

VILLA FRANZIA

CASA DI RIPOSO CON REPARTO PROTETTO



CARTA DEI SERVIZI

Il testo della Carta dei servizi è stato condiviso dal Gruppo Tecnico costituito ai sensi della L.R. 377/2004, istituito con determinazione del Direttore del Distretto di Casalecchio di Reno n. 48 del 31/07/2007, e composto da rappresentanti del Distretto di Casalecchio di Reno - Ausl di Bologna e rappresentanti di tutte le strutture residenziali per gli anziani del territorio distrettuale.

INDICE DEGLI ARGOMENTI

PRESENTAZIONE	3
CARTA DEI SERVIZI.....	3
STRUTTURE PROTETTE PER ANZIANI: CONVENZIONI E CRITERI DI ACCESSO.....	5
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	7
Come raggiungerci.....A chi offriamo i nostri	8
IL NOSTRO IMPEGNO PER L'ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA.....	9
Assistenza sociale....Assistenza sanitarie.....	9
I SERVIZI CHE OFFRIAMO.....	9
INFORMAZIONI UTILI PER L'ACCESSO	10
Domanda di ammissione	10
Documenti da presentare all'ingresso Dotazione personale Dimissioni	10
Decesso.....Ricovero Ospedaliero.....Farmaci.....Garanzia.....	11
LA NOSTRA FAMIGLIA	12
Responsabile di Struttura....Personale Medico	12
Personale Infermieristico....Personale di Assistenza di Base	13
Fisioterapista....Animatore....Assistenza Religiosa....Trasporti	14
Barbiere, Parrucchiera e Podologo.....	14
SERVIZI ALBERGHIERI.....	15
MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DEI FAMIGLIARI.....	16
Permessi di uscita.....	16
POCHE REGOLE COMUNI	17
Orari delle principali attività.....	17
Visite dei parenti ed amici.....	17
Personalizzazione degli ambienti.....	17
Oggetti di valore e denaro	17
Divieto di fumare.....	17
Rispetto dell'ospite.....	17
Servizi Extra	17
CONDIZIONI ECONOMICHE.....	18
RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA	18
RESPONSABILITA' DELL'OSPITE	18
SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	19
ALCUNI INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	20
DOCUMENTAZIONE/MODULISTICA.....	21

PRESENTAZIONE

Gentile Signore, Cortese Signora,

siamo lieti di presentarLe Villa Francia, struttura d'accoglienza per brevi o lunghi periodi per persone anziane sia autosufficienti che non autosufficienti.

La nostra attenzione è volta a garantire agli Ospiti elevate condizioni di benessere fisico e psichico, stimolandone il mantenimento dell'autonomia personale attraverso un'assistenza personalizzata.

Il nostro sforzo è quello di creare, all'interno della struttura, un ambiente familiare capace di favorire i rapporti di socializzazione tra gli ospiti, con i parenti, gli amici ed il mondo esterno. Intendiamo promuovere ed organizzare momenti d'incontro nel rispetto di fondamentali diritti di dignità, libertà e riservatezza dell'Ospite e delle esigenze di vita comunitaria.

La invitiamo a prendere visione del nostro impegno quotidiano, descritto nelle pagine successive, affinché Possa trovare tutte le informazioni per conoscerci ed apprezzarci meglio.

La Direzione

CARTA DEI SERVIZI E SERVIZIO PUBBLICO

LA CARTA DEI SERVIZI

E' dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso, e, al tempo stesso, afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è alla base di un circolo fra offerta e domanda di servizi.

Il cittadino diventa così soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda che sull'offerta, e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta costituisce un vero e proprio contratto stipulato fra le due parti.

PRINCIPI DEI SERVIZI PUBBLICI

La casa di riposo/ protetta Villa Francia ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" assiste gli anziani non autosufficienti ispirandosi ai seguenti principi:

Uguaglianza: garantendo l'accesso al servizio a tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

Imparzialità: erogando il servizio con l'obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti ospitati e delle loro famiglie

Continuità: garantendo un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni; qualora queste dovessero verificarsi la struttura si impegna a provvedere dal punto di vista organizzativo e logistico per il benessere degli ospiti

Partecipazione: favorendo la partecipazione delle famiglie e degli ospiti per rendere il servizio sempre più vicino e attento alle loro esigenze .

Diritto di scelta: fornendo tutte le informazioni necessarie all'ospite ed ai suoi famigliari perché possano scegliere in modo consapevole;

Efficienza ed efficacia: garantendo la massima semplificazione delle procedure di accesso, la tempestività della risposta; la competenza e la disponibilità del gruppo di lavoro; la sicurezza, l'igiene ed il confort dei locali.

Trasparenza: garantendo un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio, e in merito ai diritti ed opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono godere.

Legittimità: assicurando la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio.

STRUTTURE PROTETTE PER ANZIANI: CONVENZIONI E CRITERI DI ACCESSO

Le strutture protette residenziali per Anziani

Le strutture protette per Anziani accolgono anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti che per diverse ragioni non sono in grado di essere assistiti al proprio domicilio, sia dal punto di vista sociale sia da quello sanitario. Nel Distretto di Casalecchio di Reno si distinguono in Case Protette e Residenze Sanitarie Assistite.

CASA PROTETTA

La Casa Protetta (CP) è una struttura socio-assistenziale residenziale che accoglie anziani non autosufficienti con bisogni assistenziali di diversa intensità che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. La Casa Protetta fornisce agli anziani prestazioni di tipo alberghiero, tutelare (assistenza di base), socio-assistenziale e sanitario. I servizi sono erogati da: coordinatore della struttura, responsabile delle attività assistenziali, assistente di base, medico di struttura, infermiere professionale, terapeuta della riabilitazione, medici specialisti. Alcune CP possono accogliere gli anziani anche temporaneamente per “ricoveri di sollievo”.

Tipologia CASA di RIPOSO non è in convenzione, ma a totale carico dell'ospite che accede in struttura privatamente e riceve assistenza ai sensi di un Piano Individualizzato elaborato in struttura in accordo con il Medico di Famiglia. La tipologia di servizio prevede l'accesso di anziani parzialmente non autosufficienti per i quali l'assistenza sanitaria è assicurata dal medico di famiglia

Azienda USL- distretto di Casalecchio di Reno , Comuni del Distretto e convenzioni

LE STRUTTURE PROTETTE CONVENZIONATE

Nell'ambito del Distretto Sanitario di Casalecchio di Reno, le strutture protette residenziali per anziani sono gestite da Enti (Cooperative, Società Private, Aziende pubbliche di Servizi alla Persona,...) che stipulano annualmente apposite convenzioni con il Distretto Sanitario o con i Comuni del Distretto

Tali convenzioni definiscono:

- il numero dei posti letto convenzionati;
- i livelli assistenziali da garantire nel corso dell'anno relativi alle figure professionali sanitarie e socio-assistenziali;
- le procedure assistenziali da adottare all'interno delle strutture;
- i costi delle rette;
- le modalità specifiche di controllo della qualità del servizio e di visita periodica delle strutture da parte di apposita commissione;
- il rispetto delle normative.

Per i posti convenzionati il costo della retta è suddiviso tra l'utente e il Servizio Sanitario Regionale. L'Azienda USL-distretto di Casalecchio di Reno si fa carico di corrispondere all'Ente gestore del servizio la quota relativa alla spesa sanitaria, l'utente è tenuto a pagare solo la quota socio-assistenziale. La quota giornaliera a carico dell'utente/famiglia varia sulla base del reddito; nelle situazioni di indigenza tale retta è a carico del Comune di residenza. Il ricovero temporaneo in RSA fino a 30 gg. è a totale carico dell'Azienda USL-distretto di Casalecchio di Reno

AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO

L'Azienda USL e il Comune di Monte San Pietro autorizzano le strutture al funzionamento previa verifica dei requisiti necessari secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 564 del 01/03/2000

Accesso alle Strutture protette convenzionate

CRITERI DI AMMISSIONE

Possono accedere alle CP/RSA convenzionate, anziani maggiori di 65 anni con non autosufficienza di grado medio ed elevato e persone adulte ultra 50enni con patologie assimilabili all'età senile, residenti nel comune di Casalecchio di Reno (BO) per i quali non è possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare. La valutazione del bisogno dell'anziano di accedere alle strutture protette viene effettuata da un'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) composta da un medico geriatra, un infermiere e un assistente sociale.

PERCORSO DI ACCESSO

L'utente anziano e/o la sua famiglia si rivolge al Servizio Assistenza Anziani (SAA) del Quartiere di residenza. Dopo una prima valutazione l'assistente sociale responsabile del caso attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica Territoriale (UVGT).

L'Unità di Valutazione Geriatrica predispose il piano assistenziale personalizzato e invia la relazione al Servizio Assistenza Anziani che autorizza l'inserimento nella Lista Unica Cittadina che definisce le graduatorie di accesso alle strutture protette. Non ci sono costi da sostenere per essere ammessi nella Lista Unica Cittadina.

SERVIZIO ASSISTENZA ANZIANI DEI COMUNI DEL DISTRETTO DI CASALECCHIO DI RENO

E' situato c/o la struttura polifunzionale del Distretto con sede in via Cimarosa 5/2

L'accesso al cittadino è consentito tramite i Servizi Assistenza Anziani collocati presso i 9 comuni del Distretto di Casalecchio di Reno:

BAZZANO	051836416
CASALECCHIO	051598274/75
CASTELLO DI SERRAVALLE	0516710729
CREPELLANO	
MONTEVEGLIO	0516701318
MONTE SAN PIETRO	0516764441
SASSO	051843558
SAVIGNO	0516708004
ZOLA	0516161746

Presentazione della struttura

CHI SIAMO

La Residenza “Villa Francia” nasce nel 1984, come Casa di Riposo per Anziani, poi con i continui adeguamenti conseguenti alle prescrizioni della normativa regionale, la Struttura è stata attrezzata ed organizzata per ospitare non solo gli Anziani autosufficienti ma anche quelli non autosufficienti, in un ambiente confortevole ed accogliente.

Dal 1999 è stato creato un reparto protetto di 12 posti letto che può ospitare persone non auto sufficienti.

La finalità di Villa Francia è quella di cercare di combattere la solitudine e l'isolamento che, a volte, sopraggiunge alla terza età, creando un ambiente familiare in cui gli Ospiti possono sentirsi parte integrante di una grande famiglia in cui le relazioni ed i rapporti interpersonali sono favoriti dal clima di confidenza e serenità.

All'interno della struttura si distinguono una ala tipologia Casa di Riposo per un totale di 12 posti-letto e una ala tipologia Casa protetta per numero totale di 12 posti-letto.

Sia l'ala protetta che l'ala destinata a casa di riposo sono rappresentate da strutture socio-sanitarie di tipo residenziale destinate ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio od elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Le forme di assistenza erogate hanno carattere assistenziale/ riabilitativo e sono orientate al recupero e al mantenimento delle capacità intellettuali e fisiche dell'anziano.

I parametri strutturali e il servizio erogato recepisce integralmente le indicazioni fornite dalle normative vigenti: Direttiva RER n 564/0 e direttiva RER n 1378/99 e sue successive modificazioni

Dal Dicembre 2006 il reparto protetto ha stipulato la convenzione con A.S.L Bologna- distretto di Casalecchio di Reno per 12 posti letto.

Villa Francia intende alleviare il disagio profondo a cui, a volte, sono costretti gli Ospiti per le loro condizioni psicofisiche, offrendo un servizio socio-assistenziale e sanitario qualificati.

La partecipazione ed il coinvolgimento dell'Ospite stesso, dei famigliari e del mondo esterno sono condizioni fondamentali per la riuscita dell'opera di assistenza e riabilitazione.

Anche per questo Villa Francia è concepita come punto d'incontro tra diverse persone, tutte coinvolte in unica grande famiglia.

DESCRIZIONE AMBIENTE

La struttura che ospita in totale numero 24 anziani, è dislocata su tre livelli, accessibili con l'utilizzo di un ascensore per ospiti in carrozzina, ospiti autosufficienti, per personale, familiari, ecc. La casa è circondata dal verde ed è fornita di piccolo parcheggio.

DESCRIZIONE AMBIENTE ESTERNO

All'esterno: Portico e pergolato delimitato da piante e fiori
Gazebo estivo contornato da piante e fiori
Aiuole verdi e colorate
Terrazzo
Camera Mortuaria
Lavanderia e magazzino

AMBIENTE INTERNO

Ambiente interno distribuito su tre piani dotato di ascensore.

Piano Terra: Ingresso con ufficio Amministrazione telefono/fax cordless a disposizione degli ospiti
Salone con TV e Sala pranzo climatizzati.
2 Bagni attrezzati
Cucina, dispensa
Spogliatoio del personale con servizi

Primo Piano: N°6 Camere a 2 letti elettrici con bagno, armadio, comodino personale e predisposizione per la TV
(Ala protetta) Bagno attrezzato
Infermeria
Saletta climatizzata con TV
Corridoio dotato di ausili

Secondo Piano: N°6 Camere a 2 letti, elettrici e manuali, con bagno, armadio, comodino personale e predisposizione per la TV
Bagno attrezzato
Corridoio dotato di ausili
Palestra attrezzata climatizzata

COME RAGGIUNGERCI

Villa Francia è ubicata nel centro del paese di Calderino di Monte San Pietro (Bo) in Via Lavino 155.

Per chi proviene da Bologna, deve uscire dalla tangenziale USCITA 1 Casalecchio di Reno; prendere l'Asse Attrezzato in direzione Bazzano, Maranello; imboccare la terza uscita "Monte San Pietro, Zola Predosa" e svoltare a sinistra; superare due rotonde tenendo sempre la direzione Monte San Pietro; passato il Ponte di Rivabella svoltare a sinistra, Villa Francia è sita circa 1,5 Km avanti, sulla destra. Complessivamente il tragitto descritto è circa 9 Km.

Coloro che desiderano raggiungere Villa Francia con mezzi pubblici, possono utilizzare i seguenti servizi: Linea Azzurra n° 93 e Corriera per Tolè n° 686.

Per entrambi i mezzi la fermata è di fronte all'Ufficio Postale di Calderino di Monte San Pietro, che dista dalla Struttura circa 50 m.

VILLA FRANCIA

Casa di Riposo con Reparto Protetto

Via Lavino n° 155

40050 Calderino di Monte San Pietro (Bologna)

Tel./Fax. 051/67.60.196

e-mail: info@villafrancia.it ; villafrancia@dotpec.it ;

sito: www.villafrancia.it

A CHI OFFRIAMO I NOSTRI SERVIZI

La Casa di Riposo può accogliere Anziani autosufficienti, parzialmente e totalmente non autosufficienti, con esigenze di riabilitazione fisioterapica e di ginnastica dolce.

Attraverso la personalizzazione dei servizi in favore dell'Ospite, insieme alla collaborazione dello stesso e dei familiari, è possibile alleviare i disagi psicofisici, risolvere efficacemente lo stato di grigia solitudine che affligge la terza età e garantire una vita autonoma e sicura agli ospiti autosufficienti.

La struttura è convenzionata per N°12 posti con A.US.L Bologna Sud distretto di Casalecchio di Reno, con il comune di Bologna e accetta convenzione singole con altri Comuni.

IL NOSTRO IMPEGNO PER L'ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

Assistenza sociale

In un ambiente familiare e sicuro, con l'aiuto di operatori, preparati e disponibili, Villa Francia offre un'assistenza personalizzata che va incontro il più possibile ai bisogni dell'ospite.

Tutte le abitudini di vita quotidiana vengono, con l'aiuto ed i suggerimenti, degli Ospiti e delle famiglie, raccolti per migliorare la qualità del nostro servizio.

Nel rispetto di alcune regole comuni pensate e definite proprio nell'interesse dell'Ospite e del suo stile di vita, si cerca di creare un gruppo familiare il più omogeneo possibile.

Le varie attività di riabilitazione o ginnastica dolce e l'attività di animazione, si concretizzano in numerose proposte che creano momenti comuni di coinvolgimento e valorizzazione dell'Ospite e delle sue capacità stimolando sempre più il rapporto tra Ospiti e con gli operatori.

L'ambiente così raccolto fa sì che anche i familiari si integrino con tutta la struttura diventando amici di tutti gli Ospiti.

Assistenza sanitaria

Il medico e gli infermieri professionali si adoperano per mantenere l'Anziano in salute intervenendo prontamente in caso d'insorgenza di malattie ed assistendolo durante l'applicazione di terapie. Qualora insorgano delle malattie, specialmente se di carattere leggero e di breve durata, i sanitari provvedono ad effettuare, nella misura del possibile ed in accordo con i familiari, le necessarie cure in sede. Qualora invece la malattia sia acuta o contagiosa e comunque laddove si rendessero necessarie indagini diagnostiche, l'ospite su richiesta del medico di Struttura, viene trasferito in Ospedale.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

Villa Francia offre un servizio alberghiero di alloggio: sistemazione in camera doppia con servizi, acqua calda e fredda ed impianto di riscaldamento centralizzato, servizio di vitto in sala da pranzo oppure in camera, con possibilità di personalizzazione e rispetto di esigenze dietetiche specifiche.

La struttura inoltre offre:

1. Servizio di lavanderia per biancheria piana (i cambi vengono effettuati ogni volta che lo necessita) da tavolo e per vestiario degli ospiti a richiesta;
2. Assistenza tutelare diurna e notturna;
3. Aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane, igiene della persona e assunzione del cibo;
4. Approvvigionamento e somministrazione dei prodotti farmaceutici prescritti dal medico;
5. Approvvigionamento ed uso in struttura dei presidi sanitari prescritti dal medico;
6. Attività di mobilitazione svolta col personale di struttura;
7. Assistenza infermieristica professionale;
8. Assistenza sanitaria fornita dal medico di base della Struttura;
9. Attività ricreativo-culturali in collaborazione con i competenti servizi del territorio ed il volontariato;
10. Servizio di fisioterapia in palestra attrezzata;
11. Attività di animazione programmata;
12. Possibilità di esercizio del culto religioso in Struttura.
13. Ristorazione esterna con personalizzazione per diete e esigenze religiose
14. Servizio di ristorazione per i familiari su richiesta

Per tutti gli ospiti vengono favoriti i rapporti con i parenti ed il mondo esterno, organizzando momenti d'incontro e di socializzazione nel rispetto dei fondamentali diritti di dignità, libertà e riservatezza delle persone e delle esigenze di vita comunitaria.

La Casa Protetta risponde alle necessità sanitarie degli Ospiti non autosufficienti.

Il personale dedicato, in aggiunta degli assistenti di base di struttura, risponde numericamente alle normative regionali ed è rappresentato da medico, infermiere e terapeuta della riabilitazione.

INFORMAZIONI UTILI PER L'ACCESSO

Possono essere ammessi a Villa Francia reparto non protetto anziani ovunque residenti sul territorio nazionale.

Domanda di ammissione

L'ammissione in Struttura avviene dopo un colloquio preliminare per conoscere le condizioni fisiche dell'ospite, le sue necessità e richieste: mostrare le caratteristiche della sistemazione disponibile, le condizioni economiche conseguenti e le norme previste dalla Casa. All'ingresso in struttura un familiare responsabile o l'utente stesso devono firmare un contratto di soggiorno con la struttura

Struttura protetta in convenzione: L'inserimento nei posti in convenzione avviene tramite graduatoria dopo accertamento dell'Unità di Valutazione Geriatria Territoriale dell'USL di residenza. All'ingresso in struttura un familiare responsabile o l'utente stesso devono firmare un contratto di soggiorno con la struttura

Comune di Bologna: l'utente residente nel comune di Bologna può chiedere un aiuto economico presentando la richiesta all'Assistente Sociale del Quartiere di residenza. All'ingresso in struttura un familiare responsabile o l'utente stesso devono firmare un contratto di soggiorno con la struttura

Privato: L'utente presenta la domanda direttamente e viene inserito in una lista gestita dall'Ente Gestore. All'ingresso in struttura un familiare responsabile o l'utente stesso devono firmare un contratto di soggiorno con la struttura

Documenti da presentare all'ingresso

Al momento dell'accoglienza in Struttura dovranno essere presentati i seguenti documenti:

1. Documento di riconoscimento (carta d'identità)
2. Codice fiscale
3. Tessera sanitaria o CUP Card
4. Certificato di eventuali esenzioni ticket
5. Diete particolari
6. Eventuale documentazione sanitaria del passato
7. lettera di dimissioni, se proveniente da altra struttura e terapia in atto
8. certificato medico che attesta l'idoneità a malattie che non ledono la collettività.
9. Si richiede nominativo di un referente familiare per le comunicazioni necessarie.

Dotazione personale/corredo

L'Ospite dovrà portare con sé:

1. biancheria personale intima (almeno 5 cambi completi);
2. pettine;
3. rasoio elettrico (se necessario);
4. spazzolino da denti e dentifricio;
5. contenitore protesi;
6. abbigliamento stagionale;
7. pantofole e scarpe;

Dimissioni

La Direzione ha diritto di dimettere l'Ospite, previa revisione del PAI prevedendo il coinvolgimento dei familiari referenti e allargamento della équipe valutativa agli specialisti utili al caso, con un preavviso di 15 giorni qualora l'Ospite:

1. tenga una condotta repressibile;
2. turbi la tranquillità o l'incolumità degli altri ospiti e del personale;
3. mutino le condizioni psicofisiche del ricoverato rispetto alle possibilità di assistenza assicurate
4. non rispetti l'impegno al puntuale pagamento della retta.

La documentazione da rendere rimane quella consegnata dall'ospite all'ingresso, inoltre verrà allegata descrizione del medico ed infermiere sulle condizioni di salute.

Decesso

In caso di decesso si segue la procedura descritta :

L'infermiere o l'assistente di base informa immediatamente il Medico di struttura , o se non e' presente, il medico di continuit  assistenziale che conferma il decesso. Il medico di base provvede agli adempimenti (modello ISTAT). La famiglia viene avvisata dell'avvenuto decesso e vengono spiegate le modalit  burocratiche ed organizzative per una degna sepoltura

Dopo due ore dalla constatazione di morte la salma viene portata nella camera mortuaria presente in struttura.

Trascorso il periodo di osservazione per l'accertamento del decesso da parte del Medico necroscopo (A.U.S.L.), la salma pu  essere allestita per la cerimonia funebre.

I parenti provvederanno a comunicare al pi  presto il nominativo dell'agenzia di pompe funebri alla quale intendono rivolgersi per l'esecuzione della cerimonia funebre.

Se i famigliari lo desiderano la Direzione pu  contattare il Parroco per l'ultima benedizione.

Le spese relative rimangono a carico dei familiari.

RICOVERO OSPEDALIERO

La famiglia viene avvisata e sensibilizzata a recarsi presso l'ospedale dove viene ricoverato il proprio familiare. La struttura provvede a consegnare al personale dell'ambulanza il "Modulo di collegamento con la continuit  Assistenziale" che contiene la parte medica e quella anagrafica dell'ospite e il vestiario necessario.

In caso di ricovero ospedaliero la direzione disporr  una dimissione temporanea che comporter  la conservazione del posto letto per l'ospite, con una riduzione della retta giornaliera pari al 20 % .

FARMACI

I farmaci vengono forniti dall' Az. USL in base alla disponibilit  del prontuario regionale.

Per quanto riguarda i farmaci non compresi nel prontuario (ma ugualmente) necessari si provvede all'approvvigionamento direttamente in farmacia esterna, sia per i farmaci mutuabili e non. In caso di farmaci a pagamento , la direzione richiede il rimborso al familiare consegnando la ricetta corredata da scontrino con codice fiscale

La verifica dell'armadio farmaci viene svolta dall'infermiera almeno ogni 30 giorni .

GARANZIA

Tutti gli adempimenti in materia di Sicurezza sul Lavoro, riguardanti il miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori nell'ambiente del lavoro, come previsto dalla normativa D.Lgs 626/94, in vigore dal marzo 1995, sono rispettati e curati da professionisti esterni alla struttura che provvedono altres  alla redazione ed aggiornamento del Documento di Valutazione Rischi.

Il personale di Villa Francia ha seguito corsi di formazione e periodici aggiornamenti riguardanti antincendio, gestione delle emergenze e primo soccorso.

Periodicamente tutto il Personale presente in struttura viene sottoposto a visita medica ed eventuali esami clinici sotto diretta sorveglianza del Medico del Servizio Medicina del Lavoro.

E' presente un impianto di luci di sicurezza, di illuminazione notturna e di segnaletica d'emergenza. Ogni posto letto ed ogni bagno   dotato di campanello d'allarme.

L'ascensore   periodicamente revisionato e certificato dell' Ente preposto.

In tutti i piani dell'edificio sono ben visibili le planimetrie nelle quali sono evidenziate le vie di fuga in caso di incendio e il posizionamento degli estintori.

In struttura sono inseriti nell'ambiente di cucina i rilevatori di fumo con annesso centralina di allarme incendio. I materassi e i tendaggi sono di tessuto ignifugo

Ai piani sono stati realizzati due spazi di sicurezza per facile evacuazione.

DESCRIZIONE SERVIZI ASSISTENZIALI

Dopo 20– 30 giorni dall'ingresso dell'ospite in struttura viene stilato il PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE , (PAI) come previsto da procedure operative definite dall'ASL. Il PAI è un progetto assistenziale che nasce dalla valutazione multidimensionale dei bisogni assistenziali e sanitari dell'ospite da parte degli operatori coinvolti nell'assistenza. Esso rappresenta lo strumento principale dell'equipe multiprofessionale che opera nella struttura. Ha una validità temporanea che può variare da quattro a sei mesi ,dopo i quali viene elaborato un nuovo PAI. In caso di cambiamento improvviso delle condizioni sanitarie il PAI viene rivalutato prima.

Il PAI è presente nella cartella clinica di ogni ospite e può essere visionato dagli operatori e dai familiari. I familiari saranno coinvolti per eventuali suggerimenti e firmeranno tale documento per presa visione, e condivisione del piano operativo.

LA NOSTRA FAMIGLIA

Tutte le persone che collaborano ed operano all'interno della Struttura sono dotate di forte sensibilità , grande rispetto nei confronti degli Ospiti e dei loro famigliari e garantiscono l'applicazione delle procedure normative.

Responsabile di Struttura

Si occupa del disbrigo delle pratiche amministrative e del coordinamento delle attività in Struttura, interfacciandosi con tutte le funzioni aziendali. E' a disposizione per fornire tutte le informazioni e i chiarimenti circa l'accesso e la permanenza in Struttura. Dal Lunedì al Venerdì è disponibile dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle ore 18.00. il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Personale medico

Il medico della Struttura è presente due volte alla settimana (martedì e venerdì pomeriggio salvo comunicazioni) per visite di controllo ed eventuali prescrizioni mediche di esami e visite diagnostiche.

Il Medico nel rispetto della normativa regionale (1378/99), è presente in struttura :

martedì	DALLE ORE 13,50 ALLE ORE 16,20
venerdì	DALLE ORE 13,30 ALLE ORE 17

Il Medico riceve i parenti il venerdì dalle ore 15,30 alle ore 16,30 previo appuntamento telefonico.

Nei giorni e negli orari in cui il Medico non si trova in struttura è reperibile dalle ore 8 alle ore 20; durante la notte ed i giorni prefestivi e festivi , subentra il servizio di guardia medica dell'A.S.L.

IL MEDICO EFFETUA LE SEGUENTI ATTIVITA'

- Visita medica all'ingresso dell'Ospite compreso visione documentazione
- Compilazione cartella clinica
- Prescrizione e revisione terapia
- Ricevimento parenti
- Contribuisce alla stesura del PAI ed alle revisioni
- Visite mediche programmate
- Visite urgenti in base alla necessità .
- Collabora in stretto contatto con tutti gli altri operatori della Struttura.

In via ordinaria è insindacabile il giudizio del Medico della Struttura .Il quale decide, in quanto responsabile terapeutico dell'ospite, di inviare l'anziano presso ospedale di zona, in caso di aggravamento della malattia o al presentarsi di fenomeni traumatici.

Medico Specialistica e il Medico Fisiatra

A descrizione del Medico di Base viene richiesta la presenza di specialisti.

Il fisioterapista si attiene al Protocollo terapeutico per la riabilitazione, come prescritto dal Medico Fisiatra che disporrà i necessari trattamenti individuali e di gruppo come descritti nel PAI, di cui prende parte alla stesura. L'attività viene svolta in palestra, in locali comuni e nelle camere.

Il fisioterapista svolge inoltre attività di coordinazione con il personale infermieristico e con gli assistenti di base per preservare le capacità motorie e posturali dell'utente.

Il costo dell'assistenza riabilitativa è compreso nella retta solo per gli ospiti convenzionati, mentre per i privati è inclusa nella retta esclusivamente la ginnastica di gruppo.

Personale Infermieristico

La presenza dell'infermiere professionale è giornaliera e si occupa della preparazione e somministrazione delle terapie, segue le indicazioni del medico e lo assiste durante le visite.

Assicurando le seguenti prestazioni :

- I. Somministrazione della terapia prescritta dal Medico
- II. Prelievi e cateterizzazioni
- III. Controllo pressione arteriosa
- IV. Controllo parametri vitali (temperatura, polso, valori glicemici)
- V. Controllo dietetico ed in particolare per le diete personalizzate.
- VI. Controllo peso
- VII. Cura della documentazione sanitaria e collaborazione alla stesura e all'aggiornamento PAI.
- VIII. In caso di emergenze, ed in assenza del Medico in struttura, la decisione di inviare l'ospite presso l'ospedale è presa dall'infermiere della struttura che comunicherà successivamente al Medico tale decisione, ed ai familiari.

Il personale partecipa ai corsi di aggiornamento per ottenere i crediti formativi.

Personale di Assistenza di Base

L'assistente di base si occupa dell'aiuto all'Anziano nello svolgimento delle proprie attività e necessità quotidiane.

L'assistenza di base opera 24 ore al giorno e provvede giornalmente :

- ❖ Cambi in base alle necessità con prodotti e materiali monouso per incontinenti e relativa igiene intima dell'anziano.
- ❖ Bagno settimanale programmato.
- ❖ Prevenzione delle lesioni da decubito seguendo uno schema di trattamento previsto da protocolli aziendali. (L'anziano a rischio è controllato e posturato ogni tre ore anche di notte)
- ❖ Alzate sia la mattina che il pomeriggio (dopo il riposo) salvo impedimenti fisiologici e casi acuti o gravi stabiliti dal Medico, messe a letto.
- ❖ Somministrazione del cibo.
- ❖ Mantenimento e recupero delle attività cognitive, motorie e fisiche dell'ospite, attraverso la deambulazione assistita, la stimolazione psico-fisica nonché la socializzazione in genere.
- ❖ Rispondere alle chiamate dell'ospite.
- ❖ Riferire all'infermiera qualsiasi evento critico riscontrato nell'utente.
- ❖ Collaborare alla stesura del PAI.
- ❖ Vengono seguite le direttive dei protocolli assistenziali che mirano ad evitare o limitare l'aggravamento dei processi in atto ed a prevenire disabilità motorie che subentrano con il tempo; l'obiettivo dell'assistente di base è di mantenere l'utente in autonomia il più possibile e aiutarlo a compiere gli atti della vita quotidiana.

Propone e stimola la partecipazione degli Ospiti alle numerose attività di animazione che vengono proposte in Struttura. Il personale partecipa ai corsi di aggiornamento interni e tramite l'A.U.S.L

Fisioterapista

Il fisioterapista è presente in Struttura almeno 3 volte alla settimana con il compito di stimolare nell'Ospite il recupero delle capacità motorie, cognitive e comunicative operando a livello individuale e di gruppo.

Animatore

La struttura si avvale di animatori soci di cooperative sociali dedicate al servizio di animazione con programmazione delle attività.

Settimanalmente vengono definiti i momenti di animazione collettiva in collaborazione con gruppi di volontariato, ragazzi della parrocchia e liberi professionisti.

Si organizzano feste in occasione di eventi o compleanni.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Al sabato e in occasione della Pasqua e del Santo Natale viene celebrata la Santa Messa all'interno della struttura, gli utenti hanno la possibilità della confessione.

Nel mese di Maggio un giorno alla settimana viene celebrato il rosario all'interno, con la partecipazione anche dei fedeli della parrocchia .

SERVIZIO BARBIERE / PARRUCCHIERE E PODOLOGO

I servizi di barbiere, parrucchiere e podologo sono forniti una volta al mese su richiesta dell'ospite. I servizi sono a pagamento

TRASPORTI

Per gli ospiti in convenzione :

In caso di ricovero ospedaliero ordinario e dimissione dagli ospedali pubblici e privati accreditati l' onere del trasporto è a carico del Distretto sanitario competente, per cui il familiare anticipa il pagamento e chiede il rimborso all'A.U.S.L. In caso di trasporti al di fuori dei ricoveri ospedalieri (es. visite specialistiche ecc...) il pagamento è a carico dell'ente gestore.

Per gli ospiti privati, In caso di ricovero ospedaliero ordinario, dimissioni, visite specialistiche ecc..., il pagamento è a carico dell'utente stesso.

Si ribadisce che in entrambi i casi l'accompagnamento degli anziani non autosufficienti e autosufficienti , ospiti della struttura non è a carico della struttura.

SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione

La preparazione dei pasti è mista. Il pranzo viene consegnato dal catering, mentre colazione, merenda, cena (minestrine) e tisane, sono affidati al personale interno qualificato. Il personale addetto alla cucina preparerà le porzioni del cibo per la distribuzione in sala pranzo, i vassoi per gli eventuali allettati, e provvede all'aiuto ed all'imbocco dell'ospite non autosufficiente a pranzo e cena in sala.

Si accettano richieste di diete personalizzate pervenute per motivi di salute e documentate.

Pulizia degli ambienti

Le camere ed i servizi igienici relativi vengono accuratamente puliti una volta al giorno ed al bisogno. Gli spazi comuni (saloni, sala pranzo, bagni relativi e ambienti dedicati alla ristorazione) vengono accuratamente puliti tre volte al giorno ed al bisogno.

La biancheria delle camere e dei bagni viene cambiata tutte le volte che necessita.

Lavanderia

Il servizio di lavanderia piana è affidato ad una azienda esterna specializzata, con ritiro e consegna bisettimanale. Oneri a carico della struttura.

La biancheria personale dell'ospite, con numero di identificazione etichettato a cura dei familiari, può essere gestita dalla Struttura che si avvale di un servizio di lavanderia esterna con ritiri e consegne bisettimanali. Onere a carico della Struttura per gli ospiti in convenzione ed a carico dell'utente per gli ospiti privati.

Il ritiro degli indumenti sporchi e la sistemazione di quelli puliti è compito degli assistenti.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

In caso di disfunzioni di ausili, di rotture o carenze servizi igienici, ascensore e altro, l'operatore avvisa immediatamente la coordinatrice che provvede a chiamare l'assistenza adeguata, l'intervento urgente di solito si risolve entro la giornata di chiamata.

Gli interventi che richiedono un'assistenza prolungata vengono di solito risolti nel più breve tempo possibile.

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DEI FAMIGLIARI

Le riunioni con i famigliari: solitamente vengono svolte due volte all'anno.

Una volta all'anno viene distribuito ai famigliari un questionario aziendale sul gradimento dell'assistenza fornita. I familiari provvederanno a compilarlo ed ad inserirlo in un'urna chiusa che verrà aperta in presenza di un funzionario dell'USL.

Una seconda riunione con i familiari viene svolta per comunicare i risultati dell'indagine suddetta da un rappresentante USL.

Comitato dei familiari in via di istituzione

L'esercizio della partecipazione avviene sia singolarmente secondo la normativa in vigore in materia di partecipazione e diritto d'accesso che tramite il Comitato dei familiari e/o utenti, di cui al regolamento allegato, con compiti di:

- a) verificare la corretta applicazione di quanto previsto da questa Carta dei Servizi;
- b) avanzare proposte sull'organizzazione e la conduzione dei servizi interni e sulle attività ricreativo – culturali;
- c) promuovere attività in collegamento con gli organismi territoriali per una maggiore integrazione del servizio con il territorio;
- d) promuovere il lavoro volontario sia da parte degli ospiti e loro familiari sia delle associazioni di volontariato;
- e) mantenere un costante rapporto con il Consiglio di Amministrazione e con la Direzione della Casa Protetta.

Il Comitato si riunisce di regola ogni tre mesi, l'assemblea dei familiari almeno una volta l'anno.

Informazione/formazione rivolta alle famiglie.

Tutte le comunicazioni di interesse generale relative sia all'attività della struttura che a progetti ed eventi esterni, vengono affisse alla bacheca presente nell'atrio della struttura in modo tale che le persone entrando possano facilmente reperire le informazioni. Comunicazioni particolarmente importanti vengono allegate alle ricevute fiscali delle rette e recapitate alle famiglie ogni mese.

Partecipazione all'attività assistenziale

I familiari possono partecipare alla somministrazione del pasto (concordando anticipatamente con l'operatore l'orario di arrivo), il pasto verrà consegnato in sala caffè o in camera .

Gli orari di visita dei famigliari sono previsti da orario affisso e, altrimenti da concordare in base alle necessità individuali con la Direzione . E' vietato accedere alle camere degli ospiti quando le assistenti di base o gli infermieri sono impegnati ad accudire l'ospite

PERMESSI DI USCITA E LIBERTA' DELL'OSPITE

I permessi temporanei; nell'arco della giornata, vanno concordati con la direzione ed il Medico di Struttura e regolarizzati con la sottoscrizione del permesso alla Struttura firmando il relativo modulo all'uscita ed al rientro.

Per gli ospiti in convenzione con l'A.U.S.L. Bologna Sud Distretto di Casalecchio di Reno l'eventuale dimissione per brevi e lunghi periodi deve essere concordata con il servizio di Assistente Sociale di appartenenza dell'Ospite che provvederà nelle modalità e nei tempi di possibile realizzo.

POCHE REGOLE COMUNI

In attesa di suggerimenti migliorativi ecco di seguito le regole di convivenza attualmente in vigore:

Orari delle principali attività

I pasti sono serviti in sala da pranzo o nella stanza dell'ospite nei seguenti orari:

prima colazione ore 8.15 / 8.45

bevanda a piacere ore 10.00

pranzo ore 11.30/12.00

merenda con bevanda a piacere ore 15.30/16.00

cena 17.00/18.00

Il servizio di fisioterapia viene svolto in palestra settimanalmente.

Il medico di struttura effettua visite mediche due volte alla settimana.

I tempi e i modi delle attività ricreazione, animazione e mobilitazione sono stabiliti con cadenza settimanale.

Visite dei parenti ed amici

Sono consentite dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

A partire dalle ore 19.30 fino alle ore 07.30 le porte di Villa Francia vengono chiuse ma l'accesso è ugualmente consentito su richiesta di parenti impossibilitati negli orari succitati.

I parenti e amici sono invitati a non consegnare direttamente agli Ospiti, senza avvertire il personale, alimenti, medicinali od oggetti che potrebbero arrecare danno.

Personalizzazione degli ambienti

L'Ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali, nonché apparecchi audiovisivi, telefonici, ecc. nel rispetto delle norme sulla sicurezza e delle regole di buona convivenza.

Non è consentito utilizzare stufe elettriche, ferri da stiro o fornelli, tenere vasi o biancheria alla finestra ed altri oggetti che possono costituire pericolo.

Oggetti di valore e denaro

Gli ospiti sono invitati a non trattenere oggetti di valore e denaro in misura superiore al necessario. La Direzione s'impegna custodire gratuitamente denaro ai sensi dell'articolo 1766 del Codice Civile ed amministrare, secondo le istruzioni ricevute, le somme occorrenti per le proprie esigenze.

Divieto di fumare

E' vietato fumare in tutti gli ambienti interni della Struttura.

Rispetto dell'ospite

L'Ospite a sua personale responsabilità o dei suoi famigliari, può uscire liberamente previa autorizzazione scritta e rilasciata alla Struttura, dandone comunicazione al personale.

Sono garantite assistenza e vigilanza, ma non vengono esercitate sull'Ospite misure coercitive. La libertà e il rispetto della volontà degli Ospiti sono criteri di base della politica assistenziale di Villa Francia.

Non sono imputabili alla responsabilità della Struttura, in assenza di colpe o di negligenza del personale, danni conseguenti all'esercizio delle libertà individuali.

Servizi Extra

E' possibile usufruire, con costo a parte e su prenotazione, del barbiere o della parrucchiera per prestazioni eccedenti l'abituale attività di igiene personale.

CONDIZIONI ECONOMICHE

L'ammissione, preceduta da una prenotazione, verrà perfezionata con il versamento di un acconto, concordata con la Direzione, che verrà conteggiata come anticipo della retta goduta, ovvero trattenuta dalla Casa qualora per qualsiasi motivo l'ingresso non abbia avuto luogo nei termini concordati.

La retta, differenziata per condizioni fisiche dell'Ospite, comprende il vitto, l'alloggio, il riscaldamento e l'assistenza propria della Casa.

Prezzo giornaliero ospite in convenzione A.U.S.L è di € 44,20/die

Rimborso oneri socio-assistenziali ospite in convenzione a carico della AUSL Bologna Euro 28,60/die

Prezzo giornaliero utente privato

La retta giornaliera può variare da un minimo di € 80,00 ad un massimo di € 85,00.-

Altre informazioni

Sono escluse dalla retta:

- bevande extra;
- spese telefoniche;
- lavaggio e stiratura della biancheria personale (escluso per gli ospiti in convenzione);
- ticket sanitari;
- gestione delle protesi;
- presidi sanitari non mutuabili;
- onorari e compensi per prestazioni a titolo personale non fornite direttamente dalla struttura (parrucchiera, barbiere, podologo, ecc.);

La retta decorre dal giorno concordato, entro i primi 7 giorni di ogni mese, verranno pagate le rette del mese corrente. Il periodo minimo di degenza contabilizzabile è di 30 gg.

Sia l'ospite che la Casa di Riposo hanno diritto di recedere dal contratto con un preavviso di 15 giorni. La parte inadempiente sarà tenuta al risarcimento dei giorni di mancato preavviso in ragione della retta di degenza.

La Direzione si riserva la facoltà di modificare la retta con 30 giorni di preavviso, qualora lo esigano l'aumento del costo del servizio reso o le modificate condizioni fisiche dell'ospite.

Le assenze dovute a ricovero ospedaliero danno luogo ad una riduzione pari al 20 % della retta, per assenze causate da motivi diversi, si concorderanno con la Direzione le condizioni economiche.

Gli ospiti sono pregati di avvisare la Direzione se intendono assumere il pasto fuori dalla Casa di Riposo: la mancata consumazione non darà luogo ad alcun rimborso.

La Casa di Riposo si riserva di sottoscrivere Convenzioni con l'Assessorati Comunali ed altri Enti che comportino contributi economici al pagamento delle rette.

E' cura della Struttura informare i Clienti sui "Criteri per l'individuazione dei costi per l'assistenza medica generica e per l'assistenza specifica nei servizi semiresidenziali e residenziali per Anziani e Disabili in possesso dell'autorizzazione al funzionamento delle norme regionali", ai sensi della Delibera Regionale n° 477 del 12/4/99.

RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

La responsabilità della conduzione della Casa di Riposo Privata "Villa Francia" è del titolare dell'autorizzazione amministrativa.

Al medico di base dell'Ospite compete la responsabilità terapeutica.

La Casa di Riposo non può adottare misure coercitive e limitanti della libertà personale dell'Ospite, pertanto l'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, lesioni volontarie ed involontarie, improprio uso di attrezzature ed impianti, ecc. non comportano alcuna responsabilità della struttura.

Tutti gli Ospiti, i visitatori, ed il personale della Casa di Riposo sono coperti dal punto di vista assicurativo dalla polizza R.C. del gestore.

Tutela della Privacy

Ai sensi del Decreto Legislativo 30/06/2003, n. 196, art.13, il trattamento dei dati personali sarà improntato alla correttezza e alla riservatezza nella piena tutela dei diritti dell'ospite, e consegnata relativa informativa alla sottoscrizione del contratto di soggiorno.

Tutto il personale in struttura garantisce il rispetto della privacy degli ospiti non divulgando informazioni che li riguardano se non a persone da loro individuate.

Le informazioni mediche relative ai singoli Ospiti sono discusse in sede riservata con Medico o Infermiere.

RESPONSABILITA' DELL'OSPITE

La Casa di Riposo declina ogni responsabilità per comportamenti lesivi dell'Ospite – che ne risponderà personalmente – nei confronti di altri Ospiti, del personale o visitatori occasionali: danneggiamento alle attrezzature ed impianti della struttura stessa, ecc.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

All'ingresso della struttura e' presente un contenitore e relativi moduli per la raccolta di reclami e suggerimenti, in forma anonima.

La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento, stima o proposta, volte a migliorare la qualità del servizio reso. L'Ospite e/o i suoi famigliari che intendono segnalare inadempienze, mancato rispetto della presente carta dei servizi e comunque dei diritti inalienabili della persona, sono pregati di rivolgersi direttamente alla Direzione della Casa di riposo che provvederà in merito.

Una volta al mese il coordinatore apre il contenitore e raccoglie i moduli compilati per la verifica delle richieste. Una copia verrà inviata per conoscenza all'A.U.S.L che valuterà la soluzione proposta dalla struttura riguardo il problema evidenziato.

La proposta di risoluzione del problema verrà pubblicata in bacheca.

L'ospite o i famigliari possono presentare reclamo anche inviando lettera in carta semplice alla direzione o tramite colloquio con il coordinatore.

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