



Residenza Villa Fiorita

Carta dei servizi



Residenza Villa Fiorita

Gentile Ospite/Familiare,

nel ringraziarLa per aver scelto la nostra Struttura, Le diamo il benvenuto nella Residenza Villa Fiorita di Peveragno.

Al fine di favorire la massima conoscenza e trasparenza circa le attività svolte nella Residenza, si è elaborato il presente documento informativo, ovvero la “Carta dei Servizi” e il “Regolamento di Struttura” rivolta agli Ospiti, ai loro Familiari e a tutti coloro che sono interessati ad essere inseriti nella nostra struttura.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione volto a favorire una informazione chiara e trasparente circa la modalità di accoglienza, il servizio e l’assistenza fornita, i nostri valori, le regole che caratterizzano la struttura e le modalità attraverso le quali si persegue l’obiettivo del costante e progressivo miglioramento della qualità dei servizi.

Attraverso questo documento intendiamo presentarLe la nostra filosofia: un approccio costruito sulla centralità dell’Ospite che ha come obiettivo quello di riuscire a ricreare, senza traumi, un ambiente sicuro, sereno e per quanto più vicino possibile a quello familiare il tutto basato sull’imparzialità, la trasparenza, la riservatezza, obbiettività e giustizia, senza discriminazioni alcuna, nel rispetto del diritto alla salute e all’assistenza.

In questo senso la Residenza è indirizzata ad attuare un continuo miglioramento dei servizi offerti definendo ed aggiornando, sulla base di valutazioni multi-disciplinari, i progetti di assistenza individualizzati (PAI) degli Ospiti, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute siano stati o meno raggiunti e se si sta operando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.

Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura. Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

Villa Fiorita
IL DIRETTORE
Manuela ADAMI



INDICE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	4
PRESENTAZIONE	4
OBIETTIVI E FINALITÀ	5
MODELLO ORGANIZZATIVO	5
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	6
DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI/Pazienti	7
DOVERI DELL'OSPITE E DEI SUOI ACCOMPAGNATORI	8
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA	8
ACCESSIBILITA'	8
SERVIZI OFFERTI	8
ASSISTENZA SANITARIA E MEDICA	10
PRESTAZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI	11
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE	12
SERVIZIO DI ANIMAZIONE	12
ASSISTENZA RELIGIOSA	13
SERVIZI ALBERGHIERI	13
ACCETTAZIONE E MODALITA' DI INGRESSO	14
TARIFFE	14
LISTA DI ATTESA	15
CONTRATTO	15
DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE IL GIORNO DELL'INGRESSO	15
MATERIALI, AUSILI E LINGERIE DA PORTARE IL GIORNO DELL'INGRESSO	16
IL GIORNO DELL'INGRESSO IN STRUTTURA	16
L'INSERIMENTO	16
DIMISSIONI	16
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	17
LA GIORNATA TIPO PER L'OSPITE	17
REGOLAMENTO DI STRUTTURA	18
VISITE ALL'OSPITE/UTENTE	18

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi è un documento teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e dell'organizzazione della Struttura, consegnato all'ospite/familiare al momento della firma del contratto di ingresso. E' comunque a disposizione sempre copia aggiornata in visione alla segreteria della Struttura.

La carta dei Servizi, introdotta dalla legge quadro n. 328 del 8 novembre 2000, è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, finalizzate al confronto, raccogliere punti di vista ed osservazioni, rappresenta uno strumento di dialogo tra la Struttura e il territorio che fa sì che gli utenti siano parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e, secondo le attese da loro percepite, i servizi resi.

FINALITA':

- ✓ Tutelare il diritto degli utenti;
- ✓ Regolare i rapporti tra il cittadino/utente e la Struttura descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- ✓ Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

PRESENTAZIONE

La Residenza Villa Fiorita è una Struttura Residenziale finalizzata a fornire accoglienza, prestazioni sanitarie assistenziale, di recupero funzionale, alberghiero a persone autosufficienti e non autosufficienti. Offre i confort e gli agi di una struttura moderna all'interno di una



splendida villa settecentesca situata a Peveragno, (in frazione Montefallonio, a pochi chilometri da Cuneo) ristrutturata e accreditata dalla Regione Piemonte immersa in 35.000 mq di terreno esposti a mezzogiorno che di stagione in stagione variano in gradazioni di colori.

Trattasi di una struttura complessa ad alta sanitarizzazione in grado di ospitare fino a 120 utenti con variabili compromissioni di autonomia che ne facciano regolare richiesta ed in particolare offre la possibilità di accogliere fino a 20 ospiti/pazienti affetti da sclerosi multipla in ricovero di sollievo al fine di consentire il recupero ed il potenziamento delle capacità residue attraverso riabilitazione ed assistenza in percorsi personalizzati.

OBIETTIVI E FINALITA'

L'obiettivo primario di La Villa Fiorita è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura, inserita nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

MODELLO ORGANIZZATIVO

Per l'erogazione del servizio la Residenza Villa Fiorita si è affidata alla Cooperativa IL CORTILE con sede a Villanova Mondovì, realtà del territorio dal 1993 che si occupa di servizi alla persona in ambito socio-sanitario, assistenziale ed educativo rivolti ad anziani, minori e a coloro che vivono in situazioni di disagio.

Oggi IL CORTILE, forte di queste esperienze, vanta uno staff di oltre 300 operatori qualificati, e rappresenta una realtà in grado di progettare e gestire i più complessi ed articolati programmi, coniugando standard qualitativi elevati e certificati, con estrema flessibilità nella progettazione ed erogazione dei servizi.

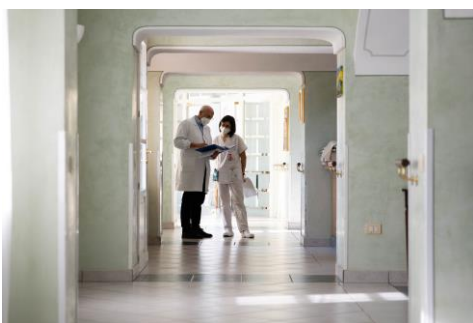


La Struttura, suddivisa in nuclei composti da stanze singole e doppie organizzate secondo quanto previsto dalla Deliberazione della Giunta Regionale 30 luglio 2012 n. 45-4248 e s.m., pone molta attenzione alla profilazione degli ospiti ed alla riabilitazione necessaria al fine di gestire, contrastare o rallentare i possibili disturbi arrecati da malattie o comunque mantenere il più alto grado di autonomia possibile.

Per l'organizzazione della risposta residenziale in funzione del percorso assistenziale della persona, primariamente viene individuato il livello d'intervento relativo a ciascuna macrotipologia di bisogno assistenziale sulla base delle modalità previste dalla D.G.R. 42-8390 del 10 marzo 2009 che fissa lo standard complessivo minimo da garantire giornalmente per ospite, calibrati in base al principio dell'appropriatezza in un Progetto Individuale del singolo.

Sulla base dell'articolazione organizzativa adottata per l'erogazione degli interventi relativi a ciascuna fascia, la struttura garantisce la copertura del fabbisogno complessivo di risorse tecnico-professionali, con riferimento agli standard prestazionali individuati e come definiti nei Progetti Assistenziali Individuali (P.A.I.) relativi a ciascun ospite.

La funzionalità del modello organizzativo-gestionale fondato sul principio della flessibilità degli interventi in relazione alla centralità dei bisogni dell'utente presuppone, in particolare, l'utilizzo coordinato del personale attraverso la costituzione di gruppi di figure professionali sanitarie e socio-assistenziali operanti, in maniera integrata.



Tale flessibilità organizzativa risponde all'esigenza di realizzare una razionale ed unitaria gestione delle risorse a disposizione, ottimizzando l'impiego del personale, delle attrezzature, degli spazi assistenziali e dei posti letto in modo funzionale alle esigenze degli ospiti.

La struttura garantisce, in base al Progetto Individuale definito, la coerenza fra i bisogni rilevati ed espressi nel

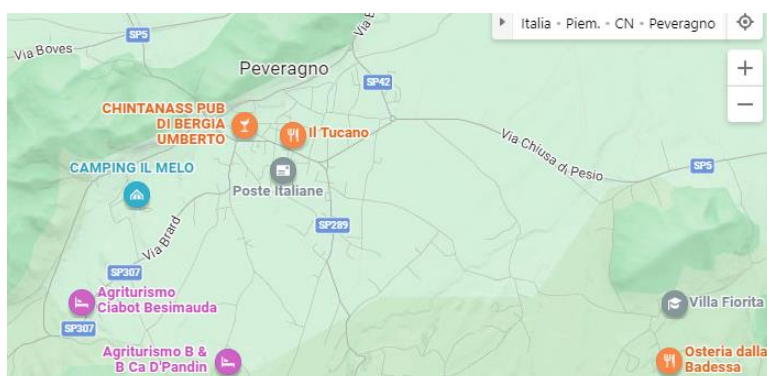
progetto assistenziale e la globalità delle risposte sanitarie, sociosanitarie ed alberghiere attivate, la presenza di figure competenti e che si adoperano al raggiungimento degli obiettivi concordati in fase di valutazione.

La residenza Villa Fiorita si pone inoltre l'obiettivo di promuovere un approccio integrato in cui, accanto alle prestazioni assistenziali dispensate, si affianca, in modo complementare, la partecipazione attiva ed affettiva dei famigliari con notevoli benefici non solo sull'equilibrio psico-affettivo degli ospiti, ma anche su quello fisico. In tal senso il nostro impegno a:

- facilitare la collaborazione tra famiglia e personale di assistenza;
- fornire un supporto alla famiglia durante la prima fase del ricovero;
- sviluppare le capacità delle famiglie a gestire le relazioni con i propri parenti anziani;
- migliorare la comunicazione, anche attraverso nuovi canali, tra personale e famigliari.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La Residenza Villa Fiorita si trova in Via Vecchia di Montefallonio n. 7, sulla statale tra Peveragno e Chiusa di Pesio: all'uscita di entrambi i paesi percorrere la statale fino a che si giunge all'indicazione di Frazione Montefallonio. Seguire la strada principale verso la frazione: la destinazione si trova dopo la chiesa, a destra.



➤ Mezzi pubblici:

Per i visitatori è disponibile un parcheggio interno.



DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI/Pazienti

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento di una serie di doveri da parte della società.

Diritto alla vita	ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento bisogni dei fondamentali per la vita
Diritto di cura ed assistenza	ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà
Diritto di prevenzione	ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia
Diritto di protezione	ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri
Diritto di parola e di ascolto	ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile
Diritto di informazione	ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta
Diritto di partecipazione	ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano
Diritto di espressione	ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni
Diritto di critica	ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano
Diritto al rispetto ed al pudore	ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore
Diritto di riservatezza	ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza
Diritto di pensiero e di religione	ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa

DOVERI DELL'OSPITE E DEI SUOI ACCOMPAGNATORI

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi della Residenza Villa Fiorita è cortesemente richiesto, compatibilmente alle condizioni psicofisiche, di:

- Avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

La Direzione della Residenza, nella persona dell'impiegata e/o del Direttore di Struttura, è a disposizione del pubblico per fornire informazioni, raccogliere domande di ammissione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30.



E' possibile effettuare visite conoscitive previo appuntamento con la Direzione di Struttura.

- Tel. 0171.33.81.51
- e-mail: villafiorita.centralino@coopilcortile.it
- pec: gestionevillafiorita.pec@legalmail.it
- sito internet: ww.villafiorita.eu

ACCESSIBILITA'

La struttura garantisce la massima accessibilità anche attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione. Inoltre offre la possibilità di spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, ospiti ecc...

SERVIZI OFFERTI

AUTORIZZAZIONE – ACCREDITAMENTO

La struttura è stata autorizzata al funzionamento con Deliberazione del 20/01/2022 n. 102 è stata accreditata dall'ASL CN1 con delibera n. 18316/P

e dispone di 116 posti letto con la seguente destinazione:

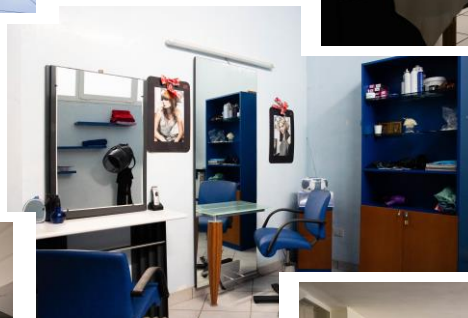
- 10 p.l. nucleo Alzheimer: progettati in modo adeguato ad accogliere persone affette da disturbi del comportamento.
- 20 p.l. nucleo protetto: organizzati per ospiti affetti da demenza che presentano disturbi del comportamento non più gestibili al domicilio
- 36 p.l. nucleo R.S.A: destinati ad anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio che richiedono diversi livelli di intensità assistenziale
- 10 p.l. nucleo R.A.: rivolti a utenti autonomi nella gestione della quotidianità ma che necessitano di supervisione.
- 20 p.l. nucleo Sclerosi Multipla: per utenti che soggiornano per effettuare percorsi riabilitativi specifici
- 20 p.l. nucleo Alberghiero: Anziani e adulti totalmente autonomi nella gestione della quotidianità.

oltre a:

- Ambulatori medici
- Bagni assistiti
- Palestra e piscina per rieducazione funzionale e terapia fisica
- Sala polifunzionale attrezzata
- Sala Parrucchiere Pedicure
- Locale lavanderia
- Reception
- Refettori: uno in ogni nucleo e uno centrale
- Ufficio amministrativo
- Uffici direzione
- Ufficio accoglienza ospiti e colloqui
- Camera mortuaria
- Sala culto (assistenza religiosa)
- Spazi esterni (parcheggi e giardino)

Le camere possono essere singole o doppie, tutte dotate di letto, comodino, armadio personale, poltrona, tavolo di appoggio, TV e bagno comprensivo di doccia e strumentazione necessaria per garantire la sicurezza dell'Ospite/Utente. Sia camere che bagni sono dotate di impianto di chiamata. Tutti i percorsi interni sono dotati di mancorrenti atti a favorire la deambulazione. Tutti i locali interni che i percorsi esterni sono realizzati senza barriere architettoniche.

Sono inoltre presenti n. tre ascensori dislocati in aree diverse che facilitano l'accesso ai reparti e alle aree comuni.



La Residenza Villa Fiorita garantisce la necessaria assistenza medica, infermieristica, riabilitativa ed assistenziale nel rispetto del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), compilato per ogni ospite fin dal momento dell'ingresso e periodicamente ed al bisogno rivalutato.

ASSISTENZA SANITARIA E MEDICA E' garantita H 24 come di seguito riportato

FIGURE	FASCIA ORARIA						
	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
INFEMIERE	07.00/ 13.00	07.00/ 13.00	07.00/ 13.00	07.00/ 13.00	07.00/ 13.00	7.30/ 13:00	7.30/ 13:00
	14.00/ 20.00	14.00/ 20.00	14.00/ 20.00	14.00/ 20.00	14.00/ 20.00	15.30/ 19.30	15.30/ 19.30
	22.00/ 06.00	22.00/ 06.00	22.00/ 06.00	22.00/ 06.00	22.00/ 06.00	11.00/ 06.00	11.00/ 06.00
COORDINATORE INFEMIERISTICO	07.30/ 13.30	07.30/ 13.30	07.30/ 13.30	07.30/ 13.30	07.30/ 13.30	REPERIBIE	REPERIBIE
Dr. SANITARIO	REPERIBIE	08.00/13.00	13.00/16.00	REPERIBIE	08.00/17.00	REPERIBIE	REPERIBIE
	13.00/15.00	REPERIBIE	REPERIBIE	REPERIBIE	REPERIBIE		
FISIATRA	REPERIBIE	14.00/18.00	REPERIBIE	08.00/13.00	REPERIBIE	REPERIBIE	REPERIBIE
NEUROLOGO	REPERIBIE	REPERIBIE	REPERIBIE	08.00/13.00	REPERIBIE	REPERIBIE	REPERIBIE

NELLE ORE IN CUI NON SONO PRESENTI INFERMIERI E/O MEDICI IL PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA CONTATTA I SANITARI REPERIBILI E LA GUARDIA MEDICA E/O IL 112 ALL'OCCORRENZA

Al singolo ospite è garantita la fornitura di farmaci, ossigeno terapia (se in possesso di piano terapeutico), materiale sanitario, la fornitura degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni

– se in possesso di richiesta fatta all'ASL di riferimento, cateteri vescicali), dei presidi per la prevenzione e cure delle lesioni cutanee da decubito (medicazioni avanzate) e la nutrizione artificiale. L'ASL di riferimento di ciascun ospite continua altresì a provvedere alla fornitura di ausili per la mobilità (carrozine ...) previa richiesta fatta dal familiare. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici giudicati necessari, all'esterno della struttura, vengono attivati dal MMG dell'utente previo confronto con il Direttore Sanitario e/o Coordinatore Infermieristico e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale, se non partecipati o prenotati in regime di solvenza.

Il trasporto non è a carico della R.S.A. e all'ospite viene chiesto di essere accompagnato da un familiare o suo delegato ad eventuali uscite presso presidi sanitari esterni alla Residenza.

Sono a carico dell'ospite solo quelle visite specialistiche richieste da lui stesso o dai famigliari ed effettuate da specialisti di loro fiducia non convenzionati con il SSN.

- **Pur essendo presente la figura del Direttore Sanitario, secondo quanto previsto dalla D.G.R. del 30 luglio 2012 n. 45-4248, resta in carico al proprio medico di base (MMG - Medico di Medicina Generale), il quale ha la responsabilità della gestione sanitaria e della prescrizione della terapia.**
- **È inoltre garantita la figura del ADR (Medico di Struttura) previsto dalla D.G.R. 37/6241 del 16/12/2022 per gli ospiti in regime di convenzione il giovedì mattina dalle ore 8:00.**

L'assistenza infermieristica è garantita sette giorni su sette H 24.00 tramite infermieri diplomati e si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee, e la prevenzione delle piaghe da decubito
- l'assistenza continua e diretta agli ospiti critici.
- la compilazione della documentazione sanitaria specifica: monitorato dal Direttore Sanitario e dal Coordinatore Infermieristico che mantiene rapporti con le altre figure professionali ed i familiari.

PRESTAZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI - Vengono garantite 7 giorni su 7 , 24 ore su 24 dagli operatori O.S.S. (Operatore Socio Sanitario). Concretamente l'O.S.S. è la figura di supporto



infermieristico che si occupa di assistenza di base agli Ospiti/Utenti (malati, anziani o disabili), al fine di garantire il benessere psicofisico e sociale delle persone assistite. Effettua sia interventi di tipo igienico-sanitario - aiuto nelle operazioni per la cura e l'igiene personale, vestizione, alimentazione, mobilitazione, aiuto domestico e pulizia dell'ambiente - sia interventi di carattere socio-sanitario,

come attività di animazione e di socializzazione per singoli o gruppi. Gli operatori mantengono i rapporti con gli ospiti, i familiari e gli altri operatori e si accertano, nell'ambito delle proprie competenze e della propria professionalità, del regolare svolgimento dei progetti di assistenza individuali.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE - Il servizio riabilitativo è garantito attraverso la presenza di fisioterapisti e la disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche in un'ampia palestra. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche che ortopediche. Oltre al trattamento individuale, tutti gli Ospiti possono usufruire della ginnastica di gruppo. I fisioterapisti intervengono inoltre nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito attraverso indicazioni di corrette posture a letto e la fornitura di idonei ausili, inoltre tengono appositi incontri formativi con il personale O.S.S..



La Struttura offre inoltre percorsi riabilitativi personalizzati per post-traumatizzati che vogliono essere riabilitati dopo interventi e/o degenze ospedaliere o utenti affetti da patologie specifiche e necessitano di potenziamento e/o mantenimento delle mobilità residue.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE - E' attivo nelle strutture un servizio di animazione, garantito da personale qualificato. L'animatore ha cura di gestire il tempo libero dell'ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della persona. Il Servizio di animazione ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui l'ospite vive. Per gli ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività adatte ad innescare processi cognitivi e di orientamento spazio – temporale. Sono previsti momenti socio-culturali di aggregazione in collaborazione con altri enti ed istituzioni presenti sul territorio. L'équipe di animazione organizza varie feste,



eventi ed uscite ai quali gli ospiti possono scegliere liberamente se partecipare.

Sono, inoltre, in corso progetti specifici quali:

- Pet Therapy
- Attività manuali "arte del riciclo"
- Arte in musica
- Corso di pittura

con cadenza settimanale effettuati da professionisti dei diversi ambiti.

ASSISTENZA RELIGIOSA - All'interno della Residenza è possibile praticare qualsiasi tipo di culto religioso. L'assistenza religiosa per il culto cattolico è garantita dalla collaborazione con la parrocchia locale. Il primo venerdì del mese viene officiata la S. Messa presso la cappella della Residenza. Gli ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, a loro cura o chiedendo l'intervento dell'Ufficio Amministrativo.



SERVIZI ALBERGHIERI

RISTORAZIONE - La preparazione dei pasti viene effettuata in una moderna cucina attrezzata e gestita da personale specializzato. Il menù segue un regime dietetico bilanciato, elaborato e



autorizzato dall'ASL CN1, tenute conto delle diverse tipologie di Ospiti. Si differenzia tra Estivo ed Invernale e offre la possibilità di scelta di piatti differenti, sia a pranzo che a cena, con variazione settimanale degli alimenti. Il menù giornaliero viene regolarmente esposto negli appositi spazi nei vari nuclei e presso la Reception. Vengono inoltre garantite preparazioni a parte per diete

speciali personalizzate in base alle differenti tipologie dismetaboliche (diete per diabetici, celiaci, epatopatici ecc.). L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente: 1 A colazione dalle ore 8,30 alle ore 9,30 Idratazione supplementare dalle ore 10,00 alle ore 11,00 Pranzo dalle ore 12,00 alle ore 13,00 Merenda dalle ore 15,00 alle ore 16,00 Cena dalle ore 18,00 alle ore 19.30

SALA RISTORO - Munita di apparecchi per l'erogazione di bevande calde / fredde e snacks, anche per diabetici/diete speciali. E' aperta tutti i giorni 24 ore su 24.

SERVIZIO PARRUCCHIERA – E' presente tutti i venerdì in Struttura la pettinatrice dalle 08.30 alle 11.30 e dalle ore 13.00 alle ore 18.00. Gli Ospiti/Utenti possono usufruire del servizio prenotandosi entro il giorno precedente in segreteria.

SERVIZIO PODOLOGO – Ogni primo mercoledì del mese previo appuntamento in segreteria entro il giorno precedente il passaggio.

SERVIZIO DI LOGOPEDIA – Previsto con cadenza quindicinale e/o su richiesta.

LAVANDERIA - Il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria personale è interno alla Residenza per i capi personali degli ospiti, esterno per quanto riguarda la biancheria piana. Il costo di tale servizio è parte della retta.

PULIZIA AMBIENTI - La costante ed attenta pulizia quotidiana di tutti i locali, viene garantita da personale tecnicamente e professionalmente formato. E' prevista la disinfezione con apposito macchinario dei locali:

LOCALI	CADENZA
Aree comuni	Quindicinale
Camere Ospiti residenti	Mensile
Camere Ospiti/Utenti temporanei	All'uscita dell'Ospite/Utente

ACCETTAZIONE E MODALITA' DI INGRESSO

COME RICHIEDERE L'ACCOGLIENZA

La disponibilità del posto letto viene comunicata dall'impiegata di Struttura che contatta i Familiari/Utenti per concordare e definire le modalità di ingresso dell'Ospite/Utente.

Durante questo colloquio vengono fornite le informazioni e la documentazione (anche tramite mail) necessaria per richiedere l'accoglienza:

1. **Domanda di accoglienza:** documento da compilare a cura di chi presenta la richiesta
2. **Scheda medica:** da compilare a cura del MMG
3. **Informativa privacy:** da sottoscrivere per consentire il trattamento dei dati personali

Si precisa che tutta la documentazione dovrà essere compilata a cura del richiedente dell'inserimento (caregiver, utente, ospite...).

Per permettere una più puntuale presa in carico, si richiede di voler allegare alla domanda eventuali cartelle cliniche, prescrizioni mediche o diete.

TARIFFE

Nel caso in cui l'utente sia:

- **convenzionato con l'ASL** - la retta applicata sarà quella comunicata al fruitore del servizio dall'ASL di riferimento e dovrà esserne fornita copia alla Struttura che provvederà a dare segnalazione al Distretto di competenza
- **regime privato** - verrà considerato per i primi 10/15 giorni una fascia di MEDIA INTENSITA'. Trascorso tale periodo l'equipe multiprofessionale redigerà il PAI che determinerà il livello di complessità assistenziale secondo le reali condizioni dell'ospite e la definizione della retta.

Il costo della retta giornaliera e quello dei servizi extra sono indicati nel tariffario allegato.



LISTE DI ATTESA

Le domande di ingresso vengono accolte e datate il giorno in cui viene consegnata la modulistica adeguatamente compilata così come previsto dall'Ente. Verranno prese in considerazione le domande presentate in ordine cronologico, tuttavia il posto da occupare può determinare degli slittamenti legati al sesso, posto uomo / posto donna da occupare e alla tipologia / livello assistenziale del potenziale ingresso.

CONTRATTO

Al momento dell'ingresso l'Ospite/Utente, o per esso il garante/amministratore di sostegno, sottoscrive un **contratto di ospitalità** contenente i termini che lo regolano, ed in particolare: durata, a tempo determinato o indeterminato, convenzionato o non convenzionato, camera singola o doppia, i termini di pagamento delle fatture, termini di preavviso di dimissioni ... Il contratto in particolar modo stabilisce che il firmatario, assumendo la qualità di Garante, diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy che per quanto attiene gli aspetti economici-finanziari

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE IL GIORNO DELL'INGRESSO

Il giorno dell'ingresso il contraente e/o l'ospite porranno firma al **contratto di ospitalità** i cui termini sono stati precedentemente discussi e confermati durante le interlocuzioni con l'amministrazione.

Se non ancora fornite l'utente dovrà presentarsi con:

- **Documento di identità**
- **Codice fiscale**
- **Tessera sanitaria**
- **Recapiti telefonici e mail del medico di famiglia**
- **Recapiti di tutori, familiari ed amici di riferimento se presenti (nel caso di tutore legale copia della nomina)**
- **Documenti di esenzione/i**
- **Certificato di invalidità**
- **Ultimi esami ematochimici, strumentali eseguiti**
- **Ultime visite specialistiche eseguite comprese lettere di dimissioni di precedenti ricoveri non avvenuti presso la Residenza e compresi gli eventuali accessi al pronto Soccorso**
- **Prescrizioni in essere**
- **Schema riassuntivo della terapia in atto**

MATERIALI, AUSILI E LINGERIE DA PORTARE IL GIORNO DELL'INGRESSO – Allegato 2

1. Farmaci per la terapia compresi integratori eventualmente in uso in confezioni integre
2. Ausili per la mobilità se necessari e se in dotazione (carrozzine, deambulatori, bastoni, tripod, materassini particolari, cuscini speciali ecc.)
3. Indumenti per i cambi contrassegnati
4. Cambi necessari per i cambi quotidiani: si consiglia un abbigliamento comodo e pratico con chiusure con velcro, cerniere lampo lunghe, scarpe senza lacci, gonne e pantaloni con elastico in vita, ciabatte antiscivolo, ecc. Si ricorda inoltre di evitare capi di abbigliamento di valore o troppo delicati che potrebbero essere danneggiati con i programmi di lavaggio utilizzati.

IL GIORNO DELL'INGRESSO IN STRUTTURA

Il giorno dell'ingresso, concordato preventivamente, l'Ospite verrà accolto dalla Direzione di Struttura e da un O.S.S. che lo accompagnerà in stanza (assegnata tenendo conto dei bisogni dell'Ospite e delle disponibilità della Struttura) rispondendo ad eventuali domande, dubbi, perplessità. Gli indicherà il funzionamento delle luci, del letto, del sistema di chiamata, la collocazione degli spazi comuni e dei servizi accessori con particolare attenzione all'organizzazione della giornata tipo (orario pasti, attività, terapia...), per poi introdurlo agli altri ospiti del nucleo e al Personale. Durante la giornata l'ospite verrà visitato dal Direttore Sanitario e dall'infermiere che predisporranno la cartella clinica unitamente alle schede di valutazione e forniranno le necessarie istruzioni al personale.

L'INSERIMENTO

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale si prende cura del nuovo Ospite/Utente, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione. Il Direttore Sanitario visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale assistenziale su accorgimenti da adottare. Inoltre viene comunicato alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari. E' facoltà della direzione procedere al cambio di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra residenti di una stessa camera e/o mutamenti dello stato psico-fisico dell'Ospite.

DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi:

- **Volontà dell'ospite di rientrare al proprio domicilio:** all'atto dell'uscita seguirà la lettera di dimissione allegata a tutti gli esiti clinici a cui l'ospite è stato sottoposto durante la degenza, indirizzata al medico di famiglia che verrà preventivamente avvisato del rientro a domicilio dell'ospite affinché possa, se lo fosse necessario, attivare il processo assistenziale e di presa in carico domiciliare.

- **Trasferimento presso un'altra struttura:** la Residenza si accorderà con la stessa e cercherà di facilitare il più possibile il suddetto trasferimento.

Per i primi due casi si dovranno formalizzare in forma scritta tali volontà **15 giorni prima della data di dimissione** prevista, **pena il pagamento per i medesimi giorni della retta.**

- **Decesso:** la retta verrà conteggiata fino al giorno (compreso) di uscita della salma dalla Residenza. I familiari potranno ritirare gli effetti personali del defunto trascorsi 10 giorni.
- **Per allontanamento dell'Ospite da parte della Direzione causa gravi motivi:** La Direzione può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta gravi e ripetute infrazioni alle regole precedentemente esposte, sia moroso nei pagamenti della retta e dei servizi e nel caso in cui venga meno il rapporto fiduciario tra ente e ospiti / familiari.
- in ogni altro caso previsto dalle leggi o da autorità superiori

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il servizio reso dalla Residenza Villa Fiorita viene costantemente verificato attraverso le seguenti attività:

- raccolta, controllo e risoluzione dei reclami presentati in maniera diretta o indiretta da parte di tutti gli ospiti o i famigliari
- consegna di questionari per la valutazione della soddisfazione degli Ospiti/Utenti
- monitoraggio dei questionari ed esposizione in bacheca dei risultati con relativi provvedimenti adottati

LA GIORNATA TIPO PER L'OSPITE

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettare esigenze e tempistiche.

ORARIO	ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA
Dalle 06.00 alle 08.00	Sveglia e igiene personale
Dalle 07.00 alle 08.30	Colazione
Dalle 08.30 alle 11.45	Attività sanitarie, riabilitazione, bagni, animazione
Dalle 11.45 alle 13.00	Pranzo con assistenza differenziata secondo le necessità degli ospiti
Dalle 13.00 alle 14.30	Eventuale riposo pomeridiano per chi lo desidera e/o gestione in autonomia del tempo libero (TV, lettura giornale, passeggiata...)
Dalle 14.30 alle 18.00	Attività di animazione riabilitazione, bagni. Distribuzione merenda.
Dalle 18.00 alle 19.30	Cena con assistenza differenziata secondo le necessità degli ospiti
Dalle 19.30 alle 22.00	Gestione in autonomia del tempo libero (TV, lettura giornale, passeggiata...) e messa a letto degli Ospiti



Naturalmente la giornata tipo indicata si intende a titolo esemplificativo e non esaustivo in quanto, offrendo la struttura servizi per tipologie di utenza differenti, il tutto viene armonizzato con le esigenze individuali e di autonomia degli Ospiti. ad es. dopo cena gli ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura, che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, viene inviato unitamente alla documentazione tramite mail ed accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

VISITE ALL'OSPITE/UTENTE

Le visite agli ospiti sono consentite dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 11:30 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00 mentre il sabato, domenica e festivi dalle ore 14:30 alle ore 18:00 preferibilmente su appuntamento per consentire il rispetto della privacy, la disponibilità dell'ospite e l'armonizzazione con i servizi resi dalla Residenza.

Si richiede, quindi, ai visitatori di limitare accessi durante la somministrazione dei pasti, le operazioni di igiene / cura della persona e quando gli ospiti stanno riposando.

La Direzione di Struttura è a disposizione su appuntamento dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- dalle ore 9,00 alle ore 13,30
- dalle ore 14,30 alle ore 17,00.

Durante la pandemia da Covid-19 si è reso necessario rivedere gli orari delle visite e le modalità: l'orario di visita è da concordare con la Direzione di struttura. In caso di incremento della situazione epidemiologica, al fine di mantenere la struttura in sicurezza, gli orari sopra elencati potranno essere rivisti e subire delle restrizioni.

Presso la Direzione struttura è a disposizione dei visitatori il protocollo Coronavirus – Istruzioni operative visitatori, dove all'interno sono indicate tutte le informazioni per l'ingresso in sicurezza.