



"L'autunno ha forse colori più belli e atmosfere più intense rispetto allo splendore fin eccessivo dell'estate e alla freschezza acerba della primavera. E' necessario vivere in pienezza ogni stagione della vita senza nostalgie: c'è sempre un'emozione, una sorpresa, per ogni fase dell'esistenza purché sia vissuta con serenità".

Nicolas Boileau



Villa Parco

**CASA RESIDENZA PER ANZIANI
ACCREDITATA**

Viale Tassoni, 47 Modena
Telefono 059/24 32 59 - 059/9782286

E-mail: info@casaresidenzavillaparco.it
www.casaresidenzavillaparco.it

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione della Residenza per anziani, allo scopo di informare chiaramente gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono tutte le attività socio-assistenziali e sanitarie. Si tratta di un "vademezum" che indica le caratteristiche, la natura e le modalità organizzative dei diversi servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire.

L'anziano è come un libro,
se gli chiedi di raccontare,

È sempre pronto a farti sognare.

E quando tu ormai stanca stai per alzarti,
ti prende la mano e ti dice di restare,

perché un domani

anche tu avrai di che raccontare.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità dei servizi, in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'anziano all'interno della Residenza, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale e l'efficacia dell'assistenza.

La Casa Residenza per Anziani Villa Parco è Accreditata, è disposta su quattro piani ed è organizzata per offrire e soddisfare le molteplici e diversificate richieste di assistenza rivolte ad anziani autosufficienti e non, affetti da patologie croniche ed invalidanti.

La Mission è consiste nell'ospitare, assistere, curare e riabilitare le persone anziane con difficoltà e/o non autonome, assicurando una adeguata gestione delle risorse, rispondente ai bisogni di ognuno e al raggiungimento del benessere della persona.

Gli obiettivi generali della Residenza sono:

- **promuovere il benessere psico-fisico dell'ospite** ottimizzando la qualità di vita in base alle proprie condizioni;
- garantire un'assistenza adeguata e qualificata realizzando, a seconda dei bisogni di ognuno, interventi assistenziali personalizzati.
- assicurare periodicamente una formazione e aggiornamento continuo del personale allo scopo di sostenere la motivazione e mantenere le competenze tecnico-professionali, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite



La Residenza, ha la finalità di:

- Migliorare la qualità di vita dell'anziano, offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante, sostenere il mantenimento dei rapporti familiari e il contatto con amici o conoscenti,
- Offrire spazi di riabilitazione specifica e attività di animazione, attraverso momenti ricreativi, sollecitando e stimolando le azioni quotidiane di gestione di sé.
- L'obiettivo dell'attività è quello di rispettare la dignità e la personalità di ciascun ospite salvaguardandone i diritti alla vita, alla salute, le aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso a offrire loro un completo stato di benessere psico-fisico

È in questo quadro di valori di riferimento che anche la permanenza, temporanea o definitiva nella Residenza, acquista un valore non solo di cura ma anche di prevenzione del processo d'invecchiamento dell'anziano, nel più totale rispetto dei suoi bisogni e della cultura.

SERVIZI OFFERTI: ATTIVITA' DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Le prestazioni sanitarie, tutelari, di riabilitazione e di animazione sono fornite dalle seguenti figure professionali:



- **Operatore Socio Sanitario (O.S.S.):** figura che svolge mansioni di assistenza tutelare ed aiuto nelle attività di vita quotidiana.
 - **INFERMIERE:** professionista esperto che garantisce attività di assistenza infermieristica 24 ore su 24.
 - **FISIOTERAPISTA:** professionista che si occupa delle attività di riabilitazione conseguenti a prescrizioni del medico fisiatra e/o attività autonome. Presente dal lunedì al venerdì
- **MEDICO** geriatra e un medico di medicina generale che si occupano della prevenzione, diagnosi e cura degli anziani.

- **ANIMATRICE:** cura la socializzazione, stimola la motivazione dell'ospite attraverso le attività di gruppo e programmi di stimolazioni individuali.
- **(R.A.A)** Responsabile Attività Assistenziali: garantisce la realizzazione del programma socio-assistenziale di nucleo, nel rispetto degli standard qualitativi definiti dalla Residenza
- **INFERMIERE di coordinamento** organizza le attività sanitarie al fine di garantire la massima integrazione con tutte le altre attività assistenziali della Residenza.
- **COORDINATORE di Residenza**, che con la collaborazione di tutto il personale, ha il compito di garantire la buona organizzazione delle attività assistenziali e sanitarie. A tale scopo promuove incontri periodici con il personale con finalità gestionali, formative ed organizzative.

ACCESSO

Vengono accolti in casa Residenza sia ospiti privati che ospiti convenzionati ed è possibile accedere al servizio in modalità definitiva o temporanea di sollievo. Quest'ultima modalità permette all'ospite di essere accolto per un periodo determinato ed è finalizzato al recupero e/o al dare un "sollievo" al caregiver, il percorso è garantito e formalizzato dal PAI (piano assistenziale individualizzato).

All'ingresso dell'ospite, il team multidisciplinare, svolge un colloquio con i familiari e l'ospite stesso (se possibile), realizzando un momento di conoscenza reciproca, ottenendo tutte le informazioni riguardanti le abitudini, le esigenze, le problematiche, le limitazioni, con l'obiettivo di garantire la continuità dello stile di vita dell'anziano e del suo sistema di relazioni familiari. L'Ospite, deve essere in possesso di tutti i documenti personali (dati anagrafici, sanitari, ecc...) necessari per la permanenza in Residenza.

ASSISTENZA TUTELARE NELLE ATTIVITA' DI VITA QUOTIDIANA

1. Igiene personale:



Gli OSS assicurano agli ospiti una corretta igiene personale, che il loro abbigliamento risulti sempre pulito e adeguato al benessere microclimatico. Viene garantita l'igiene quotidiana (igiene personale, rasatura, cura dell'aspetto estetico e dell'abbigliamento, ecc...). I bagni sono programmati con frequenza settimanale e/o in relazione ai bisogni personali di ogni ospite.

Sono disponibili su personale richiesta dei familiari o dell'ospite, prestazioni di podologia, di parrucchiera e barbiere, svolte da personale esterno alla Residenza.

L'alzata dell'ospite, risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita fisiologica, favorendo la socializzazione ed evitando l'isolamento, nel rispetto delle esigenze e delle abitudini dell'anziano.

Per bisogni e condizioni particolari, si effettuano alzate differite.

Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano a letto agli ospiti che ne hanno l'abitudine e per tutti coloro che hanno indicazioni sanitarie.

2. Assunzione dei pasti:

La Colazione, il pranzo e la cena vengono consumati al piano di appartenenza. Il personale provvederà ad assistere nell'assunzione del pasto tutti coloro che necessitano di aiuto.

La disposizione degli anziani ai tavoli tiene conto delle richieste, dei bisogni e delle condizioni di ciascun ospite.

Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi autonomamente, vengono assistiti parzialmente o totalmente dal personale di assistenza, mentre quelli allestiti consumano il pasto in camera con la collaborazione/aiuto di un operatore.

3. Cura della camera e degli effetti personali

Le camere e gli effetti personali di ogni ospite vengono riordinati quotidianamente dal personale in turno. L'OSS Tutor è responsabile della cura e controllo dei capi personali degli ospiti assegnati. Il cambio della biancheria del letto avviene di norma, con frequenza settimanale, in ogni caso, ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

4. Assistenza notturna

L'attività di assistenza notturna garantisce, per ogni ospite, attenta sorveglianza del ritmo sonno-veglia ed interventi al bisogno e/o programmati, relativi a posture, idratazioni e controllo incontinenza.

4

5. Trasporti esterni e ricoveri ospedalieri

Il trasferimento degli ospiti, da e per le Strutture ospedaliere e/o altri Servizi sanitari, viene organizzato dalla Coordinatrice infermieristica che si avvale della collaborazione di mezzi attrezzati, taxi, o altro in relazione alle condizioni degli ospiti.

I trasporti per visite e/o indagini diagnostiche sono a carico dell'ospite se non convenzionato.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione e socializzazione riveste una grande importanza per migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo vivo il patrimonio individuale grazie ad un'atmosfera familiare, preservando e valorizzando le capacità residue.

La progettazione delle attività tiene conto dell'interesse e dei bisogni espressi dagli Anziani coinvolgendo anche i familiari.

Vengono promosse attività di orientamento spazio temporale e dell'immagine di se che vanno a rinforzare le attività di stimolazione cognitive. I laboratori sono fondamentali perché oltre a stimolare la manualità a creare oggetti/strumenti specifici e non solo decorativi. Periodicamente viene realizzata

attività di Musicoterapia per gli ospiti affetti da demenza con la collaborazione di una musicoterapeuta.

È contemplata inoltre, l'attività di animazione esterna che consiste in:

■ Partecipazione a Sagre, feste di

quartiere

■ trasferimenti in gelateria/bar, ecc..

■ visite ai musei e luoghi di culto

Le attività si svolgono dal lunedì al venerdì, nella fascia mattutina e pomeridiana.

Tutte le attività quotidiane che vengono organizzate hanno come principio cardine il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose delineate e garantite anche dal piano di assistenza individualizzato (PAI) e condiviso con l'ospite e/o con il familiare di riferimento/amministratore di sostegno.



SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA

Il servizio comprende l'assistenza medica e infermieristica, ed ha lo scopo principale, di garantire la salute ed il benessere degli ospiti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

L'assistenza medica è prestata da un MMG (geriatra) e da un medico di medicina generale presenti dal lunedì al sabato al mattino.

Il medico è presente nella residenza, con accessi quotidiani ed è disponibile a ricevere i parenti concordandone il giorno e l'orario.

L'assistenza infermieristica è erogata da professionisti in possesso di diploma/laurea in infermieristica e relativa iscrizione all'Albo Professionale. Il personale infermieristico svolge attività assistenziale in collaborazione col medico e si avvale di procedure interne formalizzate per tutte le attività rilevanti allo scopo di uniformare i comportamenti, evitando la soggettività delle azioni e per assicurare/garantire:

- il benessere dell'ospite, la gestione del rischio in un'ottica di miglioramento continuo, in linea con il percorso dinamico richiesto dall'accreditamento.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione ha lo scopo di migliorare/mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche dell'anziano. L'attività è gestita dal fisioterapista che realizza gli interventi direttamente e/o con la collaborazione dell'animatrice e degli operatori.

L'obiettivo è quello di:

- prevenire menomazioni e disabilità legate a handicap motori e alla immobilità
- informare ed educare l'anziano a fronteggiare le conseguenze disabilitanti della malattia;
- operare per mantenere le migliori condizioni concesse dalla malattia invalidante, ottenendo il massimo recupero funzionale possibile.



SERVIZI ALBERGHIERI

Lo scopo dei servizi di: ristorazione, lavanderia e pulizie è quello di fornire e garantire un livello adeguato di prestazioni, che supportano il benessere e la qualità della vita dell'anziano nei servizi residenziali

■ RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione garantisce un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche e tiene conto del gradimento dell'anziano.

All'interno delle proposte dei menù che offre varie opzioni, è compresa la frutta il dolce e le bevande.

Il menù varia giornalmente e si ripete secondo cicli di 4 settimane.

È prevista la somministrazione di diete speciali indicate per gli ospiti con patologie particolari secondo prescrizione medica.

In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento è proposto in forma cremosa, per consentire una nutrizione completa. In occasione di ricorrenze o festività, viene preparato un menù speciale.

Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione allo scopo di mantenere un'adeguata idratazione.

Per motivi igienico-sanitari ed a tutela della salute dell'anziano, è vietato portare e somministrare alimenti preparati all'esterno.

La 1^a colazione è servita tra le ore 8.0 e le ore 9.0; il pranzo è servito a partire dalle ore 11.35 e la cena dalle ore 17.45.

■ LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia, della biancheria piana (lenzuola, federe, ecc.) è affidato a una ditta esterna. Il lavaggio e stiratura degli indumenti personali si svolge all'interno della Residenza.

Ogni indumento personale dell'Ospite, dovrà essere contrassegnato con nome e cognome.

Poiché si ritiene importante la cura dell'abbigliamento e dell'aspetto degli anziani, anche per una forma di rispetto della loro dignità personale, si richiede che i familiari garantiscano un'adeguata dotazione di biancheria e abiti personali, nonché la sostituzione dei capi usurati.

PULIZIE

Il servizio di pulizia assicura la sanificazione e sanitizzazione di tutti gli ambienti della Residenza: in particolare garantisce la pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni interni alle camere, degli spazi e dei servizi comuni igienicamente rispondenti agli standard previsti.

Se si presenta la necessità, sono previsti ed attuati interventi straordinari quotidiani.

Periodicamente i singoli locali vengono sanificati e sanizzati a fondo secondo programma periodico prestabilito nel piano di lavoro.

SERVIZIO DI SEGRETERIA



Il servizio di segreteria fornisce

Informazioni dettagliate sulle rette mensili (definizione, composizione, modalità di pagamento) e sulle pratiche amministrative relative a tutto quello che riguarda la permanenza dell'anziano in Residenza. Per chi lo desidera, svolge funzioni di depositario a titolo gratuito di piccole somme di denaro per le necessità quotidiane.

LA DIREZIONE, NON RISPONDE per i valori conservati direttamente e personalmente dagli ospiti.

Per motivi di privacy non fornisce informazioni telefoniche sullo stato di salute degli ospiti.

RETTA: CONTRIBUTUZIONI E RIMBORSI

Per tutti gli ospiti non convenzionati, la retta viene comunicata preventivamente, all'ospite o al familiare referente che si occupa anche del pagamento mensile.

MODALITÀ DI ACCESSO IN RESIDENZA PER GLI OSPITI NON CONVENZIONATI

La domanda di ammissione viene inoltrata alla direzione della Residenza dai familiari, tutore legale. Tale richiesta, consiste in un colloquio diretto o telefonico anche col coinvolgimento del Coordinatore infermieristico per valutare le condizioni generali e socio-sanitarie in modo da garantire un'assistenza adeguata. Seguirà relativa prenotazione su agenda. Nel momento in cui si rende disponibile un posto, vengono contattate le persone prenotate in agenda. Per prenotare la camera è necessario versare un acconto di euro 300.

MODALITÀ DI PAGAMENTO PER GLI OSPITI NON CONVENZIONATI

La retta viene comunicata preventivamente all'ospite o al familiare referente o all'amministratore di sostegno che si occupa del pagamento.

La retta comprende la prestazione assistenziale e sanitaria, il servizio alberghiero comprensivo dell'alloggio, del vitto, della biancheria da camera e relativo lavaggio.

Sono esclusi dalla retta e pertanto sono a carico dell'ospite: la lavanderia dei capi personali, eventuali ticket, onorari e compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite dalla residenza. Il pagamento della retta può essere mensile, semestrale o annuale e in base alla modalità scelta ci possono essere tariffe agevolate. Il pagamento dovrà essere effettuato entro i primi 10 giorni del mese presso la segreteria della residenza tramite assegno o bonifico bancario.

Al momento del pagamento verrà rilasciata una fattura che sarà intestata all'ospite che usufruisce del servizio. L'assenza per qualsiasi motivo (ricoveri in un presidio ospedaliero, soggiorno vacanza, ecc.) dà diritto ad una riduzione della retta giornaliera pari al 20 % che verrà scontato attraverso un conguaglio al momento del rientro.

L'ospite o chi per esso, può rinunciare alla permanenza in Residenza mediante preavviso di 15 giorni. Nel caso in cui non venga comunicato il preavviso previa compilazione del "Modulo Dichiarazione di dimissione" (Mod. G. 10/06) verrà trattenuta una penale per il mancato preavviso pari alla retta giornaliera di 15 giorni.

MODALITÀ DI ACCESSO OSPITI CONVENZIONATI

L'ammissione dell'ospite convenzionato avviene secondo quanto previsto nei seguenti atti: il regolamento comunale approvato con delibera di Consiglio n 41/2017, la Deliberazione di Giunta Comunale n 662/2017, la Deliberazione di Giunta Regionale n 273/2016 relativa all'accredimento, ed il contratto di servizio fra Ente Gestore e Comune di Modena.

Sulla base delle indicazioni fornite dall'Ufficio Ammissione del Comune di Modena, verrà contattato dall'Ufficio Amministrativo di Villa Parco il referente dell'ospite. L'ingresso in Residenza sarà subordinato al versamento di un deposito cauzionale (solo per gli ospiti convenzionati definitivi) pari a 31 importi della retta giornaliera. Il deposito cauzionale, verrà restituito al familiare o in mancanza di questi agli eredi, previa verifica del saldo di eventuali insoluti o a saldo dell'ultimo periodo di degenza.

MODALITÀ DI PAGAMENTO PER GLI OSPITI CONVENZIONATI

Gli importi della retta a carico dell'ospite e l'eventuale contributo erogato dal Comune di Modena, sono fissate ogni anno dal Comune di Modena in base all'attestazione ISEE, ed eventualmente nel corso dell'anno al mutare delle condizioni economiche dell'ospite al servizio. La fatturazione del servizio avverrà a cadenza mensile, alla fine di ciascun mese e in base alle effettive presenze. In caso di assenza dell'ospite con mantenimento del posto, la retta giornaliera è eventualmente decurtata in base alla delibera di consiglio n 41/2017, la delibera di giunta comunale n 662/2017, la delibera di giunta regionale n 273/2016 e il contratto di servizio fra ente gestore e comune di Modena. Il pagamento della retta dovrà essere fatto o tramite bonifico oppure tramite mandato Sepa con Direct debit autorizzazione permanente di addebito sul c/c.

La fattura verrà intestata all'ospite che usufruisce del servizio. Il credito nei confronti dell'ospite o del suo garante/referente può essere in qualsiasi momento ceduto al comune di Modena, o, in alternativa, lo stesso Comune può subentrare mediante surrogazione (art. 1201 c.c.)



SEGNALAZIONI DI RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il diritto dei cittadini ad esprimere reclami, suggerimenti, proposte sui servizi è garantito e può essere esplicitato con:

■ **SEGNALAZIONE SCRITTA:**

Sono a disposizione in Residenza i moduli di "suggerimenti, reclami ed elogi" per potere esporre da parte degli ospiti e/o familiari qualsiasi critica, reclamo e/o suggerimento. (all'inizio delle scale, sono presenti i moduli e la cassetta per la raccolta). Ogni segnalazione verrà trattata secondo indicazioni riportate nella P.G. 05 "Gestione reclami, suggerimenti ed elogi".

■ **Possono essere presentati anche in **FORMA VERBALE** a:**

- Coordinatore di Residenza
- Responsabile delle Attività assistenziali (RAA)
- di nucleo di appartenenza dell'anziano;
- Segnalazione alla segreteria

I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI

- **DIRITTO ALLA VITA:** ogni persona deve ricevere la tempestiva necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione...)
- **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 quanto possibile (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) atto a prevenire peggioramento e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- **DIRITTO DI DIFESA:** ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni e raggi e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti;
- **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte ed esaudite nei limiti del possibile;
- **DIRITTO DI INFORMAZIONE:** ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto;
- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa;
- **DIRITTO DI ACCETTAZIONE:** ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valori e non etichettata;
- **DIRITTO ALLA CRITICA:** ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le 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 e il suo concetto di 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, ai sensi della L. 675/96 e successive modificazioni;
- **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE:** ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa

In caso di bisogno, Villa Parco mette a disposizione i propri spazi, attrezzature idonee e organizza i trasporti, per permettere l'esercizio dei diritti legali degli utenti, facoltà di esercizio delle disposizioni testamentarie, aspetti pensionistici e previdenziali, provvidenze economiche e ausili ecc.

Orario di visita

Nell'intento di salvaguardare il diritto alla riservatezza degli Ospiti i familiari possono far visita ai loro cari :

DALLE ORE 10.00 ALLE ORE 12.30

DALLE ORE 15.00 ALLE ORE 18.30

Orario Ufficio Amministrativo

Dal Lunedì al Venerdì dalle 10:00 alle 17:00

Tutti i visitatori potranno accedere ai locali della CRA rispettando tutte le misure di prevenzione igienico-sanitarie. Si raccomanda l'utilizzo del GEL IDROALCOLICO all'ingresso della CRA e dei nuclei.