



VILLA
CANALI

Req. 7.5

CARTA DEI SERVIZI

Erogazione dei servizi



Residenza Protetta "Villa Canali"

Servizi e Strutture Terza Età s.r.l.

*Via della Portella, 21
05026 Quadrelli (TR)*

*Tel. 0744 940977 - Fax 0744 947058
e-mail: serviziterzaeta@virgilio.it*



INDICE

1. Mission	3
2. Premessa.....	3
3. Gli obiettivi.....	3
4. Come arrivare alla struttura	4
5. Caratteristiche Costruttive ed Ambientali	5
5.1. Al piano terreno si trovano.....	5
5.2. Al primo piano si trovano:.....	6
5.3. Al secondo piano si trovano:	6
5.4. Al terzo piano si trovano:.....	6
5.5. Al piano Seminterrato (-1) si trovano:.....	6
6. Giardino Alzheimer	7
7. Caratteristiche aggiuntive alla struttura	8
7.1. L'Utenza.....	8
7.2. Orario di apertura e visite 24h su 24h.....	8
7.3. Tariffa e convenzione con S.S.N.	9
8. Modalità di accesso ai servizi.....	9
9. Presa in carico dell'Ospite.....	9
10. Servizi Principali	10
10.1. Servizio Ristorante	11
10.2. Servizio lavanderia	12
11. Altri servizi.....	12
11.1. Servizio religioso	13
11.2. Servizio parrucchiere e pedicure.....	13
11.3. Servizio bevande.....	13
11.4. Servizio giornali	13
11.5. Servizio navetta di cortesia	13
12. Attuazione delle normative Vigenti	14
13. Carta dei diritti della persona anziana.....	15



1. Mission

“Garantire alle persone ospitate le migliori condizioni di vita e di autonomia secondo il loro stato di salute e personalità cercando di promuovere il benessere fisico e psichico all’interno di un ambiente comunitario e familiare”

2. Premessa



Villa Canali ha ritenuto opportuno e necessario approntare la propria Carta dei Servizi per questione di chiarezza e trasparenza sia nei confronti degli utenti che delle Istituzioni in generale.

3. Gli obiettivi

I principali obiettivi della Residenza possono essere così riassunti:

- Garanzia della massima qualità assistenziale per offrire agli Ospiti un’assistenza di tipo socio - sanitaria integrata
 - qualificata.
 - Ricerca di ottimali livelli di salute, legati all’ambiente
 - Sviluppo delle capacità funzionali residue delle persone anziane.
 - Approccio globale alla persona con interventi mirati.
 - Formazione continua del personale per sostenere la propria motivazione e la rivalutazione della preparazione professionale.
 - La RP Villa Canali non richiede alcun tipo di intervento integrativo o prestazioni da parte
-





CARTA DEI SERVIZI

Erogazione dei servizi

di personale estraneo al proprio organico
(badanti, familiari, assistenti ecc.).

4. Come arrivare alla struttura

La Residenza si trova in Umbria vicino a Terni nella campagna di Quadrelli, frazione del Comune di Montecastrilli, a pochi chilometri dalle fonti delle Acque Minerali di Sangemini.

Raggiungibile via treno

Linea Terni- Perugia (Ferrovia Centrale Umbra) fino alla stazione di Montecastrilli.

Raggiungibile via auto

E45 uscita Montecastrilli, direzione Quadrelli





5. Caratteristiche Costruttive ed Ambientali



L'ambiente salubre, situato a circa 420 metri s.l.m.

La struttura che con una moderna ristrutturazione, dinamica e funzionale è la cornice ideale per chi intende scegliere come soggiorno un luogo tranquillo, immerso nel verde di un bellissimo parco di 3000 mq., a contatto con la natura ma nello stesso tempo inserito nel caratteristico borgo medioevale.

Il parco attrezzato completamente pianeggiante, con percorsi protetti senza barriere architettoniche consente una piacevole deambulazione assistita.

Tutta la realizzazione del complesso è caratterizzata dalla ricerca del massimo comfort e dalla sicurezza, con spazi dedicati alla socializzazione ed ambienti preposti all'assistenza sanitaria.

All'esterno della struttura esiste un ampio parcheggio gratuito per i visitatori ed i dipendenti.

5.1. Al piano terreno si trovano

- Reception con Ufficio Accettazione
- Studio Medico - Infermeria
- n.2 Locali soggiorno e televisione
- n. 2 Sale da pranzo
- Direzione Amministrativa ed Uffici
- n.2 Ascensori di cui uno monta - lettighe





CARTA DEI SERVIZI

Erogazione dei servizi

5.2. Al primo piano si trovano:

Unità residenziali per non autosufficienti.

- camere singole con servizio igienico privato.
- camere a due letti con servizio igienico privato.
- Un bagno attrezzato
- Un salone per attività riabilitative



5.3. Al secondo piano si trovano:

Unità residenziali per non autosufficienti.

- camere singole con servizio igienico privato.
- camere a due letti con servizio igienico privato.
- Un bagno attrezzato

5.4. Al terzo piano si trovano:

Unità residenziali per non autosufficienti.

- camere singole con servizio igienico privato.
- camere a due letti con servizio igienico privato.
- Un bagno attrezzato



5.5. Al piano Seminterrato (-1) si trovano:

- Cucina
 - Magazzini - Dispensa
 - Locali di servizio
 - Spogliatoi per il personale
-



CARTA DEI SERVIZI

Erogazione dei servizi



Gli ambienti al piano terreno sono opportunamente climatizzati.

Le camere possono essere personalizzate secondo il gusto degli ospiti che ne usufruiscono. Tutte le camere sono dotate di impianto per la chiamata di emergenza, dell'impianto televisivo, di bagno, sono attrezzate con impianti per la sicurezza ed arredate con materiale classico antiurto e di facile pulizia, nel rispetto delle norme europee. Le linee sono semplici e funzionali, pur impreziosite da un sapiente uso di tecnologie costruttive.

Ogni piano è dotato di bagno assistito.

6. Giardino Alzheimer



Il Giardino Alzheimer è uno spazio vitale, in cui è possibile realizzare un progetto assistenziale, per permettere all'anziano di muoversi libero in spazi aperti, dove il movimento è senza limiti e pericoli, e dove è possibile ripristinare un contatto con la natura e i suoi bioritmi.

L'attività svolta all'interno del Giardino Terapeutico si pone le seguenti finalità terapeutiche:

- Ridurre i problemi comportamentali e, in particolare: il disorientamento spazio temporale, i tentativi di fuga, il girovagare afinalistico (wandering) e le reazioni catastrofiche;
- Ridurre l'uso dei farmaci psicoattivi;
- Rallentare il declino delle capacità funzionali;
- Stimolare le capacità residue
- Stimolare la memoria remota dei pazienti nei riguardi delle loro attività precedenti, come ad esempio coltivare l'ortacudire i fiori, passeggiare nel giardino.



Ruolo fondamentale per le attività all'aperto, avrà il giardino, che permette la partecipazione ai laboratori attivati come:

- Pet therapy
- Allevamento di animali da cortile
- Accudire gli animali di compagnia



Compensare i deficit cognitivi e funzionali causati dalla demenza.



7. Caratteristiche aggiuntive alla struttura

7.1. L'Utenza

La Residenza Protetta ha una capacità recettiva di 47 posti destinati ad accogliere persone non autosufficienti

7.2. Orario di apertura e visite 24h su 24h

Ogni Ospite può ricevere visite da parte dei familiari ed amici, senza limitazioni **dalle 09.00 alle ore 18.00** d'orario.

Dalle 18.00 alle 9.00 con preavviso di almeno un'ora.

È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli Ospiti residenti.



CARTA DEI SERVIZI

Erogazione dei servizi

7.3. Tariffa e convenzione con S.S.N.

Retta di degenza giornaliera di riferimento e quella stabilita dalla regione Umbria per le Residenze Protette € **87,20 comprensiva del contributo del S.S.N. pari al 50%**.

8. Modalità di accesso ai servizi

Richieste di ospitalità:

La struttura fornisce la documentazione da compilare.

La domanda viene quindi inserita in lista di attesa, ove non vi sia la disponibilità immediata.

Nel momento in cui la struttura è in grado di accogliere l'Ospite, questi o in sua vece, un familiare o il tutore, riceve la presente Carta dei Servizi, sottoscrive la domanda interna di ammissione

contenente le norme del regolamento e l'impegno del pagamento della retta.

9. Presa in carico dell'Ospite



- Al momento dell'ingresso vengono compilati tutti i moduli, amministrativi e sanitari, necessari per il soggiorno in struttura, è anche possibile effettuare il cambio del medico di base per permettere un più facile svolgimento di pratiche sanitarie come la richiesta di visite specialistiche, esami e ricoveri in Ospedale ecc...
 - Ogni Ospite è preso in carico dalla struttura, al momento dell'ingresso, tramite la Valutazione Multidimensionale dell'anziano, effettuata dall'Equipe sanitaria.
 - Per ogni ospite, si individuano gli interventi più efficaci di risposta ai bisogni terapeutici, socio-riabilitativi, sanitari, assistenziali ed occupazionali.
-



-
- Al momento dell'ingresso vengono compilati tutti i moduli, amministrativi e sanitari, necessari per il soggiorno in struttura, è anche possibile effettuare il cambio del medico di base per permettere un più facile svolgimento di pratiche sanitarie come la richiesta di visite specialistiche, esami e ricoveri in Ospedale ecc...
-

10. Servizi Principali

(Compresi nella retta giornaliera di degenza).

Il servizio medico, è garantito dal Medico Responsabile della struttura, dal MMG e dal servizio di Guardia Medica e festiva.

- Il servizio infermieristico ed assistenziale è garantito 24 ore su 24.
- Il servizio di Fisioterapia è svolto da Terapisti qualificati, atto a (recuperare,) potenziare e/o mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali.
- Il servizio Assistenziale, svolto dagli Operatori Socio-Sanitari e Socio-Assistenziali i quali si prendono cura dell'Ospite in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione ecc.

Servizio di Animazione e Terapia Occupazionale, rivolto alla prevenzione del decadimento cognitivo, prevede in particolare:

- Laboratori di terapia occupazionale
- Iniziative ludico-ricreative (gite, cineforum, corsi di inglese e musica in collaborazione con le scuole locali, feste a tema, tombolate ecc.). Incontri mensili di musica dal vivo in occasione delle feste di compleanno degli ospiti.
- Si svolgono incontri periodici tra le figure professionali presenti in struttura: medici, infermieri, fisioterapisti, animatori, operatori socio-sanitari e socio assistenziali, psicologo,





CARTA DEI SERVIZI

Erogazione dei servizi

assistente sociale, con precisi momenti successivi di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali.

I momenti periodici di verifica possono portare ad una valutazione di raggiungimento dell'obiettivo, o ad una ridefinizione della strategia assistenziale (PAI).

Altre attività sono:

- a) La compilazione, la gestione e il periodico aggiornamento della cartella personale di ogni Ospite
- b) La tenuta e la trasmissione alla Regione Umbria della scheda di classificazione dei pazienti ospiti delle lungodegenze attraverso il **sistema Atl@nte**.
- c) Il mantenimento delle relazioni informative con i familiari degli Ospiti.

10.1. Servizio Ristorante

Tutti i pasti vengono preparati dalla cucina interna con acquisto di prodotti da fornitori qualificati.

Il servizio viene effettuato nei seguenti orari:

- - colazione dalle ore 08.45 alle ore 09.30
- - pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.30
- - merenda dalle ore 15.30 alle ore 16.00
- - cena dalle ore 17.45 alle ore 18.30

La Direzione Sanitaria predispone il menù e lo personalizza se necessario per gli ospiti con particolari esigenze.

Il menù è mensile, ogni giorno vi è possibilità di scelta fra piatti diversi (due primi, due secondi, due contorni, frutta).

Il menù mensile è esposto nelle bacheche della residenza.

Il servizio cucina è controllato inoltre tramite il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point); si tratta di un insieme di procedure e di controlli che permettono di individuare e





minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione.

Abbiamo pensato anche ai familiari

Anche i parenti, (una volta a settimana,) possono usufruire del servizio ristorante della Residenza, prenotando il pranzo presso la Reception (il pranzo è offerto dalla struttura), tale servizio viene sospeso in prossimità dei periodi di festività ricorrenti nell'anno.

10.2. Servizio lavanderia

Il lavaggio di tutta la biancheria piana, (lenzuola, federe, asciugamani) è affidato ad una ditta specializzata, per i capi personali, sia vestiti che biancheria intima, viene effettuato il lavaggio e la stiratura con un servizio di lavanderia, tale servizio è interamente a carico della struttura.

Per particolari indumenti delicati su richiesta del familiare il servizio viene affidato alla lavanderia esterna a carico dell'ospite.

11. Altri servizi

- Servizio ufficio relazioni con il pubblico.
- Il Direttore operativo, è presente negli orari d'ufficio per ogni informazione o esigenza è reperibile al cellulare di servizio che verrà fornito dagli operatori dell'ufficio relazioni con il pubblico secondo le necessità.
- Gli addetti alla Reception effettuano l'accoglienza al momento del ricovero, fornendo al paziente ed ai suoi familiari ogni tipo di aiuto ed informazioni.
- Customer Satisfaction, abbiamo messo a disposizione degli ospiti e dei loro familiari uno strumento per esprimere liberamente le proprie opinioni in merito al grado di soddisfazione del servizio da noi erogato.
- Attivo il servizio Skype (sistema di video chiamata a distanza).



11.1. Servizio religioso

La SS Messa viene officiata una volta alla settimana presso il locali della Residenza.

Il convento di suore francescane adiacente alla struttura consente un conforto religioso in qualsiasi momento.

Il sacerdote inoltre è a disposizione, facendone richiesta.

11.2. Servizio parrucchiere e pedicure

Il servizio di parrucchiere e di pedicure è disponibile presso la nostra struttura su prenotazione.

11.3. Servizio bevande

Gli ospiti e i loro familiari possono usufruire al piano terra, nel locale soggiorno, dei distributori automatici di bevande calde e fredde funzionanti a moneta o tramite chiave ricaricabile.

11.4. Servizio giornali

Sono disponibili in struttura quotidiani d'informazione locale e nazionale e settimanali di attualità.

A pagamento è possibile, inoltre, prenotare e richiedere ogni giorno l'acquisto di altri giornali o riviste presso la reception.



11.5. Servizio navetta di cortesia

È disponibile per Parenti e visitatori un servizio navetta gratuito di collegamento con la stazione di Montecastrilli (TR)

Tale servizio è disponibile su richiesta previa prenotazione.



12. Attuazione delle normative Vigenti

Vengono rigorosamente applicate le seguenti normative:

- HACCP (sistema di autoanalisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare).
 - Attuazione del D.Lgs riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura con la predisposizione di un idoneo piano di emergenza.
 - Attuazione della legge riguardante la privacy e il trattamento dei dati personali e delle relative richieste di consenso informato.
 - Attuazione delle leggi vigenti in materia di divieto assoluto di fumo in qualsiasi locale della struttura.
 - Tutto il personale operante nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento riportante il nome, la qualifica e la foto identificativa.
-



13. Carta dei diritti della persona anziana

La persona ha il diritto:

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza
- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa
- Di vivere con chi desidera
- Di avere una vita di relazione
- Di essere messa in condizioni di

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
- Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il



esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione

- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana



VILLA
CANALI

Req. 7.5

CARTA DEI SERVIZI

Erogazione dei servizi



Documento: Carta dei Servizi RQ75Q

Data revisione:
07/07/2011

Documento approvato
dal CDA della Servizi e Strutture Terza Eta' srl