



RESIDENZA VILLAMAGNA

CARTA DEI SERVIZI

Versione gennaio 2025

INDICE DEI CONTENUTI

BENVENUTO.....	4
PRESENTAZIONE	5
Residenza	5
Mission.....	5
Valori.....	6
Obiettivi Generali.....	6
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	7
MODALITA' DI INGRESSO	8
Informazioni.....	8
Domanda di ingresso	8
Contraente.....	8
L'accoglienza all'ingresso	9
Periodo di inserimento	9
Lista d'attesa	9
SERVIZI ALLA PERSONA	9
Piano di assistenza individuale – P.A.I.	9
Giornata tipo.....	10
Assistenza medica	10
Farmaci e presidi sanitari	10
Assistenza quotidiana	10
Assistenza sociale	10
Terapia occupazionale - animazione	11
Podologia.....	11
Assistenza religiosa	11
Volontariato	11
SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI	11
Sanificazione ambienti.....	11
Ristorazione	11
Parrucchiere, barbiere ed estetista.....	12
Lavanderia.....	12
Luoghi di incontro	12
Telefono e Wifi.....	12
Posta	12
RETTE.....	12
Servizi inclusi nella retta	12
Servizi non compresi nella retta.....	12
Contratti	13
Dimissioni.....	13
Decesso.....	13
SODDISFAZIONE E QUALITÀ	13
Comitato di valutazione	13
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	14



Questionario di soddisfazione.....	14
Garanzia di qualità.....	14
Comunicazione	14
TUTELA DELLA PRIVACY	14
INFORMAZIONI UTILI	14
Richiesta di documentazione	14
Trasporto ospiti	15
Uscita dalla struttura con i parenti.....	15
Revisione carta dei servizi.....	15
ORARI E CONTATTI	15



BENVENUTO

Gentile Ospite, Egregio Familiare,

nel ringraziarVi per averci scelto, Vi porghiamo il nostro più cordiale benvenuto alla Residenza Villamagna, dove potrete godere dei nostri servizi pensati per offrire benessere, protezione, sicurezza e trasparenza agli Ospiti e ai loro familiari. La Residenza Villamagna è una struttura moderna e funzionale ristrutturata e riprogettata per offrire la massima qualità, comfort, efficienza e eccellenza nell'ospitalità alberghiera. È un luogo a misura di anziano, caratterizzato da un approccio non solo assistenziale ma anche verso il perseguimento del Ben-Essere, inteso come armonia ed equilibrio tra Corpo, Mente e Anima.

La nostra attività è caratterizzata da un approccio che valorizza il più possibile la Persona, la storia personale ed i propri bisogni emotivi e relazionali, ricreando un ambiente familiare e confortevole dove potersi sentire protetti, accuditi con gentilezza ed umanità da personale altamente competente ed attento all'ascolto dei bisogni, accompagnati dall'affetto dei propri familiari, in un clima di fiducia reciproco.

I valori che ispirano l'impegno quotidiano dell'equipe della Residenza sono:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti;
- la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite, il più possibile personalizzato per garantire un'assistenza a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite e della sua famiglia per una rete di sostegno più efficace;
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscono e mantengono un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- il monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti;
- la trasparenza e la comunicazione per assicurare la conoscenza dei servizi resi, della loro qualità e dell'attività amministrativa.

In questo senso la Residenza Villamagna abbraccia totalmente i suddetti valori e si impegna a perseguire i diritti e doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, condividendo concretamente il desiderio di considerare la Terza Età, un periodo della vita in cui la Storia di ogni persona prosegue con serenità, gioia e benessere.

La nostra Carta dei Servizi nasce per darVi tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali e dei nostri servizi, tesi alla qualità e al miglioramento continuo, con l'auspicio di rispondere pienamente alle aspettative di chi si affida alle nostre cure e al nostro progetto di vita.

Il Coordinatore della Struttura
Dimauro Raffaella



PRESENTAZIONE

Residenza

La Residenza Villamagna è ubicata in via Roma, 51 nel cuore di Villamagna (CH) ed è una struttura residenziale che fornisce assistenza e ospitalità a persone autosufficienti.

La Residenza Villamagna è organizzata su 3 piani e dispone complessivamente di 20 posti letto così articolati:

- 18 posti letto in stanze singole;
- 7 posti letto in stanze doppie.

La struttura è stata ristrutturata con l'evidente volontà di porre la Persona al centro delle attività, tale obiettivo ha determinato i criteri oggettivi per la realizzazione di un "ambiente" a misura d'uomo, finalizzato alla personalizzazione dell'accoglienza e dei servizi, nel pieno rispetto della legislazione vigente in merito all'abbattimento delle barriere architettoniche ed alla sicurezza.

Le camere curate nel design, con arredi di ultima generazione, dispongono di bagno privato, e ogni tipo di comodità per accogliere gli Ospiti in un ambiente familiare e sicuro. I letti elettrici sono ad altezza variabile, a più snodi, con sponde di protezione e materasso antidecubito ove necessario. Gli Ospiti hanno inoltre, la possibilità di personalizzare la propria camera così da ricreare un'atmosfera più familiare, inserendo un televisore o altri oggetti cui sono legati affettivamente

Le aree destinate alla residenzialità dispongono di:

- accoglienti e raffinati salottini con tv e sala soggiorno per il pranzo;
- sala tisaneria per vivere i momenti di relax in compagnia e per le attività occupazionali;
- ambulatorio medico;
- bagni assistiti.

Un ampio salone polivalente è dedicato ai momenti di socializzazione con un vasto programma di attività occupazionali, culturali e di animazione. Per chi volesse prendersi cura del proprio aspetto fisico e del proprio benessere, la struttura offre la possibilità di prenotare servizi di parrucchiere/barbiere, estetista e podologo. Completano il comfort della struttura la sala soggiorno ove sono serviti i pasti cucinati direttamente nella struttura.

Per le funzioni religiose e per il raccoglimento spirituale personale, è prevista l'organizzazione settimanale della celebrazione della santa Messa per consentire agli ospiti di professare la propria religione e curare la propria spiritualità.

All'esterno è presente un giardino atto a stimolare e mantenere attivi i sensi degli Ospiti. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità di vita.

Tutti gli ambienti sono ampiamente areati così da consentire il costante ricambio di aria pulita riducendo il rischio di contagio (anche da Covid) tra i residenti.

Le pareti delle camere e gli altri ambienti della struttura sono decorate con tinte differenti che seguono il rispetto del piano cromologico per effetti terapeutici sullo stato d'animo di chi lo abita e per la percezione dello spazio, facilitando l'orientamento dell'Ospite tra i vari ambienti.

Stessa attenzione è stata riservata alla illuminazione, in grado di sostenere efficacemente il ritmo circadiano con scene di luce a temperatura di colore variabile, differenziate nei vari momenti del giorno e della notte ed in base agli ambienti, per una migliore qualità di vita nella struttura.

Mission

La Residenza Villamagna una residenza alberghiera finalizzata all'accoglienza di Persone autosufficienti per periodi lunghi o programmati e limitati nel tempo. Tutta la struttura è realizzata e organizzata per salvaguardare la stabilità clinica e impedire e/o rallentare il deterioramento e il decadimento delle funzioni vitali oltre che per garantire il benessere della Persona e offrire un eccellente livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

Tutto pone al centro la Persona. In tale ottica l'organizzazione e la logistica dei vari servizi è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le



esigenze della vita comunitaria. Un deciso impegno di umanizzazione rende i luoghi di assistenza orientati quanto più possibile all'individualità, con una visione olistica, che considera inscindibili le componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale di ogni Persona. L'umanizzazione dell'assistenza implica anche un team compatto di figure professionali che fornisce l'assistenza necessaria sempre nell'ottica del benessere delle Persona e nel rispetto delle proprie esigenze e propri desideri.

Valori

I valori che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Villamagna sono:

- la centralità della Persona;
- la qualità della vita;
- la tutela della salute;
- la rilevanza sociale dell'Ospite, benché istituzionalizzato.

In quest'ottica la Residenza Villamagna garantisce:

- attenzione alla qualità della vita degli Ospiti;
- costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia personalizzato, così da garantire un'assistenza a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite e della sua famiglia per una rete di sostegno più efficace;
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscono e mantengono un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- il monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti;
- la trasparenza e la comunicazione per assicurare la conoscenza dei servizi resi, della loro qualità e dell'attività amministrativa.

Obiettivi Generali

> EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Sono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio è erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione è compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

> CONTINUITÀ

L'organizzazione della Residenza Villamagna garantisce la continuità dell'assistenza nelle 24 ore.

> PARTECIPAZIONE

Costante è la ricerca del miglioramento continuo, pertanto, ogni osservazione è sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la Residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

> TRASPARENZA ED ACCESSIBILITÀ

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura in un'ottica di trasparenza ed accessibilità.



STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Staff e competenze

All'interno della Residenza Villamagna operano diverse figure professionali sotto il controllo del Direttore di Struttura che definisce l'organizzazione i ruoli e le competenze di ognuno.

Direttore di struttura

Il Direttore di Struttura ha la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. E' il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. Impiega tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali. In particolare,

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto;
- coordina il progetto di accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- è responsabile della stesura e del controllo dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro;
- è responsabile dell'organizzazione e della conduzione della vita nella struttura;
- è responsabile degli adempimenti richiesti dall'ISTAT e dalle Autorità in ordine ai dati e alle informazioni;
- garantisce il miglioramento costante della qualità della vita dell'Ospite.

Il Direttore della struttura è a disposizione di Ospiti e familiari per tutti gli aspetti concernenti la permanenza nella struttura.

Assistente Sociale

L'Assistente sociale:

- assiste gli Ospiti con interventi di natura socio-assistenziale, volti anche alla soluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con l'ingresso nella struttura;
- partecipa alla stesura e attuazione di programmi di assistenza in équipe con le altre figure professionali;
- favorisce il migliore utilizzo delle risorse presenti nella struttura e sul territorio;
- cura i rapporti con familiari e con l'ambiente al fine di prevenire l'emarginazione dell'Ospite;
- collabora e promuove l'attività sociale degli Ospiti in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza;
- assolve alle attività di segretariato sociale (istanze per variazioni medico, esenzione ticket).

Riceve negli orari di apertura al pubblico ed è disponibile previo appuntamento ad accogliere i familiari in altro orario.

Operatori Socio Sanitari

Gli operatori OSS sono le figure professionali direttamente impegnati nell'assistenza degli Ospiti h24.

Tra i principali compiti:

- cura della persona (bagno assistito, vestizione, deambulazione, supporto in fase di nutrizione)
- supporto al paziente favorendone l'autonomia;
- interventi volti a favorire la vita di relazione e alla socializzazione;
- applicazione dei protocolli operativi e delle procedure condivise con l'équipe multidisciplinare.



Servizio Accoglienza

È disponibile per fornire informazioni ed orientare l'Ospite e i suoi familiari attraverso i molteplici servizi offerti. Il Servizio Accoglienza è responsabile di:

- accoglienza e relazioni con il pubblico;
- visite guidate alla Struttura per le persone interessate ad un eventuale ricovero;
- pratiche amministrative (procedure d'ingresso, contratto, dimissioni);
- richieste, rilievi e suggerimenti dei Clienti per i diversi settori di attività;
- statistiche di competenza;
- rilascio dei certificati amministrativi;
- fatturazione ai Clienti;
- pagamenti, rimborsi e recupero crediti;
- rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ASL).

MODALITA' DI INGRESSO

Informazioni

Le persone interessate possono richiedere tutte le informazioni necessarie inerenti la Residenza Villamagna sia telefonicamente al n. 0871451318 che personalmente ritirando la modulistica per la domanda di accesso presso il Servizio Accoglienza, ubicato nella sede della Residenza.

È possibile, inoltre, ricevere informazioni inviando una mail all'indirizzo info@residenzavillamagna.it o visitando il sito internet www.residenzavillamagna.it.

Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile ad accompagnare le persone interessate per una visita della struttura.

Domanda di ingresso

Il modulo della domanda, debitamente compilato, deve essere consegnato prima dell'ingresso, presso il Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte dell'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.), composta dal Direttore di Struttura e Assistente Sociale.

L'Ospite che richiede l'ammissione nella Residenza è invitato a presentarsi di persona o a mezzo di un suo familiare o suo rappresentante, presso gli uffici della Residenza nei giorni e negli orari di apertura al pubblico, per la compilazione della domanda di ingresso (completa degli allegati) e per il colloquio informativo, atto a verificare se la condizione psico-fisica del richiedente è compatibile con l'organizzazione interna e con i servizi offerti dalla Residenza. La Direzione analizza la documentazione e l'esito del colloquio, comunica all'Ospite e/o ai familiari l'accettazione o meno della domanda di ingresso.

L'Ospite o nel caso il familiare, prima dell'inserimento è tenuto a sottoscrivere il contratto e il regolamento della struttura cui dovrà adeguarsi.

Nel caso in cui non vi sia l'immediata disponibilità del posto, la domanda viene inserita nella lista di attesa in ordine cronologico. Al momento della disponibilità l'Ospite e/o i familiari sono contattati per concordare data e ora del ricovero.

Contraente

Il contratto con la Residenza Villamagna stabilisce che il firmatario diventa il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura per tutti gli aspetti inerenti all'ospitalità e la cura dell'ospite, oltre che per ciò che concerne la privacy e gli aspetti economici. Al contraente è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno;
- dell'informativa sulla privacy;
- del consenso informato.

L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario, in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziario.

Documenti Necessari

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti dell'Ospite:



- documento d'identità valido (fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
- eventuale certificato esenzione ticket (originale);
- stato di famiglia;
- certificato di residenza o autocertificazione;
- attestazione autosufficienza compilata dal medico di medicina generale

Qualora ci sia un garante per gli aspetti economici, questi dovrà fornire:

- fotocopia carta d'identità;
- fotocopia Codice fiscale.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare correttamente la presa in carico dell'Ospite sia sotto il profilo sanitario-assistenziale che amministrativo.

L'accoglienza all'ingresso

Terminata la fase istruttoria e amministrativa, l'assistente sociale raccoglie le informazioni per mettere a punto il Progetto Individuale ed aprire il Fascicolo Socio-Assistenziale. Immediatamente dopo l'Ospite è accompagnato nella stanza a lui assegnata dove gli sono fornite tutte le informazioni sui programmi ed orari delle attività quotidiane, sul funzionamento dei dispositivi a sua disposizione.

Periodo di inserimento

Durante il primo periodo, l'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della Struttura di effettuare variazioni di camera in caso di incompatibilità tra i residenti o esigenze organizzative della Residenza.

Lista d'attesa

Valutata la domanda in modo positivo in assenza di disponibilità di posto letto, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico della domanda. La lista d'attesa è riesaminata ed aggiornata periodicamente.

Nel momento in cui un posto si rende disponibile il Servizio Accoglienza della Residenza contatta i familiari dell'Ospite primo in lista con i quali concorda le modalità di ingresso dello stesso, i documenti da presentare, il corredo personale, e fornisce tutte le informazioni del caso.

SERVIZI ALLA PERSONA

La Residenza Villamagna garantisce agli Ospiti l'assistenza socio-assistenziale nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale, compilato dopo l'ingresso in Struttura. Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza, a tal scopo tutti gli Operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione.

Piano di assistenza individuale – P.A.I.

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, sono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire il quadro sociale. Sulla base dei dati emersi, entro 5 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'assistente sociale della struttura stila il Progetto Individuale e il Piano Assistenziale Individuale. Entrambi sono rivalutati ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e/o funzionale dell'Ospite, che inducano l'équipe ad una rivalutazione anticipata.

Gli obiettivi principali del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla Residenza;



- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- agevolare lo scambio di opinioni ed informazioni con i familiari.

Giornata tipo

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

MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui seguono le operazioni di verifica dell'igiene personale. Successivamente, nella sala da pranzo è servita la colazione. La mattinata continua con le attività di animazione, socializzazione e di dialogo. Il personale addetto provvede al riordino, alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al cambio biancheria. Tra le 12 e le 13 è servito il pranzo e al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO

A metà pomeriggio è servita la merenda. Successivamente è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione.

SERA

Terminata la cena gli Ospiti possono trattenersi nelle sale soggiorno per trascorrere momenti tranquilli di conversazione e di lettura o di condivisione di un programma televisivo.

Assistenza medica

L'assistenza medica di base è garantita tramite il Servizio Sanitario Nazionale. Ciascun Ospite mantiene il proprio medico di fiducia o nel caso può sceglierne uno più vicino alla Residenza. Nell'assistenza sanitaria, infatti, la Struttura non si differenzia da un normale domicilio.

La Struttura cura il collegamento con i medici di base, fornisce il coordinamento e la programmazione degli interventi sanitari e, in caso di necessità, attiva il servizio di pronto intervento medico del SSN.

Il medico di medicina generale opera secondo modalità definite da specifici accordi nazionali (ACN) e locali; al di fuori di questi orari l'assistenza medica sarà garantita tramite il servizio di continuità assistenziale (guardia medica) e/o il servizio di emergenza/urgenza dell'ASREM.

La Struttura fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi della ASREM.

Farmaci e presidi sanitari

Gli Ospiti della Residenza restano in carico al proprio medico di Medicina generale, il quale ha la responsabilità della gestione sanitaria, della prescrizione delle terapie e di eventuali visite specialistiche. I familiari degli Ospiti sono tenuti a provvedere e rendere disponibili ai Responsabili di nucleo della Residenza gli eventuali farmaci. Il costo dei stessi sono a carico degli ospiti o, per chi ne ha diritto, a carico parziale o totale del Sistema Sanitario Nazionale. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici giudicati necessari dal medico di medicina generale, sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale, se non partecipati e prenotati in regime di solvenza.

Assistenza quotidiana

Il servizio di assistenza e cura alla persona si occupa di tutte le attività di vita quotidiana dei Residenti. Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

Assistenza sociale

L'Assistente Sociale supporta il Direttore della Struttura per le domande d'ingresso attraverso un colloquio conoscitivo con l'interessato (se possibile) e la sua famiglia, al fine di ottenere informazioni sulla situazione della persona e illustrare i servizi offerti dalla Residenza. Svolge attività di segretariato sociale, aiutando chi ne ha necessità nell'adempimento di pratiche amministrative per la richiesta di contributi comunali ad integrazione della retta (per gli anziani che non hanno familiari) mantenendo rapporti di collaborazione e coordinamento con i servizi sociali comunali del territorio. Interagisce con le figure professionali presenti in struttura al fine di definire gli obiettivi del piano assistenziale individuale.

Partecipa al servizio di animazione con il quale promuove attività sempre più rispondenti ai bisogni degli Ospiti.



Terapia occupazionale - animazione

Quotidianamente è attivo il servizio di terapia occupazionale e di animazione garantito da personale qualificato che cura la gestione del 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. Sono previsti momenti socioculturali di aggregazione in collaborazione con altri enti ed istituzioni presenti sul territorio. Periodicamente sono organizzate feste, eventi ed uscite ai quali gli Ospiti possono scegliere liberamente se partecipare.

Podologia

È possibile richiedere l'intervento di un podologo curativo tramite prenotazione presso l'Ufficio Accoglienza. L'intervento è a carico dell'Ospite.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa è garantita settimanalmente con la celebrazione della Santa Messa e con la presenza di un Ministro del culto per la recita del rosario. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

Volontariato

All'interno della struttura è presente un significativo numero di volontari che collaborano con il servizio di animazione. La Residenza è aperta verso le realtà sociali ed educative del territorio.

SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI

Sanificazione ambienti

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, è garantita da personale specializzato.

Ristorazione

Particolare attenzione è riservata alla ristorazione, per garantire agli Ospiti un'alimentazione bilanciata, completa, varia e gustosa. La Residenza si avvale di chef e cuochi professionisti che preparano ogni giorno con amore cibi freschi con prodotti di stagione a km 0, premiando la qualità nel rispetto della salute, e presentando piatti nell'ottica del piacere degli organi sensoriali e quindi dell'innamoramento gastronomico. I menù sono elaborati da un nutrizionista e dal Responsabile Sanitario, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e del regime seguito, normale o dietetico che sia. I pasti sono preparati nella cucina centrale della struttura e somministrati nella sala soggiorno. I menù sono esposti nelle bacheche di ogni nucleo in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico. Il personale, inoltre, si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità durante la giornata.

MENÙ TIPO

- **Colazione:** latte, caffè, orzo o the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele;
- **Pranzo:** primo piatto del giorno (alternative: riso /pomodoro, pasta /pomodoro, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, formaggio, pollo lesso, polpette, pesce); contorno del giorno (verdura cruda, purea di patate), frutta fresca di stagione o cotta;
- **Merenda:** the, camomilla, yogurt, budino altre opzioni secondo la stagionalità (gelato, ecc....);
- **Cena:** primo piatto del giorno (alternative: riso / pomodoro, pasta/pomodoro, semolino, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, formaggio, pollo lesso, polpette, pesce); contorno del giorno (verdura cruda, purea di patate), frutta fresca di stagione o cotta.

In relazione alle prescrizioni dei PAI e per rispondere alle esigenze individuali degli Ospiti, sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

La graditibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente rispettate e garantite dalla presenza di schede tecniche per ogni piatto proposto.

I familiari possono consumare i pasti in compagnia degli Ospiti, previa prenotazione alla Reception, con almeno un giorno di anticipo. Il costo dei pasti dei familiari non è compreso nella retta.



Parrucchiere, barbiere ed estetista

Nella Residenza Villamagna è presente mensilmente il servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari, per consentire agli Ospiti di conservare le proprie abitudini e di avere cura della propria persona.

È, inoltre, possibile accedere al servizio di pedicure e manicure, regolato sul bisogno degli Ospiti. Il servizio si svolge presso la Sala Bellezza e Benessere attrezzata per i servizi e cura alla persona. Per i servizi è necessaria la prenotazione presso la Reception. Il costo delle prestazioni di cui sopra è a carico dell'Ospite.

Lavanderia

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana ed il servizio di lavanderia. Il corredo dell'Ospite viene contrassegnato all'ingresso da un codice attribuito dall'Ufficio Accoglienza, in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna ai piani.

Luoghi di incontro

Sia all'interno che all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi dedicati alla socializzazione e alla vita collettiva di Ospiti, familiari, amici ed operatori. La sala polivalente, la sala soggiorno ed il giardino sensoriale esterno, costituiscono un punto di forza della Residenza per attività occupazionali, di animazione e per vivere momenti di relax in amicizia. Un'efficace segnaletica consente all'Ospite di orientarsi tra i vari piani ed ambienti. L'assenza di barriere architettoniche permette l'accessibilità a tutti gli Ospiti. È vietato l'accesso alle camere degli Ospiti che sono ad uso esclusivo degli stessi.

Telefono e Wifi

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nelle stanze tramite cordless. È consentito l'uso del cellulare ed è possibile tramite tablet fare video telefonate e rimanere in stretto contatto visivo con i familiari. La Residenza fornisce la connettività Wi-Fi in tutti gli ambienti della struttura.

Posta

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente alla Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

RETTE

Le tariffe variano in base alla tipologia e alla personalizzazione dei servizi scelti. Per maggiori informazioni sui costi delle rette è possibile rivolgersi al direttore della struttura.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 5 del mese in corso, tramite bonifico bancario. Ogni altra modalità di pagamento deve essere concordata con la Struttura.

Servizi inclusi nella retta

La retta di degenza nella Residenza include:

- *servizi assistenziali e assistenza sociale, attività occupazionale e di animazione*
- *servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);*
- *lavanderia e stireria di biancheria piana, lavanderia e stireria di biancheria intima ed indumenti personali;*
- *servizio di pulizia, sanificazione ambientale;*
- *camera confort (servizi igienici privati, letti elettrici, Wi-Fi);*
- *organizzazione di feste, compleanni individuali*

Servizi non compresi nella retta

La retta di degenza nella Residenza non include:

- *fornitura farmaci e presidi*
- *assistenza infermieristica individuale,*
- *visite mediche specialistiche ed esami clinici*
- *accompagnamento visite mediche e esami,*
- *servizio parrucchiere e barbiere;*



- *servizio estetista;*
- *servizio podologo.*

Il dettaglio dei prezzi dei servizi a pagamento è esposto nella bacheca destinata all'utenza. Per maggiori informazioni rivolgersi al direttore della struttura.

Contratti

L'accesso alla struttura in regime privato è regolato da due tipologie di contratto:

- a) **Il contratto a tempo indeterminato** con il quale l'ospite (o il firmatario garante) può recedere dal contratto con un preavviso di almeno 15 giorni da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso. In ogni caso il mese di uscita è pagato per intero.
- b) **Il contratto per soggiorno temporaneo**, scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con il direttore della struttura almeno 10 giorni prima della data di scadenza.

Entrambi i contratti prevedono che in caso di assenza temporanea dell'Ospite il corrispettivo contrattuale è comunque dovuto. In caso di degenza in ospedale per oltre 15 giorni, il corrispettivo per i giorni successivi al 15mo sarà ridotto del 10%.

Dimissioni

La dimissione definitiva può verificarsi nei seguenti casi:

- *dimissione volontaria;*
- *dimissione per trasferimento in altra struttura sanitaria;*
- *recesso della Struttura.*

Per entrambi i contratti è possibile la dimissione volontaria e anticipata dell'Ospite con un preavviso di almeno 15 giorni.

Nel caso di dimissioni per trasferimento in altra struttura queste devono essere concordate con il Direttore di Struttura ed il Direttore Sanitario con almeno 72 ore di preavviso.

In entrambi i casi il mancato preavviso dà diritto alla Struttura di ottenere o trattenere il corrispettivo relativo al periodo di mancato preavviso.

La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della Residenza, o il suo stato di salute diventi incompatibile con il tipo di struttura nel quale è inserito.

La Direzione comunica l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite o alla persona indicata nel contratto almeno 30 giorni prima della data di uscita dell'Ospite, così da consentire a costoro di organizzare l'uscita dell'Ospite.

Al momento della dimissione sono consegnati all'Ospite la relazione di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

Decesso

In caso di decesso il Direttore di Struttura provvede a darne comunicazione al familiare di riferimento. La salma viene composta nel locale della camera mortuaria, al piano interrato. La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza. È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge. Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro tre giorni. Ove il deceduto non abbia familiari, l'individuazione del servizio funebre è effettuata, secondo i criteri di economicità, tra le varie imprese di onoranze funebri che operano nell'ambito territoriale.

SODDISFAZIONE E QUALITÀ

Comitato di valutazione

Il Comitato di Valutazione della Residenza Villamagna è un organismo di valutazione, controllo e supervisione



che misura, con cadenza periodica, le performance e gli aspetti fondamentali dei servizi e delle attività svolte all'interno della struttura, in un'ottica di sicurezza e trasparenza.

Esprime le proprie valutazioni, verificando la coerenza con gli indirizzi preventivamente individuati e la correlazione con le attività svolte, monitorando gli standard di qualità dei servizi di assistenza sanitaria, alberghiera, di Cura e Benessere della persona e la Customer Satisfaction degli Ospiti e dei familiari, al fine di mettere in atto azioni migliorative e correttive dei servizi offerti da Residenza Villamagna sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception. La Direzione si impegna a fornire una risposta entro 60 giorni.

Questionario di soddisfazione

Annualmente viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli Operatori per permettere alla direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli Operatori permette al Direttore di verificare la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati sono condivisi con gli Operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi e formazione.

Garanzia di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Villamagna. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei progressi.

Comunicazione

La struttura garantisce una politica di comunicazione implementata a tutti i livelli dell'organizzazione socio-assistenziale per uno scambio bidirezionale di informazioni:

- tra Operatori e Ospiti;
- all'interno del team (tra colleghi e tra le diverse figure professionali);
- relazioni esterne (altre istituzioni, servizi, pubblico).

TUTELA DELLA PRIVACY

La Residenza Villamagna garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.

L'Albero della Vita in qualità di soggetto gestore della Residenza Villamagna tratta i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune nonché per la cura dell'ospite. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunica le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della stipula del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceve l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, ed è chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

INFORMAZIONI UTILI

Richiesta di documentazione

Presso l'Ufficio Accoglienza è possibile richiedere le certificazioni di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi.



Trasporto ospiti

I familiari devono provvedere in modo autonomo all'organizzazione del trasporto. La Reception è a disposizione per supportare i familiari nell'organizzazione del trasporto da e per la struttura. Il costo dei trasferimenti è a carico dell'Ospite stesso. L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, oltre che per esigenze sanitarie, è consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, e sia stata autorizzata. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della persona autorizzata ad accompagnarlo. Presso l'Ufficio Accoglienza è necessario compilare la modulistica predisposta. In caso di emergenza sanitaria il trasporto degli Ospiti negli ospedali di competenza è garantito a titolo gratuito dal servizio 118.

Uscita dalla struttura con i parenti

Sono consentite le uscite degli Ospiti con i parenti solo se ne sussistono le condizioni cliniche previa autorizzazione da parte del medico della struttura. In ogni caso è necessaria richiesta formale da presentare presso l'ufficio accoglienza con un congruo anticipo.

Revisione carta dei servizi

La Carta dei Servizi è aggiornata annualmente o ogni qualvolta sia necessario. La versione aggiornata è disponibile sul sito www.residenzavillamagna.it nella sezione riservata alla modulistica ed è sempre possibile richiedere copia cartacea all'ufficio Accoglienza.

ORARI E CONTATTI

Orari della struttura

La struttura è aperta 24 ore su 24. La Reception è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 15.00; il sabato, la domenica e i giorni festivi dalle ore 09.30 alle ore 12.30.

Le visite agli ospiti, al fine di non arrecare disturbo nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo, è consentito la mattina dalle 10.00 alle 11.30 e il pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30, previa conferma telefonica allo 0871.451318. Eventuali eccezioni, così come accesso notturno, previa richiesta motivata sono valutate ed autorizzate direttamente dalla Direzione.

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata dal personale della struttura. Possono prendere parte alle attività di animazione e consumare i pasti insieme agli Ospiti, al piano o in occasione di banchetti con menù tematici organizzati dalla struttura. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori.

Contatti

L'ALBERO DELLA VITA - Società Cooperativa Sociale"
Pompeo Suriani 2 – 66054 Vasto (CH)
Codice Fiscale e P.IVA 02625940693 - REA CH-402733
Tel. 0871451318 email info@residenzavillamagna.it

