



<b>MOTIVO DELLA REVISIONE</b>	Definizione standard qualità per il trattamento dei reclami; introduzione dell'allegato F "Regolamento interno ospiti"	
<b>REDATTO DA</b>	RGQ Giuseppe Ricci	
<b>VERIFICATO E APPROVATO DA</b>	AD Dott.ssa Elisabetta Ferrari	

# ***CARTA DEI SERVIZI***



*Gentile Ospite,*

*abbiamo il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi  
della Struttura Integrata Villa Serena.*

*Questo documento è stato realizzato con lo scopo  
di illustrarLe le caratteristiche funzionali ed assistenziali  
che la nostra Struttura fornisce ai suoi ospiti.*

*Ciò che viene presentato, non intende, però, essere solo una  
elencazione di prestazioni o interventi,  
ma la scelta di uno stile di assistenza che miri a realizzare  
una sempre maggior "qualità di vita" delle persone anziane residenti.*

*La Carta dei Servizi l'accompagnerà per tutta la durata della Sua permanenza a Villa Serena  
e Le fornirà le informazioni necessarie per aiutarLa  
ad orientarsi in modo efficace e mirato all'interno del nostro servizio assistenziale.*

*Avrà modo di comprendere quali sono i nostri servizi,  
le figure professionali impegnate al recupero e al mantenimento  
del suo benessere fisico, i criteri e gli standard di qualità adottati  
all'interno della nostra Struttura al fine di fornirLe un'assistenza mirata al soddisfacimento delle  
sue esigenze.*

*La Direzione Sanitaria ed Amministrativa, e tutti gli operatori,*

*Le porgono il benvenuto e sono pronti a mettere il massimo impegno per rendere il Suo soggiorno il  
più sereno possibile.*

*La ringraziamo sin da ora per aver scelto Villa Serena e Le saremo grati se vorrà fornire i Suoi  
suggerimenti e tutte le segnalazioni utili a migliorare il nostro servizio.*



1	Dati identificativi .....	4
2	Premessa .....	4
3	Presentazione della Struttura Integrata Villa Serena .....	4
3.1	Come arrivare a Villa Serena .....	5
3.2	Organigramma GENERALE .....	6
4	Missione e principi .....	6
5	Modalità di accesso.....	9
5.1	Indicazioni, costi, servizi extraretta .....	9
5.2	Dimissioni .....	9
5.3	Assenze temporanee .....	9
5.4	Visite dei parenti.....	9
6	Servizi offerti .....	10
6.1	Attività quotidiane .....	10
6.2	Attività multidimensionali .....	10
6.3	Servizi assistenziali di supporto .....	11
6.4	Prestazioni alberghiere .....	12
6.5	Servizi accessori .....	13
7	La nostra Équipe.....	14
7.1	Personale sanitario ed assistenziale .....	14
7.2	Personale amministrativo.....	16
8	CERTIFICAZIONI, ADEMPIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTI .....	16

Allegato A: MA.02 "Indicazioni di ricovero"

Allegato B: MQ.14 "Reclami e suggerimenti"

Allegato C: Carta dei diritti della persona anziana

Allegato D: Organigramma (All. 01 a MQ.30 IBSQ)

Allegato E: Guida ai servizi amministrativi

Allegato F: Regolamento interno ospiti



## 1 DATI IDENTIFICATIVI

Denominazione: **Villa Serena S.r.l.**

Indirizzo: Strada Statale Cassia Km 103,300 Montefiascone (VT)

**C.F. e Partita IVA: 01767040569**

Telefono: 0761/826964

Fax: 0761/820638

WEB: [www.villaserenarsa.eu](http://www.villaserenarsa.eu)

E-MAIL: [direzione@villaserenarsa.eu](mailto:direzione@villaserenarsa.eu)

PEC: [villaserenasrl@pec.it](mailto:villaserenasrl@pec.it)

## 2 PREMESSA

Ai sensi dell'art.13 della Legge 8 novembre 2000, n.328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i «*criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti*».

A tal fine la Struttura Integrata Villa Serena ha predisposto la seguente Carta dei Servizi, redatta secondo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei Servizi pubblici sanitari».

## 3 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA INTEGRATA VILLA SERENA

Villa Serena, affacciata direttamente sul Lago di Bolsena, è immersa in un'estesa zona verde, con i suoi circa 40 ettari di parco che la circondano. Isolata dal traffico caotico e rumoroso, dispone di giardini attrezzati, ampio parcheggio e strade asfaltate.

Villa Serena è una struttura innovativa perché fornisce un servizio specialistico di assistenza "integrata" agli anziani autosufficienti e a soggetti non autosufficienti, attraverso tre realtà distinte e complementari:

1. Casa di Riposo
2. Casa di Riposo con Assistenza Infermieristica
3. R.S.A.



### 3.1 COME ARRIVARE A VILLA SERENA

Villa Serena si trova al chilometro 103,300 della Strada Statale Cassia, tra Montefiascone e Bolsena.

Si può raggiungere:

In auto:

da Nord: da Siena, si percorre la via Cassia in direzione Roma

dalla A1: uscire ad Orvieto percorre la strada Umbro Casentinese (SS71) in direzione

Viterbo. Giunti a Montefiascone si seguono le indicazioni per Bolsena/Siena.

Da Sud: da Roma, percorrere la via Cassia Veientana (SS2Bis), proseguire sulla Cassia (SS2).

Superata Viterbo si giunge a Montefiascone. Proseguire seguendo le indicazioni per

Bolsena/Siena.

Con i mezzi pubblici:

In Treno: da Roma Termini fino alla Stazione di Montefiascone (Zepponami)

da Roma Ostiense (linea Roma/Viterbo)

da Roma P. le Flaminio (Metro Roma Civita Castellana Viterbo)

In autobus:

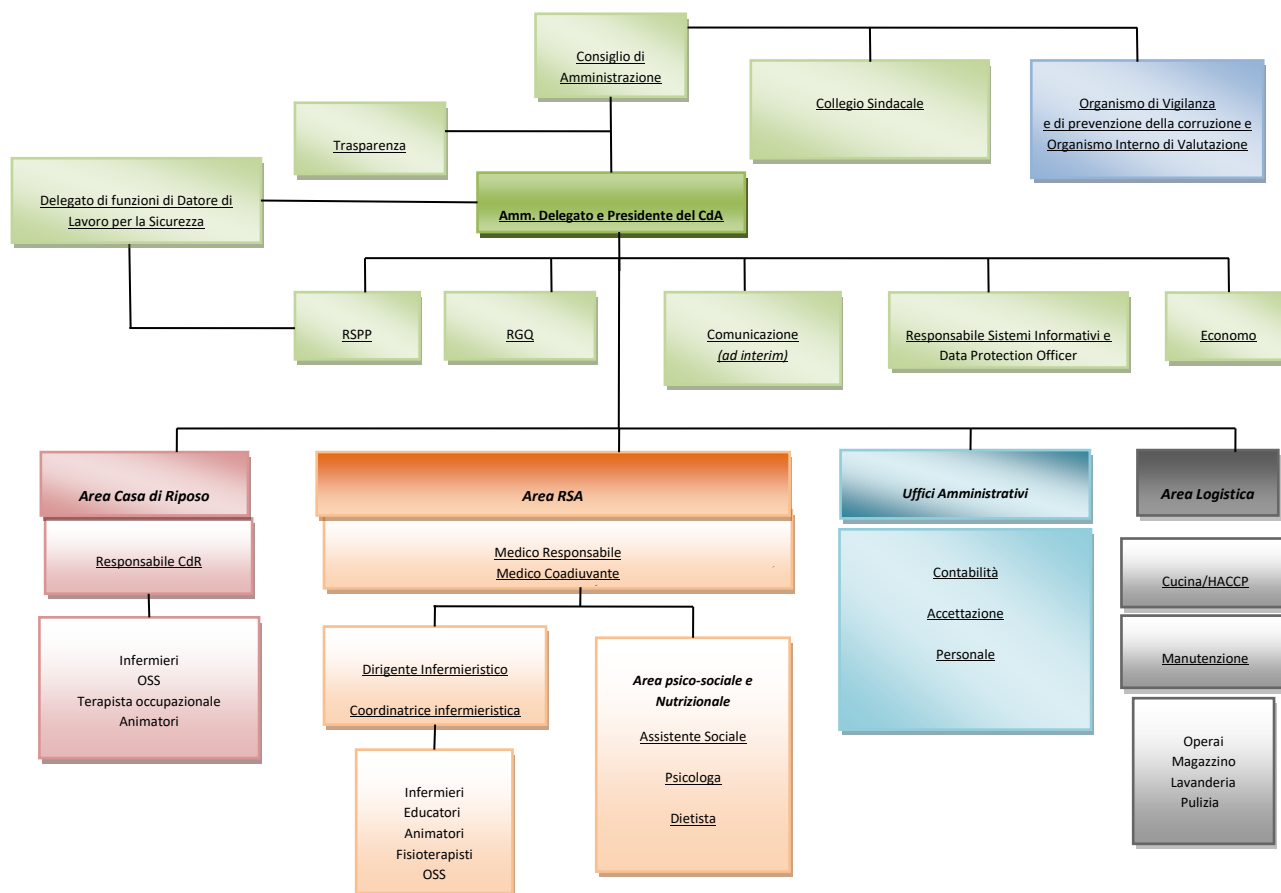
Da Roma Linea Cotral da Roma Saxa Rubra – Viterbo; proseguire da Viterbo con linea per Montefiascone e/o Bolsena;

Da Siena Linea SIRA percorso Siena – Montefiascone

È inoltre attivo il servizio di trasporto urbano della ditta ITALVIAGGI che collega Montefiascone da Piazzale Roma alla Struttura Villa Serena.



### 3.2 ORGANIGRAMMA GENERALE



### 4 MISSIONE E PRINCIPI

La nostra struttura trova la sua ragion d'essere nel rispondere con prestazioni idonee ed adeguate al bisogno di salute e cura degli ospiti.

Il nostro impegno è volto ad assicurare la garanzia e l'efficacia di prestazioni appropriate, uniformi e personalizzate nonché al miglioramento continuo delle attività svolte.

I valori chiave che esplicitano la missione costituiscono puntuale riferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo, si possono così enunciare:

- garanzia di un'assistenza qualificata e personalizzata;
- mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'ospite;
- accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa, quindi, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni, e dei sentimenti di ogni ospite;
- tutela della riservatezza e della privacy;
- coinvolgimento convinto del personale per indirizzarne le capacità e le attitudini professionali verso il raggiungimento di questi obiettivi.

La missione aziendale prevede che l'accoglienza delle persone anziane non sia limitata al semplice assistenzialismo, ma orientata all'applicazione di prestazioni sanitarie, infermieristiche e riabilitative efficaci, accompagnate da una



forte azione di integrazione e promozione umana volta alla massimizzazione della qualità della vita dell'ospite.

Gli strumenti per raggiungere tale scopo sono:

- la formazione continua del personale, al fine di sostenere, negli Operatori, la motivazione nel "lavoro di cura" ed il continuo aggiornamento della preparazione professionale;
- l'apertura della Residenza Sanitaria Assistenziale al territorio, al fine di instaurare forme di collaborazione con le Istituzioni presenti nel tessuto civile e sociale e, in particolare, con le organizzazioni di volontariato e con le scuole;
- la ricerca di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: economicità del costo del servizio, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy;
- l'effettuazione di indagini sulla soddisfazione del Cliente, mediante la somministrazione di idonei questionari agli ospiti, ai familiari, ma anche agli operatori;
- l'orientamento costante al benessere, al soddisfacimento dei bisogni espressi ed impliciti degli ospiti, dei loro parenti e del personale attraverso l'erogazione continua e regolare dell'assistenza;
- l'erogazione di un servizio all'Ospite strutturato su due dimensioni: alta competenza tecnico/professionale legata alle conoscenze scientifiche e all'esperienza degli operatori, e alta competenza relazionale, che mette in rilievo il carattere empatico nel rapporto con l'Ospite e la Sua famiglia, traducendo i predetti valori nell'assistenza orientata sulla base del progetto terapeutico personalizzato (PAP);
- l'etica al centro della Qualità: consideriamo i valori etici come elementi integrati nel Sistema Qualità, che si fonda sul rispetto della dignità umana dell'Ospite in qualunque condizione di fragilità si trovi, perseguendo assistenza secondo criteri di giustizia e obiettività senza discriminazione di sesso, nazionalità, cultura, religione e condizione sociale;
- la corresponsabilità: la Qualità è per tutti gli operatori della Struttura un approccio spontaneo, che si fonda sulla responsabilità individuale di ogni singolo collaboratore. Tutto il personale si impegna a creare le condizioni necessarie a garantire un ambiente familiare e ospitale, individuando i bisogni dell'ospite, assicurando professionalità e competenza, valorizzando le relazioni interpersonali, garantendo un'adeguata educazione sanitaria all'utente e alla sua famiglia;
- il lavoro in rete: intendiamo perseguire progetti di ulteriore inserimento della RSA nella rete dei servizi sociali presenti nel territorio a favore dell'Anziano;
- la definizione dei livelli di servizio tramite l'individuazione di indicatori di efficienza/inefficienza;
- il rispetto delle normative in vigore (legate ai servizi e/o prodotti forniti);
- il perseguimento del miglioramento continuo della Qualità;
- la correzione e la prevenzione delle situazioni non conformi, attraverso l'analisi e l'eliminazione delle cause che hanno determinato scostamenti fra i risultati prefissati e quelli ottenuti;
- il coinvolgimento di tutto il personale impiegato nella Residenza Sanitaria Assistenziale, il quale deve essere perfettamente al corrente della necessità qualitativa legata alla propria attività;
- la verifica e riesame sistematico del Sistema Qualità.
- La riduzione dei costi dovuti a sprechi e ad inefficienze nella conduzione delle attività.



Per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, Villa Serena mette a disposizione metodi di lavoro e infrastrutture di supporto adeguate a favorire il coinvolgimento del personale ed il miglioramento dell'ambiente di lavoro.

Periodicamente è valutata l'adeguatezza delle infrastrutture, quali ad esempio strumenti, attrezzature e presidi sanitari, computer, software di sviluppo, collegamenti di rete e tutti gli altri strumenti necessari a garantire il buon andamento dei servizi.

Particolare attenzione viene posta al rispetto delle normative di sicurezza ed a tutte le normative riguardanti l'igiene ambientale e degli alimenti. Le attività, gli ambienti e le attrezzature di lavoro sono infatti oggetto di costante manutenzione eseguita e registrata secondo quanto previsto dal Sistema Qualità aziendale, dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal D.Lgs. n. 155/97 e s.m.i.

La Struttura Villa Serena cerca di interpretare al meglio la domanda di cura e assistenza emergente dagli ospiti e dai loro familiari, assumendo come principi ispiratori la considerazione degli anziani come persone portatrici di valori indipendentemente dalle condizioni di salute e la responsabilizzazione della famiglia come insostituibile risorsa per il buon esito del progetto di assistenza dell'ospite. Pertanto pone l'anziano che sceglie questa struttura al centro di ogni azione, al fine di assicurare all'ospite le più confortevoli condizioni di vita ed aiutandolo ad essere protagonista del proprio benessere.

La Struttura Villa Serena è un ambiente familiare dove operatori qualificati si prendono cura degli ospiti, in un clima di rispetto della loro dignità e di accoglienza della loro individualità, per tutte le necessità della vita quotidiana.

È una struttura aperta al territorio in quanto promuove la partecipazione delle famiglie a momenti di comunità, favorisce la presenza del volontariato organizzato o individuale; stimola le associazioni presenti sul territorio a dare il proprio specifico contributo all'animazione della struttura.

I servizi offerti permettono di intervenire a sostegno di situazioni in cui sono decaduti determinati standard di salute e benessere e garantiscono prestazioni programmate in base alle specifiche necessità e patologie degli ospiti. Questi consentono una quotidiana e completa presa in carico della persona sia dal punto di vista socio-sanitario, (riabilitazione, socializzazione, mantenimento dell'autonomia) che assistenziale (pulizia e cura della persona, servizi di mensa, lavanderia, ecc.). La nostra professionalità ci rende capaci di provvedere alla promozione della salute dell'ospite intesa come mantenimento, quanto più possibile, della sua autonomia fisica, psichica e sociale. La nostra esperienza ci insegna che la qualità del nostro servizio non può prescindere dalla tutela dei diritti e della dignità personale di ciascuno mediante la salvaguardia del suo patrimonio culturale, politico e religioso e il rispetto della riservatezza.

La nostra sensibilità ci porta a capire che il massimo recupero funzionale è ottenibile soltanto in un contesto di accoglienza dove ognuno sente di essere accettato e valorizzato come individuo che porta con sé esperienze, aspettative, abitudini e percepisce la libertà di poter esprimere desideri, emozioni, preferenze senza la paura di non trovare nessuno che lo ascolti. La nostra struttura offre un'assistenza individualizzata e qualificata alla persona anziana con l'intento di migliorarne la qualità della vita e di mantenerne il benessere psico-fisico. Lo stile gestionale caratterizzato dal "lavoro per processi interdisciplinari" e ispirato da valori fortemente condivisi garantisce il soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'ospite nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti, assicurando nel contempo la caratteristica di "struttura aperta": aperta oltre che agli ospiti, ai loro familiari e a tutti i cittadini, e per questo perfettamente integrata nel territorio. Villa Serena si caratterizza infatti rispetto alle altre strutture per la particolare bellezza e salubrità del luogo affacciato sul lago di Bolsena, per l'umanità e la trasparenza e anche per la qualità della mensa.





## 5 MODALITÀ DI ACCESSO

### 5.1 INDICAZIONI, COSTI, SERVIZI EXTRARETTA

Tutte le indicazioni utili agli ospiti e ai loro familiari riguardanti le aree di ricovero, i costi, i servizi extraretta e i contatti, sono riportate nell'allegato A, modulo MA.02 "Indicazioni di ricovero".

Eventuali variazioni contrattuali apportate da Villa Serena (p.es. modifica dell'importo della retta mensile, dell'importo dei servizi extra-retta, ecc.), vengono comunicate ai familiari degli ospiti via e-mail dove possibile, e in alternativa via posta. Ogni variazione decisa da Villa Serena viene applicata a partire dal primo giorno del secondo mese successivo alla disposizione di variazione, e comunque non prima di trenta giorni dalla stessa.

Villa Serena è titolare di una polizza assicurativa che, secondo la normativa vigente, copre i rischi da infortuni e da danni subiti o provocati dagli ospiti, dal personale o dai volontari.

Al fine di sollevare temporaneamente le famiglie dalle attività di cura e assistenza, la Casa di Riposo può accogliere ospiti per brevi periodi, applicando le seguenti tariffe: 40€ al giorno per gli ospiti autosufficienti e 50€ al giorno per i non autosufficienti o parzialmente tali.

### 5.2 DIMISSIONI

Le dimissioni sono disposte dall'UVT (Unità Valutativa Territoriale) oppure su richiesta dell'ospite o dei familiari.

### 5.3 ASSENZE TEMPORANEE

Le uscite temporanee per gli ospiti della RSA che prevedano il pernottamento fuori Struttura devono essere autorizzate preventivamente dall'UVT e dovranno rispondere a seguenti limiti:

- Non possono essere di durata superiore ai due giorni con diritto alla conservazione del posto;
- Non dovranno superare i dieci giorni complessivi nel corso dell'anno.

Le uscite temporanee dalla Casa di Riposo vanno concordate con il personale di Struttura e non comportano riduzione di retta.

### 5.4 VISITE DEI PARENTI

L'accesso per le visite agli ospiti è libero tra le ore 10,00 e le 18,00 salvo particolari esigenze preventivamente autorizzate dai responsabili del reparto. La famiglia partecipa alla vita della Struttura, nel rispetto delle regole dalla stessa dettate, ed è da considerarsi la prima e naturale risorsa per la persona anziana nella continuità dei rapporti, specie di tipo affettivo.

L'accesso dei familiari nelle stanze non è ammesso durante il lavoro di pulizia e sanificazione delle stanze e degli ambienti. Anche durante le visite mediche, per il rispetto della privacy dei pazienti e del lavoro di medico e infermieri, l'accesso alla stanza è temporaneamente precluso ai visitatori.



## 6 SERVIZI OFFERTI

### 6.1 ATTIVITÀ QUOTIDIANE

In relazione agli specifici progetti terapeutici in cui l'ospite è inserito sono previste, in risposta alle necessità presenti ed in funzione dell'effettiva capacità di partecipazione di ogni ospite, adeguatamente valutata, le seguenti attività:

- Attività di riattivazione nelle funzioni di vita quotidiana (igiene personale, abbigliamento, alimentazione) svolte dal lunedì al sabato dal terapeuta della riabilitazione e/o educatore professionale;
- Attività di sostegno e completamento nelle autonomie carenti agli ospiti particolarmente non autosufficienti, svolte dall'infermiere professionale e dall'OTA/OSS quotidianamente;
- Attività di riabilitazione motoria, svolta dal terapeuta della riabilitazione anche con ausili meccanici e strumentali dal lunedì al sabato.
- Attività di terapia occupazionale, svolta dal terapeuta della riabilitazione e/o educatore professionale, dal lunedì al sabato.
- Attività socializzanti coinvolgenti il più possibile la totalità degli ospiti dei vari nuclei, svolte nei giardini e nel salone della struttura sotto la supervisione del personale;
- Attività socializzanti per festeggiare eventi quali compleanni, feste e ricorrenze varie coinvolgenti la totalità degli ospiti dei vari nuclei a frequenza mensile dalle ore 15,30 alle 17,30 sotto la supervisione del personale e registrata in un apposito registro delle attività.

#### ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

- Ore 7,00 somministrazione terapia farmacologica
- Ore 8,30 prima colazione
- Ore 9,00 visite mediche, inizio trattamenti di fisiochinesi terapia
- Ore 10-12 attività riabilitative collettive per nucleo – attività multidimensionali
- Ore 12,30 pranzo e somministrazione terapia farmacologica
- Ore 13,00 riposo pomeridiano
- Ore 15,00 esecuzione docce, inizio attività terapia occupazionale
- Ore 16,00 somministrazione thè e merenda
- Ore 16,00 – 18,00 terapia occupazionale ed attività collettiva
- Ore 18,30 cena, somministrazione terapia farmacologica serale
- Ore 19,30 preparazione per il riposo notturno

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche, in relazione alle condizioni ed esigenze individuali degli ospiti.

### 6.2 ATTIVITÀ MULTIDIMENSIONALI

- Musicoterapia
- Laboratorio cucina
- Laboratorio cinema
- Lettura del quotidiano
- Laboratorio di lettura romanzi
- Laboratorio di stimolazione cognitiva
- Attività "Salone di bellezza"



- Laboratorio teatrale
- Pet therapy
- Attività ludiche varie
- Attività pratico-creative varie

Quando possibile le attività sopra elencate vengono svolte all'aperto nel Giardino della Memoria.

### 6.3 SERVIZI ASSISTENZIALI DI SUPPORTO

#### SERVIZIO ESTERNO DI FARMACIA

Per l'approvvigionamento dei farmaci che non vengono erogati dalla farmacia ospedaliera, è a disposizione un servizio esterno. Sarà cura del familiare accertarsi con cadenza bimensile l'eventuale esistenza di spese farmaceutiche (per ticket o farmaci di fascia C) presso l'ufficio accettazione.

#### ESAMI SPECIALISTICI

I prelievi ematici per gli esami di laboratorio vengono effettuati dal personale infermieristico direttamente in struttura.

Le visite specialistiche vengono effettuate sia in struttura che all'esterno in virtù della disponibilità di specialisti dell'ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) di competenza o eventualmente esterni, e secondo le condizioni dell'ospite. L'accompagnamento a visite o esami strumentali esterni è a cura della Struttura per gli ospiti della RSA, solo nelle competenze territoriali della ASL di Viterbo. Per gli ospiti del reparto Casa di Riposo e Casa di Riposo con Assistenza Infermieristica, l'accompagnamento degli ospiti non deambulanti viene assicurato dal servizio ambulanza dell'Associazione Solidarietà Falisca nell'ambito delle sue possibilità. Per gli ospiti deambulanti, nell'impossibilità dei familiari, Villa Serena offre il servizio di accompagnamento a pagamento. I costi sono indicati nel modulo MA.02 "Indicazioni di ricovero", allegato A.

#### ASSISTENZA RELIGIOSA

È rispettato ogni credo religioso, pertanto è favorita la presenza di diversi assistenti religiosi secondo la confessione degli ospiti.

Per gli ospiti di fede cattolica viene assicurata la presenza bisettimanale del Cappellano, il quale celebra la Messa tutti i sabati e garantisce la sua presenza anche su richiesta dei familiari ogniqualvolta sia necessario.

#### VOLONTARIATO

All'interno della Struttura oltre al personale dipendente, si dà ampio spazio, secondo specifiche procedure, ad appartenenti delle associazioni di volontariato in possesso di autorizzazione regionale, che collaborano nelle attività di socializzazione e animazione aiutando gli ospiti a coltivare i propri interessi e favorendo i rapporti con i familiari e amici. Da anni, inoltre, è attivo un rapporto con le scuole di Montefiascone per realizzare incontri tra piccoli scolari e ospiti della Struttura.

#### COMITATO DI PARTECIPAZIONE

All'interno della nostra RSA è attivo un comitato di partecipazione costituito da:

- due rappresentanti degli ospiti;
- un rappresentante delle famiglie;
- un rappresentante delle associazioni di volontariato che operano all'interno della struttura;
- un rappresentante del sindacato pensionati maggiormente rappresentativo a livello regionale;
- un rappresentante della consulta regionale per l'handicap.



Il Comitato di Partecipazione ha il compito di:

- esprimere parere e formulare proposte alla Direzione organizzativa in ordine alla programmazione, svolgimento e verifica delle attività all'interno della RSA;
- raccogliere e valutare le istanze degli ospiti, in particolare per quanto riguarda le iniziative ed attività collaterali intese a promuovere una maggiore autonomia e una maggiore integrazione degli stessi all'interno della RSA e all'esterno, con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla Direzione organizzativa.

#### **6.4 PRESTAZIONI ALBERGHIERE**

Le camere da uno o due posti letto (Casa di Riposo e Casa di Riposo con Assistenza Infermieristica) o da due, tre o quattro posti letto (RSA), sono provviste di bagno interno con arredi sanitari a norma per la fruibilità anche da parte di persone non autosufficienti (requisiti decreto 90/2010; DGR 424/2006).

#### **SPAZI COMUNI**

Sono a disposizione degli ospiti spazi destinati a:

- salone teatro
- salone ristorante
- cucina domotica
- sala polivalente
- sala per le attività occupazionali
- palestra
- cinema
- bar
- biblioteca
- ambulatorio di podologia
- stanza per parrucchiera
- giardino sensoriale

#### **IGIENE AMBIENTALE**

Le pulizie delle stanze e degli ambienti sono particolarmente curate e sono eseguite quotidianamente da apposito personale.

#### **ARREDO E BIANCHERIA**

L'arredo standard è composto da:

- letto corredato da materasso e cuscino
- comodino
- armadio a due ante
- dispositivo di illuminazione e chiamata operatore acustico e sonoro

Tutto il materiale è stato scelto secondo i criteri di funzionalità, mantenimento dell'igiene, familiarità dei materiali e del design in conformità con quanto stabilito dalla legislazione vigente.

La dotazione standard può essere integrata o sostituita con arredi personalizzati di proprietà dell'ospite purché nel rispetto delle norme di igiene, prevenzione e sicurezza.

Si fornisce inoltre la biancheria da letto e da bagno di cui si assicura la regolare manutenzione e sanificazione.

L'ospite dovrà essere fornito del corredo personale durante tutto il periodo di soggiorno.



### SERVIZIO RISTORAZIONE E DIETA

La struttura integrata Villa Serena pone particolare attenzione ai cibi, preparati dalla cucina interna alla struttura in modo tale da assicurare la massima digeribilità secondo tabelle dietetiche generali e specifiche, e ne assicura il controllo di qualità tramite i criteri previsti dalle norme HACCP.

I pasti, distribuiti ad orari fissi (colazione 8:30, pranzo 12:15 e cena 18:15), sono predisposti sulla base di menù settimanali con variazioni stagionali.

Qualora vi siano particolari esigenze dietetiche per ragioni di salute o culto religioso, si provvede a personalizzare la dieta su indicazione del Medico Responsabile o del Medico di Medicina Generale (MMG).

Nel caso in cui per malattia o per altra causa vi sia l'impossibilità di nutrirsi autonomamente i familiari o gli amici sono autorizzati a restare accanto all'ospite anche al di fuori degli orari consentiti; in ogni caso il personale pone particolare attenzione e assistenza affinché tutti gli ospiti assumano regolarmente i pasti.

## 6.5 SERVIZI ACCESSORI

### PARRUCCHIERA E PODOLOGA

Per soddisfare ogni bisogno estetico ma soprattutto la cura del proprio benessere è a disposizione degli ospiti che lo desiderano personale qualificato per i servizi di parrucchiere e podologia.

Ciò consente a chi non desidera o non ha la facoltà di allontanarsi dalla struttura di soddisfare in ogni modo e al meglio le proprie esigenze.

Si ricorda che i suddetti servizi essendo accessori, non sono compresi nella retta e, quindi, completamente a carico dell'ospite secondo quanto espresso nel modulo MA.02 "Indicazioni di ricovero", allegato A, sezione "Servizi extra-retta".

La prenotazione agli stessi si effettua presso gli uffici amministrativi a cura del personale di struttura, dei familiari dell'ospite o dall'ospite stesso.

### LAVANDERIA

Per gli ospiti che lo desiderano è previsto un servizio di lavanderia esterno che provvede al ritiro degli indumenti sporchi, al lavaggio, alla stiratura e alla riconsegna degli stessi.

Il servizio non è compreso nella retta. Il costo mensile e le modalità di somministrazione sono indicati nel modulo MA.02 "Indicazioni di ricovero", allegato A, sezione "Servizi extra-retta".

È possibile attivare, su richiesta degli ospiti o dei loro familiari, il lavaggio a secco dei capi delicati con tariffe a parte (le tabelle sono disponibili presso gli uffici amministrativi).

### TELEFONO

Gli uffici sono a disposizione degli ospiti per l'effettuazione di telefonate che l'amministrativo o il reparto valuta importanti.

Gli ospiti ricoverati nelle stanze fornite di telefono possono solo ricevere telefonate.

I familiari che volessero parlare con gli ospiti o con il personale sanitario possono chiamare preferibilmente la mattina tra le 10,00 e le 11,00 e il pomeriggio tra le 15,30 e le 16,30. Gli uffici avranno cura di facilitare questo contatto, compatibilmente con gli impegni assistenziali in corso.

### TELEVISIONE

In ogni sala comune dei vari nuclei e nel salone principale sono presenti televisioni a disposizione di tutti gli ospiti.

L'ospite che lo desidera può utilizzare un apparecchio TV personale nella propria stanza, munita di attacchi specifici, purché nel rispetto degli altri residenti. Il reperimento dell'apparecchio è a carico dell'ospite.

**BAR**

All'interno della struttura è presente un bar affidato alla gestione di una ditta esterna a Villa Serena aperto tutti i giorni compresi i festivi. Sono previsti, inoltre, una serie di punti di incontro per i nostri ospiti e loro familiari per incentivare la socializzazione ed i piccoli spostamenti all'interno e nell'immediato spazio esterno della Struttura.

Sono presenti anche due distributori automatici di bevande e vivande varie.

**OSPITI A PRANZO**

Per facilitare e favorire i rapporti con la famiglia ciascun ospite, nei week end e nelle "feste comandate", può invitare a pranzo i suoi familiari. È all'uopo allestito uno spazio di accoglienza. Il costo e le modalità di somministrazione del presente servizio sono indicati nel modulo MA.02 "Indicazioni di ricovero", allegato A, sezione "Servizi extra-retta".

**DEPOSITO PERSONALE**

Su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari, si può costituire un deposito personale presso gli Uffici Amministrativi. Questo può riguardare somme di denaro e/o preziosi di piccole dimensioni.

Il deposito personale è a disposizione dell'ospite che può effettuare prelievi o versamenti tutti i giorni nell'orario di apertura degli uffici. Il personale amministrativo provvederà ad annotare l'ammontare del prelievamento (o del versamento), il giorno in cui esso è effettuato ed il residuo rimasto in deposito. Laddove l'ospite fosse impossibilitato alla firma sarà lo stesso dipendente a firmare. La Struttura non risponde degli oggetti di valore o di somme di denaro di proprietà dell'ospite non depositate in custodia presso gli Uffici Amministrativi.

**7 LA NOSTRA ÉQUIPE**

L'assistenza è fornita da una équipe multidisciplinare, nella quale ogni professionista opera nella sua specializzazione. Per ogni ospite è compilata una cartella personale da cui risultano:

- Le generalità complete
- Il consenso informato
- La diagnosi di entrata
- L'anamnesi personale
- L'esame obiettivo
- Il progetto terapeutico
- La valutazione multidimensionale
- Gli eventuali esami di laboratorio e specialistici
- Gli aggiornamenti periodici
- Le valutazioni e le osservazioni degli operatori che concorrono all'attuazione del progetto terapeutico comprensivo degli aspetti riabilitativi, degli esiti e dei postumi
- L'eventuale indicazione dei soggetti titolari della tutela dell'ospite.

**7.1 PERSONALE SANITARIO ED ASSISTENZIALE****MEDICO RESPONSABILE E MEDICO COADIUVANTE**

Il Medico Responsabile della RSA è in possesso dei requisiti di legge e assicura la presenza in Struttura secondo le previsioni di legge. Ha la responsabilità dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psicofisiche degli ospiti. Cura i rapporti con i Medici di Base, verificandone e attestandone nel caso la presenza in Struttura. Riceve gli ospiti e i loro familiari durante la sua presenza in Struttura ed in qualsiasi momento vi sia la necessità previo appuntamento.

Il Medico Coadiuvante collabora con il Medico Responsabile e, in sua assenza, riveste le stesse responsabilità e svolge i medesimi compiti.

**MEDICO DI MEDICINA GENERALE (MEDICO DI BASE)**

Nella struttura Villa Serena, le prestazioni di medicina generale sono erogate dal medico scelto liberamente dall'assistito nei limiti e nelle condizioni previste per la generalità dei cittadini.

Vengono assicurati:

- Visite mediche
- Consulti specialistici
- Assistenza farmaceutica
- Richiesta di visita o indagine specialistica
- Proposito di ricovero.

**DIRIGENTE INFERMIERISTICO**

All'infermiere dirigente è affidata la direzione organizzativa del personale infermieristico e di supporto unitamente alla direzione alberghiera, affinché si produca nei confronti di ogni ospite un'assistenza che vada a garantire interventi mirati al mantenimento del benessere e alla cura della persona, igiene e confort ambientale.

L'orario di lavoro è articolato nel rispetto degli istituti previsti dal comparto sanitario privato.

**COORDINATRICE INFERMIERISTICA**

La Coordinatrice Infermieristica della RSA supervisiona le attività lavorative di tutto il personale dell'area, programma e gestisce le uscite sanitarie e non sanitarie degli ospiti, controlla la parte alberghiera del piano di lavoro. Per le suddette funzioni lavora in collaborazione con la dirigente infermieristica. Collabora all'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane, ai piani operativi e al raggiungimento degli standard di qualità.

Organizza gli eventi che coinvolgono anche gli ospiti della Casa di Riposo e programma i laboratori settimanali.

**INFERMIERE PROFESSIONALE**

L'infermiere provvede all'individuazione dei bisogni assistenziali di ogni ospite garantendone il soddisfacimento nelle attività di vita quotidiana, fornendo prestazioni professionali mirate e assicurando l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti.

Il servizio infermieristico è attivo 24 ore su 24 ed è svolto da professionisti dipendenti, qualificati e competenti, con specifica formazione sia per gli aspetti assistenziali che per quelli tecnici e relazionali relativi al tipo di utenza presente in struttura.

Le prestazioni infermieristiche sono strutturate ed erogate sulla base di protocolli e procedure sia per le basilari attività assistenziali, che per gli interventi di urgenza ed emergenza.

L'orario di lavoro è articolato nel rispetto degli istituti contrattuali previsti dal comparto sanitario privato.

**PSICOLOGA**

La psicologa evidenzia e valuta eventuali problemi cognitivi, affettivi e relazionali degli ospiti della RSA attraverso colloqui individuali, utilizzo di test neuro-psicologici, osservazione e conduzione di attività di gruppo. In seguito alle valutazioni predispone gli interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali e offre uno spazio di ascolto ed elaborazione delle problematiche legate all'invecchiamento.

**ASSISTENTE SOCIALE**

Opera con autonomia tecnico-professionale aiutando gli utenti della Struttura ed i loro familiari alla serena realizzazione dell'inserimento in comunità. Collabora con l'amministrazione nei rapporti tra Villa Serena ed i comuni di residenza per tutte le necessità socio assistenziali. Si interessa delle situazioni di disagio degli ospiti intervenendo con colloqui. Individua strumenti per l'ottimizzazione del tempo libero organizzando laboratori e progetti miranti al mantenimento e/o alla riabilitazione delle capacità residue dei ricoverati e al tempo libero.

**FISIOTERAPISTA**

Il servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria è erogato da professionisti con competenze specifiche per l'utenza anziana e/o non autosufficiente.

Il fisioterapista, svolge le sue prestazioni nel rispetto del progetto terapeutico, fornendo un esame obiettivo dell'ospite, con una valutazione periodica dei risultati ottenuti tramite le varie metodiche riabilitative messe in atto.

Collabora attivamente con il servizio di animazione per attività affini e/o sinergiche.

L'orario di lavoro è articolato nel rispetto degli istituti contrattuali previsti nel comparto sanitario privato.

**TERAPISTA OCCUPAZIONALE**

Cura le attività di animazione, occupazionali, d'integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale d'origine.

Le metodologie utilizzate sono quelle dell'ergoterapia, attività ludico-ricreative, tecniche di attivazione pratica e cognitiva.

L'orario di lavoro è articolato nel rispetto degli istituti contrattuali previsti dal comparto sanitario privato.

**OPERATORE TECNICO DELL'ASSISTENZA (OTA) E OPERATORE SOCIO-SANITARIO (OSS)**

Il compito degli operatori, nell'ambito delle proprie competenze, prevede il soddisfacimento dei bisogni primari dell'ospite (igiene personale, vestizione, mobilitazione, assistenza ai pasti), favorendone il benessere e l'autonomia.

Collaborano con gli addetti ai servizi generali per il mantenimento dell'igiene ambientale in base agli standard previsti.

Operano sotto la diretta responsabilità dell'infermiere dirigente e dell'infermiere professionale.

L'orario di lavoro è articolato nel rispetto degli istituti contrattuali previsti dal comparto sanitario privato.

**DIETISTA CONSULENTE**

Le mansioni della Dietista consistono prevalentemente nel controllo del rispetto delle norme igieniche nel corso della preparazione e della distribuzione del vitto; controllo dell'allestimento di diete particolari, per singoli o per gruppi di ospiti; supervisione, ai fini del corretto funzionamento del servizio di ristorazione, del personale di assistenza e del personale della cucina. Può svolgere una attività dietoterapica, sia sovrintendendo e controllando la preparazione delle diete speciali sia, in generale, nella scelta dell'alimentazione più congrua con le condizioni cliniche dell'ospite.

**7.2 PERSONALE AMMINISTRATIVO**

L'attività di assistenza inizia ancor prima dell'arrivo dell'ospite fornendo tutta l'assistenza utile per l'ingresso in Struttura, facilitando in tal modo il completamento delle pratiche burocratiche inerenti la ASL e il Comune di residenza.

L'ufficio accettazione avrà cura di prendere in carico l'ospite esplicando tutte le procedure amministrative necessarie per il suo inserimento nella nostra realtà.

È presente un centralino attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 19,30 e la domenica dalle 8,30 alle 19,30.

**8 CERTIFICAZIONI, ADEMPIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTI****SISTEMA GESTIONE QUALITÀ**

Villa Serena è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001:2015, il più famoso standard per il miglioramento della Qualità.

Il Sistema di Gestione della Qualità della Struttura integrata Villa Serena definisce le modalità di pianificazione, realizzazione e verifica della qualità dei servizi offerti all'ospite dal momento dell'accoglienza nella Struttura, durante il suo percorso assistenziale e riabilitativo, fino alla dimissione.

Tutti i nuclei ed il personale nella sua globalità condividono le procedure del Sistema di gestione di Qualità ed operano di conseguenza.





Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dall'Amministrazione attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strumentali, assistenziali e di servizio.

#### **Impiego di procedure e protocolli**

Il personale, a vari livelli, utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli documentati, che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono costantemente aggiornati.

#### **Indagine sulla soddisfazione degli ospiti**

Viene consegnato periodicamente all'ospite o alla sua famiglia un questionario, per esprimere il livello di gradimento e la possibilità di segnalare eventuali miglioramenti.

#### **Segnalazioni e reclami**

La partecipazione e la tutela dell'ospite è garantita anche dalla possibilità di sporgere eventuali reclami insorti durante il soggiorno attraverso l'utilizzo di modulistica dedicata (modulo MQ.14 "Reclami e suggerimenti", allegato B). Gli standard di qualità stabiliti da Villa Serena per il trattamento dei reclami sono i seguenti: una giornata lavorativa per l'emissione del primo feedback al cliente e 3 giornate lavorative per la prima definizione del trattamento del reclamo.

#### **TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI OSPITI**

La Struttura Integrata Villa Serena attua, in conformità al D. Lgs. 81/08 e successive modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa.

Sono state elaborate procedure per la sicurezza antincendio, che prevedono periodiche esercitazioni e simulazioni evacuative.

Inoltre la Struttura dispone di impianto antincendio a norma di legge, con segnaletica presente in ogni nucleo, al fine di evidenziare i vari percorsi e ausili strumentali necessari in caso di emergenza.

#### **TUTELA DELL'AMBIENTE**

La Struttura opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento ed al riciclo dei rifiuti.

#### **SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI E DELLE ATTREZZATURE**

Viene garantita una frequenza giornaliera della pulizia delle stanze e dei servizi igienici, con sanificazione a fondo degli ambienti a cadenza settimanale.

#### **BARRIERE ARCHITETTONICHE**

Sono previsti percorsi facilitati per le persone portatrici di handicap.

Gli ambienti sono inoltre provvisti di dispositivi atti a facilitare la loro fruizione dal portatore di handicap, secondo la normativa vigente.

#### **TUTELA DELLA PRIVACY**

La Struttura opera a tutela del corretto trattamento dei dati personali, in applicazione del Regolamento Europeo 2016/679 in materia di privacy, noto come GDPR (General Data Protection Regulation).



A tal fine copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'ospite o ad un referente da lui delegato (o tutore delegato).

#### **HACCP**

La Struttura integrata Villa Serena ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e sicurezza alimentare (come previsto dal D.Lgs. 155/97). È operativo un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi di rischi durante la manipolazione degli alimenti e, in caso di necessità, apporta le correzioni più idonee. Il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari.

#### **SISTEMI INFORMATIVI**

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree dei nuclei, sono: procedure, protocolli, Piani di Assistenza Personalizzati (PAP), piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali.

#### **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. La Struttura integrata Villa Serena promuove la partecipazione del personale a corsi esterni, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica del miglioramento continuo dei servizi. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali ai corsi di formazione, su tematiche di interesse di ciascuna professionalità, mediante formale approvazione del piano di formazione annuale. I familiari e gli ospiti partecipano indirettamente a questo processo, almeno una volta l'anno, attraverso la compilazione di specifici questionari di soddisfazione, la cui elaborazione permette anche di tarare le necessità formative del personale.

#### **INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO**

Interventi in atto per la realizzazione di un sistema di miglioramento continuo della qualità, in particolare:

- Introduzione della Cartella clinica elettronica sia per i pazienti della RSA che della Casa di Riposo;
- Riformulazione degli obiettivi della Residenza Sanitaria Assistenziale soprattutto in termini di caratteristiche degli ospiti, organizzazione della Struttura, gestione del personale;
- Analisi dei bisogni formativi del personale e sviluppo di formazione e riqualificazione che riguardi aspetti professionali, motivazionali, di sviluppo di competenze comunicative e relazionali;
- Riformulazione dei processi e delle competenze con particolare riguardo ai processi di: inserimento degli ospiti nella Struttura; gestione sanitario-riabilitativa degli ospiti; componente amministrativa.

#### **TRASPARENZA, CODICE ETICO E ANTICORRUZIONE**

Villa Serena, quale società a controllo pubblico, adempie alla normativa di cui al D. Lgs. n. 97 del 25/05/2016. Garantisce la massima trasparenza della propria azione organizzativa attraverso la pubblicazione sul proprio sito istituzionale, nel link "società trasparente", delle informazioni richieste dalla normativa vigente nonché dalle Linee Guida dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC).

La soc. Villa Serena, in conformità a quanto previsto dalla L. 190/2012, ha adottato dall'anno 2015, secondo le modalità di legge, il Piano Triennale Anticorruzione.

Dal 2016 ha adottato, altresì, il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs 231/2001, nel cui ambito è collocato il Codice Etico volto a definire i principi di deontologia aziendale riconosciuti come propri dalla soc. Villa



Serena. In questo modo Villa Serena, garantisce la diffusione della cultura della legalità e dell'integrità tra tutto il personale impiegato.

Tali iniziative sono state assunte nella convinzione che possano costituire un valido strumento di sensibilizzazione degli organi sociali, dei dipendenti e di tutti gli altri soggetti interessati (clienti, fornitori, partner, collaboratori, ecc.) affinché vengano seguiti comportamenti corretti, trasparenti, lineari e tali da prevenire il rischio di commissione di reati.