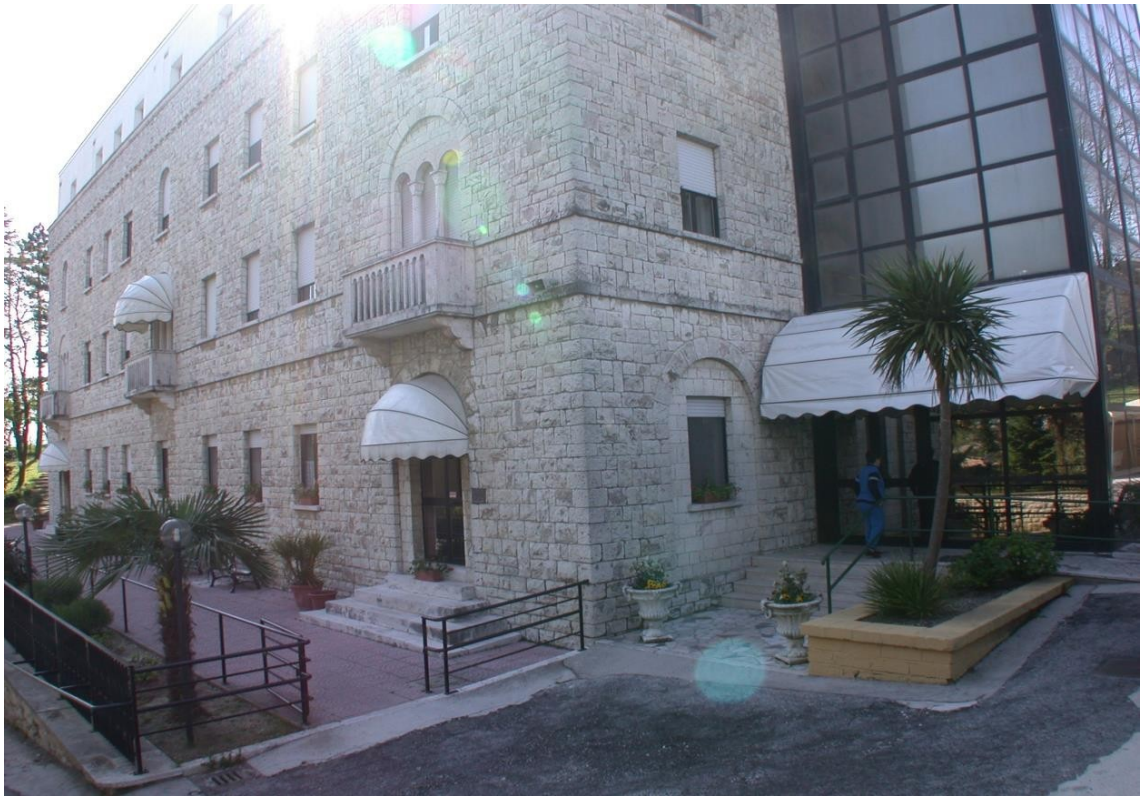


Residenza Protetta "Villa Canali"

Servizi e Strutture Terza Età s.r.l.
Via della Portella,21
05026 Quadrelli (TR)

Tel. 0744 940977 – Fax 0744 947058
serviziestrutture@pec.it
segreteria.serviziterzaeta@gmail.com

Indice

1. Vision – Mission - Valori
2. Premessa
3. Gli obiettivi
4. Come arrivare alla struttura
5. Caratteristiche Costruttive ed Ambientali
5.1. Al piano terreno si trovano
5.2. Al 1° piano si trovano
5.3. Al 2° piano si trovano
5.4. Al 3° piano si trovano
5.5. Al piano Seminterrato (-1) si trovano
6. Giardino Alzheimer
7. Caratteristiche aggiuntive alla struttura
7.1. L'Utenza
7.2. L'Orario di Apertura
7.3. Tariffa e convenzione con S.S.N.
8. Modalità di accesso ai servizi
9. Presa in carica dell'Ospite
10. Servizi
10.1 Servizi Principali
10.2. Servizio Ristorante
10.3. Servizio lavanderia
11. Altri servizi
11.1. Servizio religioso
11.2. Servizio parrucchiere e pedicure
11.3. Servizio bevande
11.4. Servizio giornali
11.5. Servizio navetta di cortesia
12. Indicatori di performance aziendale – attuazione delle normative vigenti
13. Carta dei diritti della persona anziana

1. Vision - Mission - Valori

La Residenza Protetta "Villa Canali" è convenzionata con la Usl Umbria 2 ed accreditata con la Regione Umbria

Vision: La Residenza Protetta per Anziani non autosufficienti è una struttura che accoglie persone che, per motivi di salute o di età, non sono più in grado di vivere autonomamente a casa. La sua visione è quella di essere un luogo di cura, di accoglienza e di socializzazione, dove gli ospiti possano vivere la propria vita in modo dignitoso e sereno.

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 famigliare".

La Residenza Protetta si pone come obiettivo quello di garantire:

- una qualificata assistenza sanitaria -assistenziale -sociale di tipo residenziale rivolta ad anziani che abbiano compiuto i 65 anni di età e che si trovino in una condizione di non autosufficienza nell'espletamento delle azioni della vita quotidiana, in modo totale o parziale, legata alla sfera sanitaria e/o sociale.
- Un ambiente confortevole e stimolante, che favorisca il mantenimento delle loro autonomie e delle loro relazioni sociali;
- una assistenza rispettosa della loro dignità e della loro individualità.

Per raggiungere questi obiettivi, la Residenza Protetta si impegna a:

- fornire una assistenza basata sulle più recenti evidenze scientifiche e sulle buone pratiche;
- favorire la partecipazione degli ospiti alla vita della struttura;
- collaborare con le famiglie e con i servizi del territorio per garantire una assistenza continuativa ed integrata.

Valori: la Residenza Protetta pone al centro dell'attenzione l'anziano come "soggetto attivo", coinvolto in prima persona nell'assistenza e nei servizi a lui diretti, riconoscendone, con rispetto, il valore e la dignità inalienabile della sua vita fino agli ultimi momenti dell'esistenza. Fondamentale la centralità della persona (l'ospite è al centro dell'attenzione dell'intera struttura) e l'umanizzazione dell'assistenza (l'assistenza deve essere prestata con cura e rispetto per la persona).

La Residenza Protetta per anziani non autosufficienti si impegna a realizzare la sua visione e la sua mission attraverso un continuo processo di miglioramento, basato sulla valutazione dei bisogni degli ospiti e sull'ascolto delle loro famiglie.

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 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 con mezzi pubblici

Linea bus Terni- Quadrelli

Linea bus Perugia - Stazione di Montecastrilli (ex fcu)

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 bagni assistiti
- n.2 Locali soggiorno e televisione
- n. 2 Sale da pranzo
- Direzione Amministrativa ed Uffici- servizi igienici
- n.2 Ascensori di cui uno montalettighe

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
- Dispensa
- Locali di servizio
- Spogliatoi per il personale e servizi igienici

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:

- 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'orto, curare 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
- Allevare 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, anziani che abbiano compiuto i 65 anni di età e che si trovino in una condizione di non autosufficienza nell'espletamento delle azioni della vita quotidiana, in modo totale o parziale, legata alla sfera sanitaria e/o sociale

7.2 Orario di apertura 24h su 24h

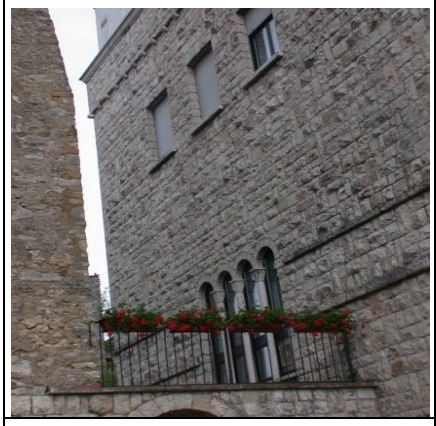
Ogni Ospite può ricevere visite da parte dei familiari ed amici, senza limitazioni d'orario **dalle 09.00 alle ore 18.00**.
Dalle 18.00 alle 20.00 con preavviso di almeno un'ora. Oltre alle fasce orarie sopra specificate, in casi particolari, l'accesso sarà organizzato ed autorizzato dalla Direzione Sanitaria. 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.

7.3 Tariffa e convenzione con S.S.N.

La retta di degenza giornaliera stabilita dalla Regione Umbria, per le residenze protette, è di **€ 97,66.**
Nel caso di integrazione sanitaria la retta giornaliera è **comprensiva del contributo del S.S.N. pari al 50%**.
Nel caso di riconoscimento anche dell'integrazione sociale la quota a carico dell'ospite è stabilita dal comune preposto

8 Modalità di accesso ai servizi

Per le richieste di ospitalità la struttura fornisce e compila, insieme al richiedente, la scheda "Richiesta di inserimento".
La domanda viene inserita in lista di attesa, ove non vi sia la disponibilità immediata.
Tale lista di attesa tiene conto prevalentemente della data di presentazione della domanda, dando comunque precedenza a situazioni di particolare gravità per specifiche condizioni economiche, sociali o ambientali.
Nel momento in cui la struttura è in grado di accogliere l'Ospite viene concordato il giorno di ingresso durante il quale il richiedente riceve e sottoscrive la presente Carta dei Servizi, il regolamento interno, la convenzione di impegno reciproco e le autorizzazioni in merito al trattamento dei dati personali.



9 Presa in carico dell'Ospite - ingresso

- Al momento dell'ingresso vengono compilati tutti i moduli, amministrativi e sanitari, necessari per il soggiorno in struttura.
- Ogni Ospite è preso in carico tramite la Valutazione Multidisciplinare effettuata dall'Equipe socio-sanitaria.
- Per ogni ospite si individuano gli interventi più efficaci di risposta ai bisogni terapeutici, socio-riabilitativi, sanitari, assistenziali ed occupazionali (Piano Assistenziale Individuale) attraverso le riunioni di equipe
- Eventuali visite specialistiche private, richieste dai familiari, possono svolgersi anche all'interno della Struttura, ma vanno sempre concordate con la Direzione Sanitaria per non ostacolare le attività interne

10 Servizi

10.1 Servizi Principali

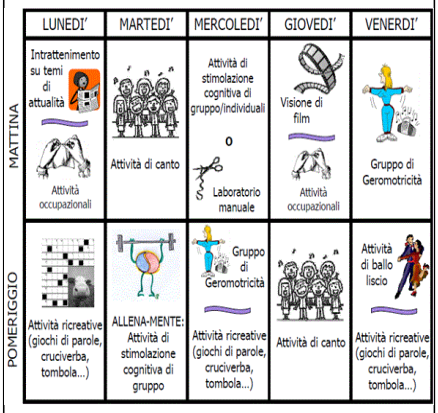
Il servizio medico, è garantito negli orari diurni dei giorni feriali, dal Medico di Medicina Generale dell'ospite e dal Medico Responsabile della struttura; mentre negli orari serali notturni e nei giorni festivi è garantito, nel caso di prestazioni sanitarie non differibili, dal servizio di Guardia Medica.

Il servizio infermieristico ed assistenziale è garantito h24. L'assistenza socio-sanitaria ed infermieristica è attuata da infermieri professionali e da operatori socio sanitari (OSS), coordinati dal Coordinatore dell'attività infermieristica e dal coordinatore di base, sotto la responsabilità del Direttore Sanitario.

Il servizio di Fisioterapia è svolto da terapisti qualificati, atto a recuperare, potenziare e/o mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali residue.

Servizio di Animazione Sociale ha come obiettivo il recupero e/o il mantenimento delle capacità cognitive residue e prevede in particolare:

- Laboratori di terapia occupazionale



- iniziative ludico-ricreative come attività oculo-manuale, espressività creativa con disegni e pitture, gite, cineforum ed attività musicali. Incontri mensili di musica dal vivo in occasione delle feste di compleanno degli ospiti e attività programmate con scuole e associazioni del territorio.

Servizio di Assistenza Sociale cura i rapporti con le famiglie, rileva i bisogni ed attua progetti di benessere sociale: cura i rapporti con il territorio, utilizzando la rete dei servizi locali (scuole, associazioni, Asl, Comuni ect.)

Si svolgono incontri periodici tra le figure professionali presenti in struttura al fine di garantire la continuità ed il miglioramento continuo delle prestazioni sanitarie e sociali con la finalità di verifica degli obiettivi raggiunti o una ridefinizione della strategia assistenziale (PAI).

10.2 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 08.00 alle ore 09.00
- pranzo alle ore 12.00
- merenda dalle ore 15.30 alle ore 16.00
- cena 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) 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.

10.3 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 interna. Tutto il 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 personale amministrativo e i referenti di Struttura sono presenti negli orari d'ufficio dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, per ogni informazione o esigenza i referenti di struttura sono reperibili al cellulare di servizio che verrà fornito dagli operatori dell'ufficio relazioni con il pubblico secondo le necessità.

Customer Satisfaction è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari uno strumento per esprimere liberamente le proprie opinioni in merito al grado di soddisfazione del servizio erogato.
Nel caso di reclami/suggerimenti è disponibile apposita documentazione presso la reception. Gli stessi possono essere messi nell'apposita cassetta "reclami/suggerimenti" o si può richiedere incontro con la direzione aziendale

11.1 Servizio religioso

Viene garantito il rispetto di ogni credenza religiosa e gli incontri con le proprie comunità

La SS Messa viene officiata una volta alla settimana presso i locali della Residenza. 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, del distributore automatico di bevande funzionante 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 Indicatori di performance aziendale- Attuazione delle normative Vigenti

La struttura adotta un sistema di gestione qualità secondo quanto previsto dalla normativa UNI EN ISO 9001/2015 che pone l'ospite e la sua soddisfazione al centro di tutto il sistema di monitoraggio e miglioramento. Tale sistema di gestione prevede un processo interno sistematico e integrato in tutte le attività aziendali, la programmazione di obiettivi, il monitoraggio dei risultati e specifici percorsi di miglioramento continuo. Nello specifico vengono applicati i seguenti standard di qualità:

- Sistema di autoanalisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare (HACCP- Piano di Autocontrollo)
- Applicazione delle linee guida e raccomandazioni del Ministero della Salute con particolare attenzione alla prevenzione e cura dell'ospite e valutazione degli esiti (appropriatezza clinica)
- Attuazione del D.Lgs 81/08 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 (GDPR 2016/679)
- Piano di formazione del personale
- Interventi atti a garantire i rapporti con l'esterno e fare in modo di portare, qualora siano complessi gli spostamenti, l'esterno fruibile per nostri ospiti. Tale requisito è uno dei nostri capisaldi per il benessere delle persone che vivono all'interno della struttura. La struttura collabora, altresì, con l'esterno per potenziare il proprio gruppo di lavoro con figure esterne che rappresentano una risorsa per chi ne usufruisce e un'occasione di arricchimento per chi lo svolge.
- Attuazione delle leggi vigenti in materia di divieto assoluto di fumo in qualsiasi locale della struttura.

13 Carta dei diritti della persona anziana

La persona ha il diritto:	La società e le Istituzioni hanno il dovere:
• Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	• 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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei	• Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane,

principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	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 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 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere	• 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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	• Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il 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 vivere con chi desidera	• Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

• Di avere una vita di relazione	• 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 essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	• Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
• 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.	• 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.

Documenti: - Carta dei Servizi RQ75Q
(in allegato il Regolamento)

Data revisione:
10/11/2023

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

Quadrelli, lì .....

Firma per accettazione .....