



CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO

VILLA CODURO

struttura residenziale per anziani



*Via Kennedy 14, Fidenza (PR)
(località Coduro), 43036*

e-mail: info@villacoduro.it

sito: www.villacoduro.it

Cenni storici:

la struttura è stata inaugurata nel 2012, autorizzata al funzionamento come casa famiglia, dal Comune di Fidenza secondo quanto previsto dal D.R. 564/2000; poi trasformata in Comunità Alloggio nel 2018, ubicata in una casa colonica su tre livelli, l'immobile si snoda su piano terra, primo e secondo piano, con una ricettività attuale di 7 camere doppie e 6 singole, per un totale di 20 posti, oltre a diversi spazi comuni ed un ampio giardino.



L'attuale destinazione a Comunità Alloggio, dopo la recente ristrutturazione, riorganizza la vita all'interno della struttura con la totale accessibilità degli ospiti a tutti gli spazi comuni, sia per le attività di socializzazione che per la fruibilità della sala pranzo comune.

Tale ristrutturazione ha comportato la creazione di uno spazio dedicato alle attività del tempo libero (sala relax e tv e spazio attrezzato per attività ginniche e riabilitative) fruibile grazie all'ascensore; inoltre del totale dei 7 bagni sui tre livelli, 4 risultano attrezzati per disabili.

Al piano terra della struttura oltre all'ingresso-soggiorno, le camere ed i bagni per gli ospiti, si trova la cucina di comunità con la sala pranzo comune; inoltre l'ufficio della Direzione. Al primo piano un soggiorno relax, le camere ed i bagni; al secondo piano la grande e luminosa sala per il relax, il tv con grande schermo, lo spazio animazione e quello attrezzato a palestra.

Gli spazi esterni : il grande giardino con siepe ed alberatura per le passeggiate degli ospiti; ed ancora all'esterno il parcheggio privato per le auto dei visitatori.

Mission (impegni della Direzione di Villa Coduro) :

Secondo quanto prevista dalla normativa di riferimento, la seguente Carta precisa gli impegni assunti verso gli utenti (ospiti e loro famiglie) :

- erogazione dell'assistenza secondo il principio dell'eguaglianza ed imparzialità per tutti gli ospiti senza distinzione di razza, religione e qualsivoglia altra caratteristica;
- osservanza del requisito della trasparenza del servizio erogato verso gli ospiti e i parenti; massima apertura e collaborazione con le istituzioni del territorio: Comune ed Ausl;
- partecipazione dell'utenza mediante segnalazioni, suggerimenti e reclami: dotazione di una cassetta per suggerimenti e reclami di ospiti o familiari;



- *principio dell'efficienza ed efficacia, secondo la volontà del miglioramento continuo, con obiettivi misurabili, anche da parte dell'utenza come specificato dagli indicatori di standard contenuti nella presente Carta dei Servizi;*
- *continuità del servizio: garanzia di svolgimento del servizio di base anche in caso di sciopero e/o assenze del personale, con l'assicurazione di un livello assistenziale minimo garantito;*

Servizi offerti dalla Comunità Alloggio:

***I servizi assistenziali** constano nell'aiuto a tutte le attività di base di vita, nel rispetto delle autonomie residue e della privacy: alzata e messa a letto, igiene quotidiana, bagno settimanale, parrucchiera, mani/pedicure, colazione, pranzo, cena, merenda, attività di animazione e socializzazione;*

***I servizi alberghieri** risultano ricompresi nelle pulizie degli ambienti di vita personali e comuni, del servizio di lavanderia e guardaroba, del servizio di trasporto per l'esterno (accompagnamenti al bisogno, su richiesta dell'ospite e/o familiari);*

***I servizi para-sanitari** si concretizzano nella supervisione all'assunzione della terapia, all'utilizzo di ausili prescritti, alla segnalazione all'infermiera professionale di criticità sanitarie (quando previsto nel PAI), nella garanzia di accesso libero al medico curante al bisogno dell'ospite, così come l'ospitalità di medici specialisti per visite presso la struttura, nonché l'effettuazione presso la Comunità di esami clinici, diagnostici, radiologici (a carico dell'ospite stesso).*



Servizio di ristorazione:

Tale servizio prevede due tipologie di menu, invernale ed estivo, a rotazione quadrimestrale; risulta possibile ricevere diete elaborate su richiesta medica specialistica specifiche per determinate patologie.

Modello assistenziale:

La Direzione assicura

- *l'elaborazione di un progetto gestionale del personale e dell'assistenza*
- *l'elaborazione di un P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale personalizzato)*
- *adozione di procedure, protocolli, linee guida anche di concerto con l'Ausl, circa problematiche legate al comportamento, all'igiene, alla sicurezza e prevenzione, all'alimentazione ed idratazione dell'anziano*

Ammissione, ingresso, dimissioni :

L'ingresso in Comunità avviene previo colloquio della Direzione con l'ospite e/o familiari, la visita alla struttura, la disamina dei bisogni socio-sanitari ed assistenziali dell'anziano, che deve corrispondere a un grado di autosufficienza lieve, come da normativa reg. per comunità alloggio, avvalendosi di strumenti di valutazione standardizzati come l'indice di barthel modificato che deve essere superiore a 50, con assenza di disturbi comportamentali importanti, certificati da personale competente. Conseguentemente all'accettazione, la Direzione illustra la presente Carta dei Servizi e il Regolamento, e provvede alla stipula del Contratto d'ingresso e viene definita la retta comprensiva di:



- *assistenza socio-sanitaria, animazione, servizi alberghieri (vitto, alloggio, lavanderia), segreteria sociale (aiuto al disbrigo prenotazione pratiche e visite) trasporti concordati.*
- *Assistenza infermieristica : prelievi, monitoraggio parametri FC, PA, controllo glicemico, medicazioni.*

altresì non sono ricompresi nella retta:

- *fisioterapia, medicine in fascia C, massoterapia, ausili, prodotti farmaceutici e sanitari non prescrivibili con SSN.*

Retta:

Giornaliera variabile in base alle esigenze personali d'ospite, da € 70,00 a € 80,00 come specificato sopra; per periodi di assenza inferiori ai 15 gg., al fine del mantenimento del posto e per la copertura delle spese fisse di gestione, la retta verrà corrisposta per l'80%; per periodi superiori ai 15 gg., la Direzione si riserva diverse valutazioni .

Documenti d'ingresso:

- *modulo domanda- contratto*
- *firma del modulo di consenso (tutela privacy)*
- *documento anamnestico del medico di base*
- *documentazione clinica recente*
- *Certificato medico di auto o parziale autosufficienza e compatibile con la struttura.*
- *tessera S.S.N.*
- *Carta d'identità*
- *esenzione ticket*
- *recapiti telefonici familiari reperibili*
- *elenco della dotazione effetti personali al momento d'ingresso*



Dimissioni:

- *trasferimento ad altra struttura per aggravamento condizioni di salute, con conseguente aumento dei bisogni assistenziali di tipo funzionale, valutati con strumenti standard (es.indice di Barthel modificato <50) o comparsa di gravi disturbi comportamentali .*
- *libera scelta dell'utente (obbligo preavviso 15 gg.)*
- *decisione della Direzione (incompatibilità ambientale sopraggiunta)*

Tutela della privacy:

Nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 tutti i dati personali e sensibili di ospiti/parenti, vengono trattati previo consenso degli interessati; la Direzione assicura che tutti i dati acquisiti, siano oggetto di trattamento riservato.

Il personale è informato e richiamato ad osservare il rispetto del segreto professionale e d'ufficio. Tutti i documenti personali e di lavoro (PAI, consegne, cartelle socio-sanitarie) sono utilizzati esclusivamente a scopo di cura.

La Direzione ha inoltre elaborato il piano aziendale per la tutela della privacy, inerente la conservazione del materiale sia cartaceo che informatico.



Norme di vita della Comunità (regolamento interno):

- *le visite agli ospiti della Comunità per quanto libere, in quanto la direzione di Villa Coduro incoraggia tale pratica; nonostante ciò tali visite devono attenersi al rispetto della privacy degli altri ospiti (per orari e modalità di visita);*
- *gli ospiti possono muoversi liberamente in entrata e uscita: la Direzione pur attivando mezzi e attenzioni tutelari, non può applicare misure limitative della persona;*
- *gli ospiti possono arredare in modo personalizzato la propria stanza nel rispetto di convivenza e funzionalità del servizio, sempre previa autorizzazione della Direzione;*
- *gli ospiti non devono arrecare danni ad attrezzature in modo volontario; altresì non apportare modifiche ad ambienti se non autorizzati dalla Direzione;*
- *gli ospiti si impegnano al rispetto delle regole di convivenza civile, nonché evitare di arrecare disturbo agli altri ospiti ed al personale;*
- *gli ospiti e i familiari si impegnano a non conservare alimenti nelle camere personali, se non autorizzati per specifici casi dalla Direzione;*
- *gli ospiti e i familiari rispettano il divieto di fumo (fatto salvo nei locali autorizzati);*
- *i familiari si impegnano a comunicare alla Direzione suggerimenti e reclami;*
- *la Direzione non risponde dei valori o di denaro conservate nelle proprie camere;*



STANDARD DI SERVIZIO :

<i>FATTORI DI QUALITA'</i>	<i>DESCRIZIONE</i>	<i>INDICE STANDARD</i>
Erogazione del servizio	Servizi assistenziali di base	24/24 e 365/gg/anno
Personalizzazione del servizio	Elaborazione del PAI Piano Assistenziale Individuali.	2 volte all'anno
Ascolto	Incontri con i familiari	Su richiesta, entro 7 gg
Garanzia del servizio	Rispetto standard personale	100 %
Lavanderia	Assicurazione di qualità	100 %



STANDARD DEGLI IMPEGNI DI QUALITA':

<i>FATTORI DI QUALITA'</i>	<i>DESCRIZIONE</i>	<i>VALORE INDICATORI</i>
Accessibilità fisica dell'utenza	Assenza barriere architettoniche	100%
Puntualità	Tempo max. risposta reclami	15 gg.
Trasparenza	Aggiornamento carta dei servizi	annuale
Efficacia	Rispetto dei PAI	100%
Partecipazione	Riunione con i parenti	Almeno 1 volta al mese
Orientamento al cliente	Indagine di soddisfazione	1 volta all'anno
Qualità della ristorazione	Rispetto menu programmato rispetto delle diete rispetto HACCP	90% 100% 100%

ALLEGATO B)

SCHEMA PER SEGNALAZIONI E/O APPREZZAMENTI DI EVENTI :

il sottoscritto _____
ospite *O* parente *O* amico *O*

INFORMA

Che in data _____ ha rilevato il seguente evento:

RECLAMO

E pertanto in base al principio di autotutela prevista dalla Carta dei Servizi,

CHIEDE

Ai preposti alla vigilanza chiarimenti del caso e/o che vengano presi opportuni provvedimenti

APPREZZAMENTO

Data _____

Firma _____

ALLEGATO A)

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DELLA COMUNITA' ALLOGGIO VILLA CODURO .

Data _____ età _____ maschio O femmina O

(se compilato da persona diversa dall'ospite)

Coniuge O figlio O amico O altro O

1. COME GIUDICA IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL PERSONALE DI ASSISTENZA?
 - APPENA ACCETTABILE
 - BUONO MA MIGLIORABILE
 - OTTIMO E PUNTUALE

2. COME VALUTA POSSIBILITA' AVERE INFORMAZIONI ?
 - APPENA ACCETTABILE
 - BUONO MA MIGLIORABILE
 - OTTIMA E PUNTUALE

3. COME VALUTA IL RISPETTO DELLA PRIVACY ?
 - O APPENA ACETTABILE
 - O BUONO MA MIGLIORABILE
 - OTTIMA E PUNTUALE

4. COME VALUTA IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?
 - O APPENA ACCETTABILE
 - O BUONO MA MIGLIORABILE
 - OTTIMO E PUNTUALE

5. COME VALUTA IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI?
 - APPENA ACCETTABILE
 - BUONO MA MIGLIORABILE
 - OTTIMO E PUNTUALE

6. UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO?
 - APPENA ACCETTABILE
 - BUONO MA MIGLIORABILE
 - OTTIMO E PUNTUALE

7. UN GIUDIZIO SUL BENEFICIO CHE L'OSPITE HA TRATTO CONSEGUENTEMENTE ALL'OSPITALITA' IN COMUNITA' ?
 - APPENA ACCETTABILE
 - ANCORA MIGLIORABILE
 - OTTIMO