede anche al riordino della sala da pranzo dopo ogni pasto.

I servizi igienici comuni sono puliti dal personale addetto di norma una volta ogni due ore.

Interventi supplementari di pulizia ed igiene (tra cui il cambio della biancheria) saranno svolti ogniqualvolta sarà necessario.

Gli operatori procedono inoltre al riordino del letto e degli effetti personali dell'ospite, qualora questi sia impossibilitato a svolgere autonomamente questi compiti.

Per ragioni di sicurezza è vietato tenere nelle camere e negli armadi attrezzature come fornelli, frigoriferi etc, inoltre le camere non possono essere chiuse a chiave nè dall'esterno nè dall'interno per consentire accesso al personale di turno per le pulizie, il riordino e sorveglianza.

ART. 16 - SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA -

La struttura assicura il mantenimento e l'igiene del guardaroba personale degli ospiti.

Fornisce altresì tutta la dotazione necessaria di biancheria (lenzuola, federe, traverse, coperte, tovaglioli, tovaglie) e ne assicura l'igiene quotidiana.

Qualora l'ospite o i suoi famigliari non intendano avvalersi del servizio di lavanderia ne devono dare congruo preavviso ed impegnarsi a garantire il ricambio dei capi di vestiario necessario all'ospite.

ART. 17 - ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA ED INFERMIERISTICA A PAGAMENTO

La struttura assicura i servizi rivolti al miglioramento continuo dell'ospite all'interno della struttura, cercando anche di mantenere costante, ove possibile, il residuo grado di autonomia del paziente.

Qualora si ravveda la necessità, la struttura si avvale di consulenze specialistiche esterne per far fronte al bisogno effettivo di ogni singolo soggetto.

Tali servizi non rientrano nella quota prevista dalla retta mensile

ART. 18 – ATTIVITA' DI IMMOBILIZZAZIONE, RICREAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Allo scopo di favorire il mantenimento dell'autonomia fisica e psichica degli ospiti e il loro complessivo benessere, la struttura provvede alla programmazione ed allo svolgimento di specifiche attività di:

1. Giochi di gruppo (carte, dama, tombola, memory, ecc)

2. Ascolto della musica e visione di concerti e film;
3. Lettura individuali di gruppo dei quotidiani e gruppi di discussioni su argomenti ritenuti di particolari interesse
4. Lavori di cucito, maglia, uncinetto, pittura;
5. Lavorazioni artigianali di materiali facilmente lavorabili: gesso, scaiola, polistirolo, cartone;
6. Momenti di festa all'interno della struttura aperta alla partecipazione dei famigliari e dei cittadini del territorio circostante;
7. Uscite nella città e gite in località circostanti che possono presentare interesse per gli anziani.

Resta inteso che ogni programma di attività dovrà adeguarsi alle caratteristiche ed alle possibilità di ciascun ospite.

Metodo costante di lavoro della struttura sarà altresì la ricerca della massima partecipazione degli ospiti alla definizione dei programmi stessi e la costante informazione sulle attività programmate.

ART. 19 – ORGANIZZAZIONE TIPO DELLA GIORNATA DELL'OSPITE

- 6:30/7:30 Sveglia, igiene personale e vestizione
- 8:00/9:00 Prima colazione
- 9:00/12:00 Attività di animazione
- 12:00/13:00 Pranzo
- 13:00/15:00 Riposo pomeridiano
- 16.00/16:30 Merenda
- 16.30/18:00 Attività ricreative: lettura, tv, musica, disegno
- 19:00 Cena
- 20:00/22:00 Lettura, visione programmi televisivi, preparazione al riposo notturno

ART. 20 - VISITA DEI PARENTI e CONOSCENTI

Durante la giornata i parenti e i conoscenti degli anziani possono far visita agli ospiti e trattenersi insieme a loro.

Al fine di salvaguardare il diritto di riservatezza e di riposo degli ospiti, nonché il lavoro degli operatori, si consigliano le visite negli orari compresi fra le 9:30/11:30 tutte le mattine e pomeriggio 14:30/18:00 (inverno) 15:00/18:30 (estate).

Durante la permanenza in struttura, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e della riservatezza degli ospiti nel loro complesso.

Per ragioni igienico sanitarie non è consentito ai visitatori la permanenza nella sala ristorante durante l'orario dei pasti, salvo eventuali particolari esigenze autorizzate espressamente dalla

direzione; inoltre è vietato introdurre cibo da cucinare e nel caso di cibi confezionati o pronti si raccomanda di farlo visionare al personale.

ART. 21- COMUNICAZIONI E RIMOSTRANZE -

Per eventuali comunicazioni, informazioni e richieste di chiarimento o rimostranze possono essere sottoposte all'attenzione della direzione della struttura verbalmente, telefonicamente o per iscritto utilizzando il prestampato "modulo reclami". I colloqui tra i familiari e la direzione possono essere fissati nel tempo di due giorni lavorativi previo contatto telefonico o immediatamente nel caso di situazioni di emergenza.

ART. 22 - RAPPORTI ESTERNI -

La struttura è impegnata ad istaurare rapporti continuativi di collaborazione con Centri Sociali Anziani e altre Associazioni di Volontariato.

Oggetto: Ricovero nuovo ospite

Con la presente Casa Serena S.r.l. con sede legale in Via della Sponga, 25 Terni, rappresentata da Sara Morellato in qualità di legale rappresentante, attesta che _____ dal giorno _____ è ospite della Residenza "Villa Giulia" gestita dalla suddetta società.

Le parti concordano un importo mensile pari ad.

Villa Giulia Firma dell'interessato o del familiare

Casa serena srl