



SERENI  
ORIZZONTI

Residenze per anziani in Italia

# CARTA DEI SERVIZI



## CASA DI RIPOSO VILLA DEI FIORI VALSAMOGGIA LOC. SAVIGNO (BO)

### **CASA DI RIPOSO VILLA DEI FIORI**

VIA DEI MULINI 1778/A Loc. Savigno 40053 Valsamoggia (BO)

TEL :0516700084 [info@residenzavilladeifiori.it](mailto:info@residenzavilladeifiori.it)

## INDICE

PREMESSA	Pag.1
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	Pag.2
MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE	Pag.3
SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA	Pag.6
SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA	Pag.7
GESTIONE RECLAMI	Pag. 8
TUTELA DEI DATI PERSONALI	Pag. 8
DIRITTI DEGLI OSPITI	Pag.9
DOVERI DEGLI OSPITI	Pag.9

# PREMESSA

## **PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' GESTORE**

La società gestore di Villa dei fiori è SERENI ORIZZONI 1 S.p.A., società nata nel 2015 per la gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani non autosufficienti.

## **MISSION**

L'opera della SERENI ORIZZONI 1 S.p.A., è tesa a sviluppare la capacità di rispondere con umanità ed attenzione al bisogno, cura ed accoglienza di persone anziane e malate in collaborazione con l'esperienza della famiglia.

Per il raggiungimento dei propri obiettivi SERENI ORIZZONI 1 S.p.A., si è posta come punto fondamentale il desiderio di felicità che compete ad ogni uomo sia esso giovane o anziano.

## **PRINCIPI ISPIRATORI**

I servizi sono erogati dalla Struttura nel rispetto dei seguenti principi:

- Eguaglianza: l'erogazione dei servizi avviene secondo regole uguali per tutti senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, ceto, religione e opinioni politiche;
- Imparzialità: nell'erogazione dei servizi vengono adottati verso gli Utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali;
- Continuità nell'assistenza e nell'erogazione delle prestazioni: i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzione alcuna, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;
- Efficienza e efficacia: il servizio è costantemente impegnato affinché le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia;
- Cortesia: il personale della Struttura (medici, infermieri, impiegati ecc.) è tenuto all'educazione, alla cortesia, al rispetto e disponibilità verso i pazienti

## **DATI IDENTIFICATIVI**

La residenza è ubicata in Via dei mulini ,1778 Savigno (BO), località sita nell'unione dei comuni di Valsamoggia .

# PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



VILLA DEI FIORI è nata per rispondere alle finalità di cura geriatrica e di assistenza a persone anziane con età superiore a 65 anni che presentino:

- necessità di un ricovero a tempo indeterminato o temporaneo per il sollievo familiare o per la riabilitazione e la convalescenza in seguito ad interventi chirurgici.
- deficit nell'autonomia personale
- patologie degenerative cerebrali

La struttura offre in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, fisioterapia ed attività ricreative atte a conservare e migliorare le capacità funzionali e cognitive, favorendo le attività di gruppo che consentono l'incontro fra gli ospiti ed il superamento della naturale tendenza al ripiegamento su di sé e favorendo la continuità dei rapporti familiari. Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

VILLA DEI FIORI ha sede in un edificio, ampiamente ristrutturato in modo da essere adeguato alle normative strutturali ed assistenziali previsti dalla Regione Emilia Romagna per rispondere alle finalità di cura geriatrica.

La costruzione si compone di tre piani adibiti alla residenzialità degli ospiti. Al piano terra è ubicato, oltre le 7 camere doppie, l'ufficio amministrativo e le zone comuni: un salone per il soggiorno l'ambulatorio medico.

Al primo piano oltre alle camere è presente la sala da pranzo e il soggiorno per le attività di animazione dove si condividono feste o ricorrenze personali particolari, un locale di servizio e controllo riservato al personale della struttura (per le chiamate dalle camere). Le camere sono a doppie ognuna con servizi privati, luminose, spaziose e ben curate e sono dotate di letti sanitari a due snodi, dispositivo di chiamata per il personale, un locale con vasca per bagno assistito.

Al secondo piano invece è presente oltre alle camere un locale dedicato ai servizi di parrucchiere e pedicure.

E' presente anche un piano interrato dove è situata una palestra attrezzata per le attività riabilitative oltre ai servizi igienici per il personale.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Tutti gli operatori sono facilmente riconoscibili da un cartellino di riconoscimento applicato sulle divise da lavoro che ne riporta il cognome e nome. I responsabili dei servizi sono sempre contattabili previo appuntamento da stabilire con la segreteria della struttura.

# MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

## AMMISSIONE

Per l'ammissione a Villa dei Fiori è necessario che l'ospite abbia compiuto i 65 anni.

Non si accettano ricoveri inferiori a 30 giorni salvo diversi accordi con la Direzione.

Le fasi in cui si articola questo processo sono le seguenti:

- primo contatto per dare informazioni dettagliate e per consegnare la relativa modulistica
- visita della struttura
- compilazione della modulistica
- valutazione della domanda
- inserimento nella lista di attesa

## PRIMO CONTATTO

Il primo contatto avviene telefonicamente o personalmente con il responsabile dell'ufficio che si rende disponibile a fissare un appuntamento per la visita della struttura, a raccogliere ed a fornire le informazioni nonché consegnare la modulistica necessaria per l'inserimento dell'ospite anche via a-mail o fax all'interessato.

## VISITA DELLA STRUTTURA

Contestualmente alla visita della casa, il responsabile effettua un primo colloquio e fornisce indicazioni relative all'espletamento delle pratiche d'ingresso consegnando il depliant informativo della residenza.

## MODULISTICA

Per attivare la pratica di ingresso viene richiesto:

- domanda d'ammissione compilata e sottoscritta dall'anziano o da un suo familiare o curatore o amministratore di sostegno;
- modulo con informativa alla privacy;
- fotocopia della carta d'identità e della tessera sanitaria della persona di cui si richiede il ricovero;
- scheda terapeutica del medico curante dell'anziano.

## LISTA DI ATTESA

Nel caso in cui la struttura non avesse al momento disponibilità di posti liberi inserirà il nominativo dell'ospite in una lista di attesa che scorrerà in ordine cronologico di registrazione.

## PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Gli ingressi degli ospiti si effettuano in tutti i giorni eccetto il sabato e la domenica e la coordinatrice del personale dopo aver fissato il giorno e l'orario d'ingresso, valuta quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite assegnandogli inoltre la camera ed il posto a tavola. E' data facoltà all'ospite o ai familiari mantenere il proprio medico di famiglia oppure, tramite la pratica di "cambio medico" scegliere il medico di struttura.

Il giorno dell'ingresso l'ospite ed i parenti vengono accolti dall'infermiera professionale che ha il compito di raccogliere l'anamnesi e le abitudini dell'anziano. Tali informazioni vengono raccolte nella scheda sociosanitaria destinata a documentare il più fedelmente possibile le condizioni di salute dell'ospite al momento del suo ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in struttura.

Contestualmente i vari operatori in base alle proprie competenze professionali attiveranno le schede di valutazione impegnandosi a completarle entro 7 giorni. L'ospite successivamente verrà accompagnato nella propria camera avendo cura di riporre e sistemare gli indumenti, la biancheria e gli oggetti personali negli appositi spazi.

Gli operatori, a loro volta, si adopereranno affinché l'inserimento dell'ospite sia il meno traumatico possibile cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Casa.

Nel corso dei successivi 45 giorni i componenti dell'equipe multi professionale concorrono a definire il piano di assistenza individuale (PAI), finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato almeno semestralmente o al verificarsi di cambiamenti significativi dell'ospite. L'assegnazione delle camere agli utenti tiene conto dei loro bisogni specifici (es. condizioni patologiche,

sesto, etc); la direzione si riserva la facoltà di cambiare la camera assegnata all'ingresso con la finalità di migliorare la socializzazione e la tutela dell'anziano, anche in conseguenza di motivazioni logistiche, sanitaria ed organizzativa.

## **DIMISSIONI**

La dimissione può avvenire per i seguenti motivi:

- per il superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza della struttura alle problematiche della persona;
- alla scadenza del contratto.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite, si richiede un preavviso scritto da consegnare all'Ufficio almeno 15 giorni prima in modo da poter organizzare un eventuale nuovo inserimento.

Alla dimissione si consegnano.

- la relazione sanitaria medica, infermieristica e fisioterapica;
- i documenti personali;
- gli effetti personali.
- i medicinali della terapia in atto.

## **MODELLO ASSISTENZIALE**

Come già specificato nella mission tutti gli operatori della struttura si concepiscono come collaboratori della famiglia nell'ottica della sussidiarietà e corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

## **EQUIPE MULTIPROFESSIONALE**

In ottemperanza alle norme vigenti a Villa dei Fiori l'ospite è preso in carico da un gruppo multi professionale di operatori con l'obiettivo del raggiungimento del benessere e della salute della persona.

L'equipe è composta da:

- medico curante se disponibile
- infermiere professionale
- terapeuta della riabilitazione
- operatore socio-sanitario
- responsabile animazione

## **QUALITÀ DELL'ASSISTENZA**

Le modalità di lavoro, gli strumenti ed i documenti sono previsti dalla Normativa Regionale Emilia Romagna.

## **CARTELLA SOCIO-SANITARIA**

La Cartella Socio-Sanitaria è lo strumento di raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'equipe multi professionale: raccolta dati sociali, anamnesi medica, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggio sullo stato assistenziale.

Nel suo complesso la CSS deve essere aggiornata periodicamente e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nello stato di salute dell'ospite.

## **PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE**

Il PAI viene redatto dall'equipe multi professionale dopo una attenta analisi e valutazione delle condizioni e delle esigenze dell'ospite. In esso vi sono riportati gli obiettivi dell'assistenza e tutte le procedure operative relative all'attività clinica ed assistenziale e agli interventi riabilitativi condivisi con i parenti.

Il PAI viene aggiornato ogni qualvolta si possa presentare una necessità e comunque secondo la scadenza semestrale prevista dalle norme di accreditamento regionali.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'ANZIANO E DELLA SUA FAMIGLIA**

Come prescritto nelle norme di accreditamento Villa dei Fiori tutela la persona anziana e incoraggia la partecipazione dei familiari e della rete amicale favorendo il mantenimento dei rapporti con l'esterno dedicando locali adeguati in caso di necessità. In particolare modo ai familiari è data la facoltà di:

- esprimere pareri, segnalare problematiche e dare suggerimenti attraverso gli appositi moduli depositati in segreteria;

- incontrare i responsabili che presidiano la struttura;
- esprimere in maniera anonima un'opinione su tutti i servizi attraverso il questionario di soddisfazione della clientela depositato in segreteria.

### **ASSISTENZA SPIRITUALE**

Nel rispetto della piena scelta degli ospiti è prevista l'assistenza religiosa tramite la celebrazione della santa messa settimanale.

In caso di ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è previsto una eventuale assistenza spirituale.

### **GIORNATA TIPO DELLA RESIDENZA**

Le attività giornaliere sono articolate in modo tale da poter conservare il più possibile gli orari e le abitudini degli anziani con particolare attenzione al pranzo ed alla cena, momenti fondamentali di socializzazione. Villa dei Fiori offre inoltre un servizio di animazione con attività e giochi di società, al fine di mantenere e migliorare le capacità cognitive e relazionali degli ospiti, cercando nei limiti del possibile il coinvolgimento dei parenti.

A titolo esemplificativo si riportano le attività giornaliere:

- 7.00-Risveglio ed igiene personale: si eseguono le alzate degli ospiti in modo differenziato secondo lo schema predisposto dallo staff in base alle singole esigenze ed alle loro abitudini;
- 8.30-9.30-Colazione e terapia farmacologica: la colazione viene servita in sala da pranzo mentre per gli allettati viene servita in camera;
- 9.30-Spazio attività: gli operatori preposti assistono gli ospiti in base al PAI eseguendo il bagno, l'idratazione, il riordino della camera, la fisioterapia presso la palestra;
- 12.00-Pranzo: gli assistenti hanno cura di sistemare gli ospiti ai tavoli e di distribuire la terapia farmacologica. Per gli allettati è previsto il servizio in camera;
- 13.00-14.00-Riposo e momenti di relax: dopo il pasto è previsto secondo le loro abitudini il riposo pomeridiano, momento in cui si eseguono gli interventi degli incontinenti. Gli ospiti che rimangono in soggiorno vengono intrattenuti dalle assistenti;
- 14.30-15.30-Preparazione della merenda;
- 14.30-16.30-attività di animazione durante la quale viene distribuita la Merenda potendo scegliere tra tè, yogurt, biscotti, succo rispettando le prescrizioni dietetiche individuali;

# SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

## **DIREZIONE**

Rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste da Regione, Provincia, Comune ed Asl.

## **AMMINISTRAZIONE**

Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative.

Assistenza all'ospite ed ai suoi familiari nella compilazione della domanda d'ingresso e durante tutta la sua permanenza nella struttura.

## **RECEPTION**

Servizio di accoglienza degli ospiti e dei familiari, servizio di informazione e gestione della comunicazione telefonica.

## **SERVIZIO MEDICO**

Servizio di reperibilità in caso di urgenza diurno; elaborazione in equipe del PAI dell'ospite.

## **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Presenza degli infermieri in residenza fino alle ore 20.00; supervisione e coordinamento del regolare e corretto aggiornamento del fascicolo sanitario e sociale dell'ospite; servizio di prenotazione esami specialistici.

## **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**

18 ore settimanali divise su 3 giorni.

Valutazione della funzionalità motoria dell'ospite; implementazione di un piano ciclico di mantenimento motorio dell'ospite in coerenza con le indicazioni del fisiatra.

## **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Cura e sviluppo delle relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno.

## **SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE**

Presenza di n°2 operatori qualificati 24 ore su 24. Assistenza degli ospiti nella cura di sé, nell'igiene, nell'alimentazione e nella movimentazione, nella deambulazione e nell'idratazione.

## **SERVIZIO FARMACEUTICO**

Erogazione dei farmaci, dei presidi ed ausili previsti dal SSN.

## **CLIMATIZZAZIONE**

Riscaldamento e sistema di rinfrescamento dell'aria.

## **SERVIZIO DI PULIZIA**

Lavaggio e sanificazione delle camere degli ospiti e delle parti in comune.

## **SERVIZIO DI MANUTENZIONE E SICUREZZA**

Controllo e manutenzione delle apparecchiature, degli impianti e delle parti strutturali ed infrastrutturali degli ambienti.

## **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

Si promuove e si cura la vestizione e l'aspetto degli utenti. Lavaggio, stiratura e sistemazione nelle camere dei capi personali degli ospiti. La gestione del guardaroba tiene conto della stagione e della temperatura. A tale proposito, ogni ospite ha un proprio guardaroba e spazio disponibile adeguato. La biancheria dei letti è decorosa ed adeguata alle esigenze dell'ospite e tenuta in buone condizioni.



### **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Offerta di menù stagionali con variazioni giornaliere ed alternative fisse per pranzo e cena, tenendo conto delle linee guida sull'alimentazione ed idratazione. Possibilità di diete personalizzate in base alle diverse esigenze degli ospiti. Merenda e bevande fuori pasto secondo i programmi di idratazione. Si invitano gli ospiti a fare almeno tre pasti al giorno (prima colazione, pranzo e cena) e a controllare che ciò avvenga; gli utenti hanno la possibilità di avere un caffè, tè o uno spuntino fra i pasti.

## **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

### **SERVIZIO DI PARRUCCHIERE**

Il servizio si svolge ogni due settimane o con maggiore frequenza al bisogno.  
Tutti i prezzi sono esposti nella bacheca della struttura.

### **PEDICURE**

Il servizio di pedicure si svolge una volta al mese e a seconda del bisogno dell'ospite.  
Tutti i prezzi sono esposti nella bacheca della struttura.

### **TRASPORTO**

Non è compreso nella retta il trasporto in ambulanza in strutture ospedaliere

### **MEDICINALI NON CONCESSI E VISITE SPECIALISTICHE**

Non sono compresi nella retta i medicinali non concessi dal SSN.

## GESTIONE RECLAMI

Suggerimenti e segnalazioni da parte degli utenti possono essere presentati, attraverso colloquio diretto o, in forma scritta, alla Direzione che si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile alle osservazioni ricevute.

Gli utenti insoddisfatti possono eventualmente anche presentare reclamo, verbalmente oppure in forma scritta. La Direzione attiverà un'indagine e risponderà in forma scritta, a tutti i reclami non anonimi, il più sollecitamente possibile e comunque non oltre i 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

### **ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA**

Gli ospiti per partecipare attivamente alla vita comunitaria, potranno istituire autonomamente un Organismo di rappresentanza composto da almeno 5 membri (2 ospiti, 1 familiare, coordinatore di struttura, direttore di struttura), che si riunirà almeno 1 volta ogni 6 mesi, con le seguenti funzioni:

- esaminare i problemi degli ospiti e porre alla Direzione della Residenza i bisogni e le osservazioni rilevate;
- promuovere iniziative socio-culturali, in collaborazione con le realtà locali per favorire l'integrazione sociale con il territorio.

L'Organismo di rappresentanza organizzerà autonomamente, con l'approvazione degli altri ospiti, le modalità di funzionamento del proprio lavoro.

All'interno della struttura sarà presente una apposita bacheca, dove saranno affisse tutte le comunicazioni che saranno effettuate sia dalla Direzione che dall'Organismo di rappresentanza.

## LA TUTELA DEI DATI PERSONALI

La Direzione del Presidio assicura che tutti i dati personali e sensibili forniti dall'ospite al momento dell'ingresso in istituto e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo, formano oggetto di trattamento riservato.

Cartelle, documenti personali e documenti di lavoro (consegne, avvisi, etc.) sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto obiettivo individuale di ogni ospite.

Quando entra in struttura, l'ospite esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e, in qualunque momento ha diritto di conoscere come vengono utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione o la cancellazione o il blocco.

Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

## DIRITTI DEGLI OSPITI

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

## DOVERI DEGLI OSPITI

- Accettare i servizi resi come sottoscritti al momento della presentazione della domanda
  - Rispetto assoluto delle persone che sono ospitate nella struttura, delle loro idee, delle loro abitudini, dei loro comportamenti
  - Rispetto del personale operante all'interno del Presidio, favorendo al massimo il loro lavoro, riuscendo a capire che solo in questo modo si può pretendere un servizio sempre migliore
  - Comportamento civile, corretto e disponibile
  - Comprensione, generosità, collaborazione verso gli altri ospiti
  - Accettare e sottoscrivere il regolamento della struttura ed ogni eventuale disposizione definita dalla Direzione
  - Non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità sia del Presidio che dell'Ente che lo gestisce
  - Versare i corrispettivi dovuti secondo le procedure previste nella Carta dei Servizi e nei Regolamenti definiti dall'Ente gestore
  - Si ricorda agli ospiti che il personale non è autorizzato a gestire denaro o valori né a conservare preziosi, oggetti personali ed altro
- Per eventuali necessità di custodia occorre rivolgersi alla Direzione.

REV\_GIUGNO 2021



SERENI  
ORIZZONTI

Residenze per anziani in Italia

**Casa di Riposo VILLA DEI FIORI**

VIA DEI MULINI 1778/A Loc. Savigno 40053 Valsamoggia (BO)

TEL: 0516700084 [info@residenzavilladeifiori.it](mailto:info@residenzavilladeifiori.it)

NUMERO VERDE GRATUITO

**800218822**