

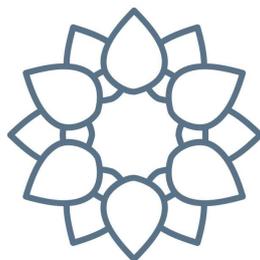


villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

CARTA DEI SERVIZI

CDS 01
Pag. 1 di 25



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

“CASA DI RIPOSO E RESIDENZA PROTETTA C/DEMENZA”

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2024

Revisioni		Descrizione delle modifiche	Elaborato da	Verificato da	Approvato da
Rev.	Data		Resp. amm.vo	Direzione	Direzione
1	01/01/2024	Seconda emissione anno 2024	Anna Galluccio	Bussoletti Enzo	Bussoletti Enzo



SOMMARIO

1 – PREMESSA.....	pag.4
2 – LA STORIA.....	pag.4
3 PRESENTAZIONE DELL’ORGANIZZAZIONE.....	pag.4
3.1 – Missioni e valori.....	pag.4
4 –DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	pag.6
4.1 – La Casa di Riposo.....	pag.6
4.2 – La Residenza Protetta per Demenza.....	pag.6
4.3 – La Struttura.....	pag.6
5 – MODALITA’ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE.....	pag.8
5.1 – Modalità di ammissione alla Casa di Riposo.....	pag.8
5.2 – Modalità di ammissione alla Residenza Protetta per Demenza.....	pag.8
5.3 Dimissioni.....	pag.9
6 – LA LISTA D’ATTESA.....	pag.9
6.1 – La lista d’attesa della Casa di Riposo.....	pag.9
6.2 – La lista d’attesa della Residenza Protetta Per Demenza.....	pag.9
7- EQUIPE TERAPEUTIVA.....	pag.10
8 – COSTI DELLA RETTA E MODALITA’ DI CORRESPONSIONE.....	pag.11
8.1- Conservazione del posto.....	pag.11
9- ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	pag.12
9.1 – La Casa di Riposo.....	pag.12
9.2 – La Residenza Protetta per demenza.....	pag.12



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

10 – REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA.....	pag.13
11 – FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.....	pag.14
12 – ASCOLTO E TUTELA.....	pag.14
12.1 – Diritti e doveri.....	pag.14
12.2 – Reclami.....	pag.15
12.3 – Privacy.....	pag.15
13 – ATTIVITA' RICREATIVE.....	pag.15
13.1 Servizio Fisioterapia.....	pag.15
14 – SERVIZIO RELIGIOSO.....	pag.16
15 – RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI....	pag.16
16- CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE.....	pag.16
17 – MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI.....	pag.16
18 – ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI.....	pag.17
19 – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	pag.17
20 – DIFFUSIONE CARTA SERVIZI.....	pag.17
21 – SERVIZI ALBERGHIERI	pag.18
CONTATTI.....	pag.18
– ALLEGATO A: Questionario soddisfazione/efficacia famiglie e caregiver	pag.19
– ALLEGATO B Questionario soddisfazione/efficacia paziente.....	pag.20
– ALLEGATO C: Scheda segnalazione disservizio/reclamo.....	pag.23



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

1- PREMESSA

La presente Carta dei Servizi della Casa di Riposo Frasassi s.r.l., intende fissare i principi a cui deve ispirarsi l'attività di erogazione dei servizi, e rappresenta uno strumento finalizzato alla tutela delle esigenze dei cittadini che possono e desiderano fruirne nel rispetto dei principi dettati dalla legge 21/2016 e successive modificazioni. La Carta dei Servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli Ospiti

2- LA STORIA

La Residenza Villa Frasassi sita in Via Marconi n.33 Genga (AN) a circa 15 km da Fabriano e km 62 da Ancona, è ubicata nello splendido comune di Genga ed è stata realizzata a partire da un ex albergo, conosciuto come "ALBERGO FRASASSI". Nato nel 1970 e ristrutturato nel 1978 dai fratelli Marinelli che ottennero il permesso di esecuzione dei lavori edili di ristrutturazione, destinando l'immobile all'attività turistica-alberghiera. Nel 1985 l'albergo venne acquistato dal Consorzio Frasassi e dopo alcuni anni nel 1998 fu realizzato un progetto di ristrutturazione dell'edificio completato nel 1999 dove vennero realizzati 87 posti letti, una sala conferenza, una sala ristorante, un bar, una cucina e una saletta Tv per un totale di 1607,30 mq. Nel 2020 l'immobile fu acquistato dalla Società Edilcrea che nel 2021 presentò un progetto per la realizzazione di una Casa di Riposo per anziani apportando modifiche interne all'esistente edificio completando i lavori nel 2023.

3. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

La Casa di Riposo è gestita da una struttura sociale e residenziale per anziani denominata FRASASSI CASA DI RIPOSO SRL iscritta alla CCIAA di Ancona costituita nel 2021. La gestione dei servizi socio sanitari e servizi alberghieri è stata affidata alla HELIOS Coop. Soc. Assistenziale iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative Sociali di tipo A.

3.1- Missioni e valori

La Casa di Riposo "Villa Frasassi" è stato il risultato di una fattiva collaborazione tra il Comune di Genga e la comunità, in data 21/04/2021 la Regione Marche esprime parere favorevole sotto l'aspetto del fabbisogno regionale in riferimento alla realizzazione della Casa di Riposo. La struttura è stata autorizzata all'esercizio dal Comune di Genga con determina n. 90 in data 27/02/2023. In data 12/05/2023 dietro parere favorevole della Giunta della Regione Marche, con determina n. 79, il Comune di Genga ha autorizzato la realizzazione della Residenza Protetta per persone con demenza con dotazione di 27 posti letto, attualmente in fase di autorizzazione all'esercizio. L'organizzazione della Casa di Riposo e Residenza Protetta R3D "Villa Frasassi" si impegna ad erogare il servizio socio-residenziale di propria competenza ispirandosi ai seguenti principi:



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

- **Eguaglianza**

Vengono garantiti medesimi servizi senza nessuna discriminazione in merito a differenze di genere, razza, religione e opinione politica.

- **Solidarietà**

Impegno alla reciprocità, alla tolleranza e al sostegno reciproco

- **Imparzialità**

L'atteggiamento e il comportamento del personale sono ispirati a criteri di imparzialità e obiettività

- **Responsabilità e partecipazione**

La persona è considerata parte attiva nella progettazione, condivisione, verifica del servizio erogato

- **Rispetto**

sono considerati prioritari i bisogni di ogni singolo individuo intesi nella dimensione sociale del gruppo

- **Continuità**

Viene garantita la presa in carico e la continuità assistenziale degli ospiti e l'informazione sulle scelte e sui trattamenti terapeutici proposti

- **Efficienza ed efficacia**

In linea con i principi fondamentali che persegue, la Residenza Villa Frasassi impronta la propria Mission alla cura e tutela degli Ospiti, permettendo loro di mantenere ed ampliare le proprie capacità residue, cercando di superare con dignità le problematiche e le patologie che possono colpire l'anziano.

L'obiettivo della struttura è quello di:

- accogliere anziani che non possono o non vogliono rimanere in famiglia o nella propria casa
- offrire assistenza medica, sanitaria ed assistenziale
- promuovere il benessere psico-fisico dell'anziano
- favorire il mantenimento dei rapporti dei familiari ed amicali, anche al fine di un possibile reinserimento in famiglia.
- Miglioramento continuo della qualità dei servizi per meglio rispondere alle esigenze degli Ospiti;
- Garanzia di un'assistenza qualificata, risultante da una formazione continua del personale, per creare interventi personalizzati, volti a rispondere ai bisogni del singolo Ospite;
- Sensibilizzazione del personale, affinché si approcci all'anziano non come ad una persona qualunque, ma come parte integrante di una grande famiglia;
- Attraverso l'intervento del servizio di animazione e socializzazione si cerca di raccogliere quante più informazioni possibili, sempre rispettando la privacy dell'Ospite, per recuperare abitudini di vita e trascorsi dell'anziano, in modo tale da ricreare un ambiente familiare e confortevole all'interno della Struttura;
- Tenere viva la comunicazione con Ospiti e familiari mantenendo sempre aggiornata la soddisfazione dei clienti e prestando attenzione ad eventuali reclami o suggerimenti che si vengono a concretizzare.



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

4- DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Struttura per anziani “Villa Frasassi” gestita dalla Frasassi Casa di Riposo srl, con sede a Genga (AN) in Via Marconi n. 33 P.Iva 02879160428 è suddivisa in due tipologie residenziali.

Destinatari

4.1 - La Casa di Riposo Villa Frasassi è autorizzata ad un totale di 28 posti letto destinati ad accogliere anziani autosufficienti che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età e che, per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell’arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo. La Casa di Riposo fornisce ospitalità ed assistenza offrendo occasioni di vita comunitaria e servizi per l’aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento. La struttura sostiene l’anziano nella gestione della vita quotidiana tramite personale qualificato presente 24h/24h e, come previsto dalla legge, l’infermiere al bisogno. La Casa di Riposo “Villa Frasassi”. garantisce, altresì, l’accoglienza e la continuità dell’assistenza agli anziani che eventualmente presentino una parziale riduzione dei livelli di autosufficienza entro i limiti compatibili con i servizi disponibili nella struttura.

4.2 - La Residenza Protetta Per Demenza è in fase di autorizzazione per un totale di n. 27 posti letto ed è destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti, che abbiano compiuto i sessantacinquesimo anno di età con deficit cognitivi ma con basso livello di disturbo comportamentale non curabili a domicilio e che necessitano di prestazioni sanitarie complesse ed integrate.

4.3 - La Struttura “Villa Frasassi” è sita nel territorio del Comune di Genga (AN), in via Marconi n. 33 ed è costituita da un edificio a quattro piani più un piano seminterrato, integralmente ristrutturato per accogliere un massimo di 55 ospiti: ad oggi sono autorizzati ed attivi soltanto il piano seminterrato, il piano terra ed il piano primo, per un totale di 28 posti di Casa di Riposo. Attorno alla struttura c’è uno spazio dedicato al parcheggio auto e delle aiuole. E’ presente una strada che dal parcheggio raggiunge l’ingresso sul retro dove è presente il montacarichi che collega tutti i piani della struttura e rende agevole un eventuale accesso dell’ambulanza e del personale di emergenza ai reparti.

Al piano seminterrato: sono presenti un ambulatorio medico/infermieristico, un locale per prestazioni opzionali, un ampio spazio a disposizione degli ospiti, un locale dispensa, un locale per barbiere/pedicure, un guardaroba, un locale lavanderia/stireria con percorso pulito/sporco separato, n. 2 spogliatoi per il personale con relative docce divisi per uomini e donne, una zona adibita a sala di svago ed una stanza di lettura per gli ospiti, un bagno idoneo alla disabilità ed alcuni ripostigli e locali tecnici.



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

Al piano terra: sono presenti 5 camere con bagno, di cui 3 camere doppie e 2 camere singole, per un totale di 8 posti letto in Casa di Riposo, la reception, un locale ad uso ufficio amministrativo e gestione delle emergenze, la cucina con annesso zona lavaggio stoviglie, la stanza del personale, una sala mensa/sala attività comuni, un bagno per i visitatori ed uno per gli ospiti.

Al piano primo: troviamo 11 camere con bagno, di cui 9 doppie e 2 singole, per un totale di 20 posti letto in Casa di Riposo, un locale per deposito ed una stanza adibita a guardiola con angolo cottura.

Al secondo piano: troviamo 11 camere con bagno, di cui 7 doppie e 4 singole, per un totale di 18 posti letto in Residenza Protetta c/demenza, è presente un locale adibito a vuotatoio ed un ripostiglio.

Al terzo piano: troviamo 4 camere doppie con bagno ed una singola con bagno, per un totale di 09 posti letto in Residenza Protetta c/demenza, un locale per attività motorie, il bagno assistito e un angolo ristoro.

Nella parte esterna è presente la struttura adibita a Luogo di Culto, reso fruibile tramite una rampa idonea al passaggio degli ospiti della struttura utilizzatori di sedia a ruote.

I recapiti telefonici sono i seguenti:

- Reception: 0732-90076
- e-mail amministrazione: direzione@villafrasassi.it
- e-mail oss e infermiere: info@villafrasassi.it

Come raggiungerci:



IN AUTO:

Da FABRIANO – JESI - ANCONA



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

Superstrada Ancona – Fabriano, uscita Sassoferrato/Genga, direzione Genga. Seguire segnaletica stradale “**Frasassi Casa di Riposo**”.

5- MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONI

5.1 - L'accesso alla Casa di Riposo Frasassi s.r.l. è subordinato alla presentazione tramite e-mail o direttamente all'ufficio segreteria della Casa di Riposo Frasassi s.r.l., via Marconi n. 33 – Genga (AN) previo appuntamento, dell'apposita domanda in forma di autocertificazione, redatta dall'ospite, o da chi ne fa le veci, che deve manifestare la volontà di essere ammesso nella Struttura e deve essere presentata corredata da certificato rilasciato dal medico curante attestante lo stato di salute generale, la condizione di autosufficienza o idoneità all'inserimento in struttura. Qualora la persona che presenterà domanda di ammissione presso la Casa di Riposo Frasassi vanti il diritto all'integrazione della retta, o al pagamento per l'intero ammontare, da parte di Enti o Associazioni varie, dovrà allegare alla domanda impegno di spesa, totale o parziale, dell'Ente interessato con specificato l'importo mensile a carico dello stesso.

5.2 - L'accesso alla Residenza Protetta per Demenza è subordinato alla presentazione diretta, mezzo e-mail o posta, all'ufficio segreteria della Casa di Riposo Frasassi s.r.l., via Marconi n. 33 – Genga (AN), dell'apposita domanda (vedi allegato) in forma di autocertificazione, redatta dall'ospite, o da chi ne fa le veci, che, deve manifestare la volontà di essere ammesso e deve essere presentata corredata da certificato rilasciato dal medico curante attestante lo stato di salute generale non autosufficienza ed alla valutazione dell'Unità Valutativa Distrettuale che ne attesti l'idoneità alla Residenza Protetta per Demenza. In caso di mancanza della valutazione dell'Unità Valutativa distrettuale, la Direzione della Struttura Villa Frasassi invia la documentazione amministrativa e sanitaria compilata agli uffici competenti dell'Unità Valutativa Distrettuale richiedendone la valutazione. Qualora la persona che presenterà domanda di ammissione presso Villa Frasassi vanti il diritto all'integrazione della retta, o al pagamento per l'intero ammontare, da parte di Enti o Associazioni varie, dovrà allegare alla domanda impegno di spesa, totale o parziale, dell'Ente interessato con specificato l'importo mensile a carico dello stesso.

All'atto dell'ingresso verrà presentata la struttura al paziente e ai suoi familiari e verrà sottoscritto un contratto di ospitalità formato da 12 punti in cui si evidenziano i dati dell'ospite e grado di autosufficienza, i dati del familiare/garante di riferimento, diritti e responsabilità della persona assistita, caratteristiche della stanza, durata minima del soggiorno ed importo della retta. Il contratto nel dettaglio verrà illustrato, condiviso, sottoscritto e consegnato ai pazienti, al familiare/garante all'atto della valutazione e nuovamente al momento dell'ingresso.

Documenti da portare con sé all'ingresso:

- Documento di identità
- Tessera Sanitaria
- Codice Esenzione



- Certificazioni mediche specialistiche di eventuali allergie a farmaci o alimenti.
- Eventuali certificazioni di invalidità

5.3 DIMISSIONI

Le dimissioni in caso di rinuncia dell'utente, devono essere comunicate con un preavviso di almeno 30 giorni, mentre l'Amministrazione può provvedere alle dimissioni d'autorità di un ospite, nei casi in cui l'ospite non rispetti le elementari norme di convivenza e/o rechi disturbo e/o pericolo agli altri ospiti, al personale e alla struttura.

6 - LA LISTA D'ATTESA

6.1 – Lista d'attesa Casa di Riposo

Qualora le domande di ingresso superino la disponibilità dei posti, viene predisposta una lista di attesa che terrà conto delle seguenti priorità nella formazione della stessa:

- Cronologia della presentazione della domanda di ammissione;
- Residenza nell'Ambito Territoriale Sociale n. IX;
- Particolare situazione sociale dell'utente.

6.2 – Lista d'attesa Residenza Protetta per Demenza

La lista d'attesa per la Residenza Protetta per Demenza è composta da domande di ingresso corredate da valutazione U.V.I. e seguono i seguenti criteri:

- Data di presentazione della domanda;
- Requisiti di urgenza sociale e/o sanitaria.

L'ingresso sarà concordato con l'U.V.I., che nei di casi di urgenza particolare può predisporre l'ingresso indipendentemente dai criteri sopra evidenziati.

La dimissione in caso di rinuncia dell'utente deve essere comunicata con un preavviso di almeno 30 giorni mentre l'Amministrazione può provvedere alla dimissione d'autorità di un ospite, nei casi in cui l'ospite non rispetti le elementari norme di convivenza e/o rechi disturbo e/o pericolo agli altri ospiti, al personale e alla struttura. L'U.V.I. territoriale potrà predisporre, in accordo con il Responsabile della Casa di Riposo Frasassi, eventuali ingressi nei di casi di urgenza particolare indipendentemente dai criteri sopra evidenziati.

7 - Equipe Terapeutica

Al fine di garantire una permanenza serena degli anziani all'interno della Struttura "Villa Frasassi" è necessario mettere al centro il paziente, per lui sarà necessario valorizzare l'aspetto fisico, mentale e sociale per farlo sentire a proprio agio. La scelta dell'equipe della Residenza Protetta e Casa di



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

riposo costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione: è infatti al suo interno che si programmano le attività terapeutiche riabilitative per gli anziani.

Una micro-equipe di riferimento, fin dal primo giorno prende in carico l'Ospite per tutto il periodo della sua permanenza e si riunisce settimanalmente. L'equipe nella sua interezza si riunisce ogni settimana a secondo necessità, per verificare e rivalutare periodicamente sia i programmi socio-riabilitativi, sia l'organizzazione complessiva per la gestione della Struttura.

Nello specifico le figure professionali previste sono:

Il Responsabile di Struttura è un medico chirurgo specialista in Oncologia -Fisiologia e malattie dell'Apparato Respiratorio con formazione ed esperienza, collabora con il coordinatore infermieristico sul processo di inserimento degli ospiti, e sul percorso complessivo, mantiene il coordinamento con le figure mediche che intervengono nel processo di trattamento.

IL Coordinatore infermieristico pianifica, gestisce e valuta l'intervento infermieristico, garantisce la corretta applicazione diagnostiche-terapeutiche, agisce sia individualmente sia in collaborazione con altri operatori sanitari e sociali nel monitoraggio delle condizioni di salute degli ospiti; si avvale ove necessario dell'opera del personale di supporto quali OSS, Fisioterapista Si occupa del coordinamento tra le varie figure professionali, con particolare attenzione al rapporto con i medici di medicina generale e specialisti e con le famiglie degli ospiti, si occupa dell'organizzazione e del rifornimento farmaci e ausili sanitari.

Il Fisioterapista: si occupa della riabilitazione individuale degli anziani in palestra o nelle camere per degli ospiti e in altri luoghi comuni, in accordo col medico di base della struttura e con il medico fisiatra.

Gli infermieri: si occupano della tutela della salute, delle procedure di somministrazione farmaci, medicazioni, monitoraggio dei parametri e lavorano in collaborazione con il coordinatore infermieristico e il medico.

I Medici di Struttura sono 2 medici di medicina generale, che hanno accesso programmato nella Struttura. Hanno la responsabilità dell'assistenza medica degli anziani.

Integrano le figure sopraindicate gli Operatori Socio Sanitari, il personale ausiliario che si occupa dei servizi alberghieri e dei servizi generali.

8- COSTI DELLA RETTA E MODALITA' DI CORRESPONSIONE

La quota del servizio (retta), è decisa annualmente dal Consiglio di Amministrazione, ed è :

- Ospiti autosufficienti in Casa di Riposo € 50,96 al giorno;
- Ospiti non autosufficienti Residenza Protetta per Demenza € 52,60 al giorno.

La quota comprende:

1. spese generali di gestione (utenze, manutenzione struttura, quote ammortamento, amministrazione, servizi alberghieri)
2. spese per ospiti (vitto, alloggio, materiale per le attività, connessione a internet,
3. spese assicurative (personale, ospiti)
4. spese per il personale

L'ammontare della retta può essere modificato in caso di necessità di prestazioni aggiuntive



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

evidenziate a seguito di valutazione da parte del personale preposto.

L'ospite che richieda di essere alloggiato in una camera singola avrà una maggiorazione della retta del **20%**.

L'ospite che richieda di poter usufruire singolarmente di una camera doppia avrà una maggiorazione della retta base nell'ordine del 50 per cento del costo di una camera doppia.

L'inizio del pagamento della retta non potrà differire di più di 10 giorni dalla data in cui viene comunicato l'accoglimento della richiesta anche se l'ingresso, per motivi personali dell'ospite o dei familiari, avverrà successivamente.

La retta deve essere pagata anticipatamente entro i primi dieci giorni di ciascun mese, che sarà aumentata dell'ammontare delle eventuali spese extra addebitate (trasporti, farmaci, prestazioni aggiuntive di parrucchiera, etc.), tramite versamento sul conto corrente intestato alla Casa di Riposo Frasassi S.r.l. o direttamente presso l'ufficio segreteria della Struttura previo appuntamento. In presenza di mancato assolvimento del pagamento, l'ospite potrà essere dimesso. In caso di trasferimento dell'ospite la retta è dovuta per il mese intero.

Il termine di cessazione dal pagamento decorre dal giorno in cui avviene la dimissione dalla Casa di riposo, previo rispetto dell'obbligo di preavviso che è stabilito in 30 giorni

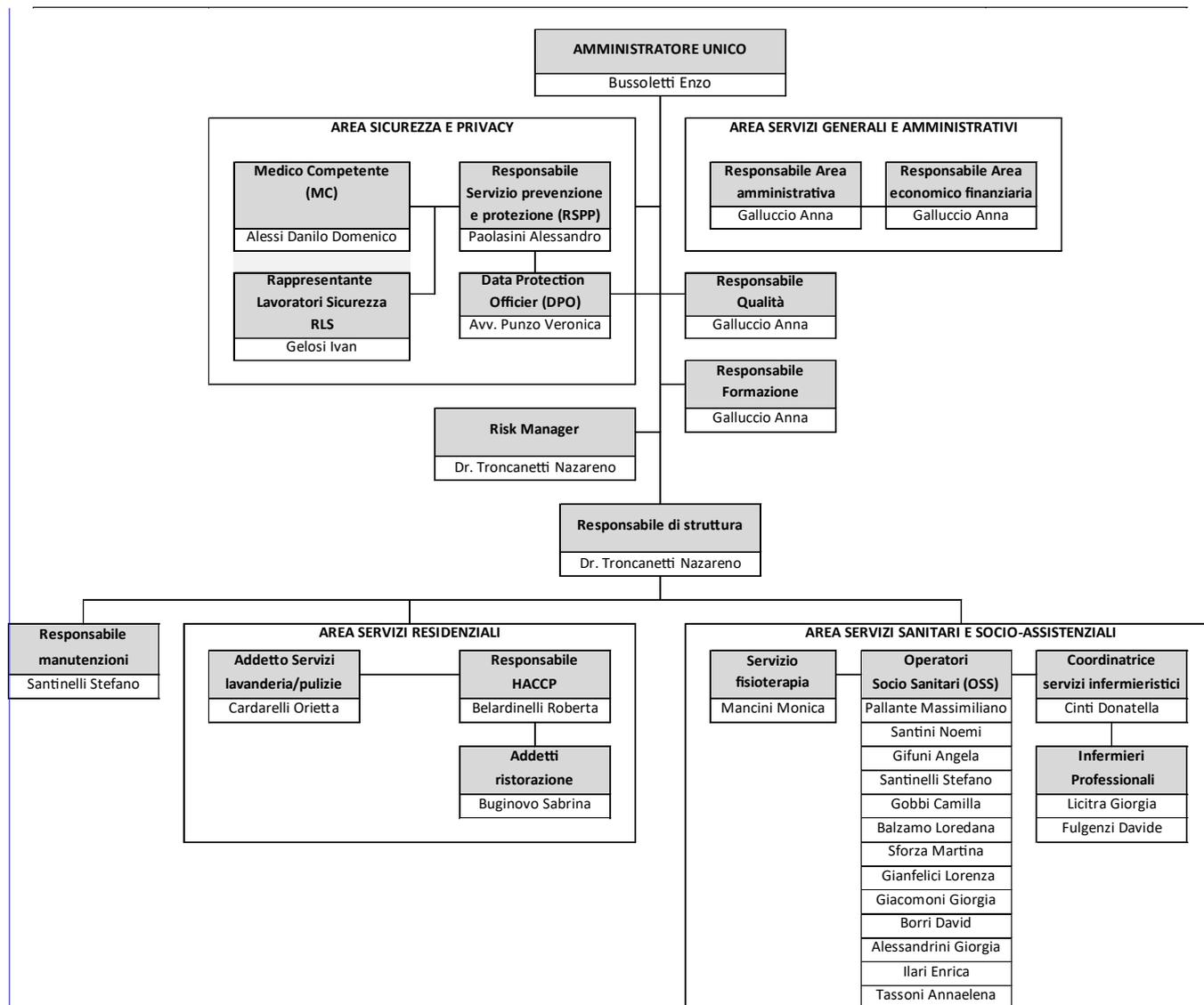
8.1 Conservazione del posto

L'ospite ha diritto alla conservazione del posto, in caso di assenza volontaria, previa corresponsione della tariffa per intero. In caso di assenza per ricovero ospedaliero, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera e l'ospite è tenuto a corrispondere la retta con una diminuzione del 20% giornaliero, in base al periodo di ricovero. Non sono previsti rimborsi in caso il posto letto venga lasciato anticipatamente



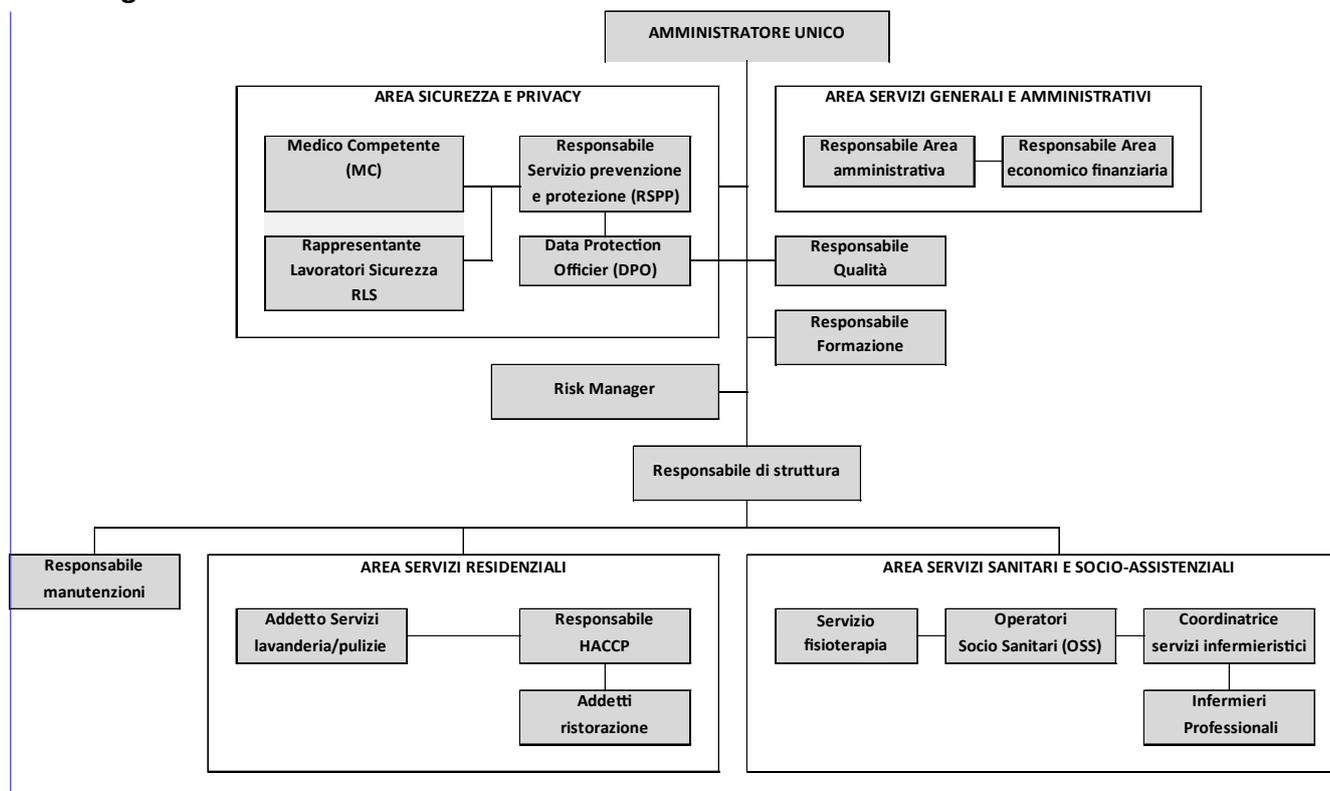
9- ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Organigramma





Funzionigramma



Le prestazioni ed i servizi erogati Dalla Casa di Riposo, e dalla Residenza Protetta per Demenza, sono rivolte esclusivamente agli utenti ospitati, nel pieno rispetto dei bisogni di ciascuno codificati nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) elaborato direttamente al momento dell'ingresso in struttura dal Responsabile infermieristico per gli utenti della Casa di Riposo, mentre viene elaborato sulla base del progetto assistenziale definito dall'Unità Valutativa Integrata per gli utenti della Residenza Protetta per Demenza. Il documento viene successivamente aggiornato dal personale infermieristico e dal personale assistenziale adeguandolo alle effettive necessità ed esigenze dell'utente.

Tutto il personale che opera all'interno della Struttura, oltre che dalle assicurazioni sul lavoro previste dalla vigente normativa, anche tramite polizza assicurativa RC stipulata con GENERALI ITALIA S.P.A. n.430541220 Essa copre sia i danni causati dagli operatori a terzi che i danni eventualmente subiti dagli operatori nell'ambito dello svolgimento delle mansioni previste per il proprio ruolo, con i seguenti massimali:

- Responsabilità civile verso terzi – massimale per sinistro, per persona e per danni a cose euro 500.000,00
- Responsabilità civile verso i prestatori di lavoro – massimale per sinistro, per persona euro 500.000,00



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

Le prestazioni garantite all'ospite, comprese nella retta mensile, sono esclusivamente quelle sotto riportate e così suddivise

9.1 – Casa di riposo:

- Giornata alimentare completa di: colazione, pranzo, cena, bevanda a metà mattinata e merenda pomeridiana – Soddisfacimento dei bisogni alimentari, con particolare aiuto agli ospiti semi o non autosufficienti;
- Igiene personale e vestizione dell'ospite;
- Bagni programmati ed assistiti;
- Riassetto e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
- Rifacimento letto quotidiano;
- Servizio lavanderia per biancheria intima;
- Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
- Assistenza infermieristica rapportata alle effettive necessità;
- Idratazione;
- Controllo incontinenza;
- Attività di deambulazione;
- Servizio religioso.

9.2 – Residenza protetta per demenza:

- Giornata alimentare completa di: colazione, pranzo, cena, bevanda a metà mattinata e merenda pomeridiana – Soddisfacimento dei bisogni alimentari;
- Igiene personale e vestizione dell'ospite;
- Bagni programmati ed assistiti;
- Riassetto e pulizia quotidiana della camera di appartenenza con passaggio mattutino e pomeridiano;
- Rifacimento letto quotidiano con cambio lenzuola ogni 2 giorni;
- Servizio lavanderia per biancheria intima;
- Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
- Assistenza infermieristica;
- Idratazione;
- Controllo incontinenza;
- Servizio religioso;
- Attività di animazione;
- Servizio di fisioterapia

10- REGOLE DI VITA COMUNITARIA

La giornata dell'ospite residente nella struttura si articola di norma secondo lo schema seguente:

- alzata dalle ore 06:30-7:30
- colazione dalle ore 07:45 – 09:00
- pranzo 1° turno dalle ore 11:50-12:30
- pranzo 2°turno dalle ore 12:30-13:30
- riposo pomeridiano dalle ore 13:30 alle ore 15:30



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

- cena 1° turno dalle ore 18:15 – 19:00
- cena 2°turno dalle ore 19:00-20:00
- riposo notturno dalle ore 20:30

A tutti gli ospiti è consentito libero accesso ed uscita dalla struttura, previa compilazione del registro uscite; il rientro di norma deve avvenire entro le ore 21:00 e comunque deve essere concordato con l'Amministrazione.

L'utilizzo di radio o TV in camera è consentito solamente se non arreca disturbo ad altri ospiti.

Nel rispetto delle buone regole di convivenza in strutture comunitarie, l'ospite è tenuto in particolare:

- ad osservare scrupolosamente le regole di igiene dell'ambiente di vita comunitaria e personale;
- a mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza;
- a segnalare eventuali guasti agli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- a consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona autorizzata dal Responsabile l'ingresso nella stanza di residenza per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni ed altri interventi;
- a non stendere capi di biancheria alle finestre, balconi o sui termosifoni;
- a non tenere oggetti sui davanzali delle finestre;
- a non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi agli altri ospiti;
- a non attaccare alcunché nelle pareti senza autorizzazione;
- a non gettare rifiuti, immondizie, liquidi od oggetti vari dalle finestre;
- a non gettare nei lavandini, water o apparecchiature sanitarie, materiali che possano otturare o nuocere al buono stato degli scarichi;
- a non fumare al di fuori dei locali consentiti;
- a risarcire all'Amministrazione ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza.

11- FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Per il personale, già qualificato è previsto un piano di formazione specifica individuale e di equipe ed un aggiornamento costante sia per quanto riguarda tecniche riabilitative, sia per quanto riguarda la conoscenza di norme igienico-sanitarie e di sicurezza. Vengono previste ore di formazione annua per tutti gli operatori come da piano formativo redatto annualmente. Per quanto riguarda la formazione individuale vengono previsti incontri individuali di formazione per i neo assunti da parte del referente o del responsabile, in cui vengono presentati il servizio, la modalità di lavoro, e gli strumenti operativi. Vengono previsti tutti i corsi per la formazione obbligatoria di base, e per quella specifica (primo soccorso, sicurezza. BLS, antincendio, Privacy, Haccp). Viene altresì assicurata la sorveglianza sanitaria preventiva e periodica. Viene garantita un



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

aggiornamento continuo e condivisione delle linee guida interne relativamente alla prevenzione, alle misure di contenimento e sicurezza.

12. ASCOLTO E TUTELA

12.1 Diritti e doveri degli ospiti

Diritti

Informazione: viene garantita l'informazione completa e comprensibile ad ogni persona circa le prestazioni erogate e richiesto il consenso della stesa dal momento dell'ingresso alle dimissioni.

Assistenza e cura : ogni ospite della struttura ha il diritto di ricevere adeguata assistenza e cura della definizione del proprio percorso.

L'ospite e i familiari possono esprimere il proprio parere e/o reclami e proporre suggerimenti utili al miglioramento della struttura.

Doveri

Collaborazione : ogni ospite deve fornire la massima collaborazione nelle attività riabilitative e a contribuire nella cura degli spazi individuali e comuni

Adesione : rispettare il regolamento interno

Rispettare gli orari e le norme igienico-sanitarie

Rispettare le norme di buona educazione nei confronti del personale e degli ospiti.

12.2 Reclami

Gli ospiti ed i loro familiari possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni socio-residenziali, possibilmente entro 15 giorni dall'accaduto (istituto del reclamo).

Tale diritto può essere esercitato mediante modulo presente in struttura, ma anche mediante semplice segnalazione verbale al Coordinatore della struttura, nel qual caso verrà redatta apposita scheda recante il tipo di segnalazione ricevuta e l'acquisizione dei dati per le comunicazioni in merito. di raccolta dati e della loro riproducibilità, accuratezza e completezza è il coordinatore infermieristico e i suoi referenti, che provvedono a controllare e verificare con attenzione e puntualità, segnalando tempestivamente eventuali anomalie o mancanze sia allo staff, che al referente per la privacy della Struttura. Lo staff viene informato ed aggiornato durante le riunioni settimanali ed incontri dedicati alle procedure sulla conservazione della documentazione. Tali dati sono diffusi internamente all'èquipe e se necessario all'esterno (familiari, medici, servizio inviante) viene fatta esplicita richiesta o comunque viene annotata la relativa produzione in fotocopia o originale sulla cartella dell'Ospite. I dati vengono utilizzati anche per finalità contabili, amministrative e contabili

12.3 Privacy

Il diritto al rispetto della riservatezza della privacy di ognuno e la sua tutela è garantita in attuazione alle disposizioni di legge D.lgs n.196 del 30/06/2003 e regolamento europeo sulla



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

privacy GDPR 2016/79

13- ATTIVITA' RICREATIVE

La struttura assicura attività ricreative e di animazione al fine di migliorare la qualità di vita dell'ospite attraverso il mantenimento e lo sviluppo di abilità residue e come tale, per raggiungere questo obiettivo non si può prescindere dall'osservazione e dall'analisi delle reali capacità di ciascun ospite.

Le attività ricreative sono organizzate nella struttura in vari momenti della giornata e consistono in attività di musicoterapia, attività espressive, creative e manuali.

13.1 – Servizio Fisioterapia

Per gli ospiti della Residenza Protetta con Demenza è garantita la presenza di un fisioterapista della riabilitazione per 10 minuti al giorno per ciascun ospite. L'attività del fisioterapista è volta a mantenere e migliorare il grado di autonomia degli ospiti, gli interventi sono programmati ed effettuati giornalmente

14 – SERVIZIO RELIGIOSO

Viene garantito agli ospiti un servizio religioso nell'assoluto rispetto degli ideali religiosi di ognuno. Nella chiesa presente all'esterno della Casa di Riposo Frasassi, in accordo con il parroco di zona, verrà celebrata la Santa Messa.

15 - RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI

È favorita ogni forma di partecipazione all'interno della struttura di Associazioni di volontariato e volontari liberi che vengono accolti e seguiti dal Coordinatore della struttura. Detto personale volontario è sempre inteso come supporto e mai in sostituzione delle figure professionali presenti nella struttura.

A tal fine vengono individuati i seguenti obiettivi:

- rendere la struttura un luogo ove le Associazioni presenti sul territorio possano svolgere attività, spettacoli e feste;
- sfatare la concezione ed il luogo comune che vede nella struttura residenziale un luogo senza ritorno in cui si entra con rassegnazione e con timore, sia da utente che da familiare o volontario;
- rendere esplicito e ben visibile che le esperienze e le professionalità che maturano all'interno della struttura sono un patrimonio a disposizione del territorio.

In relazione a quanto sopra, la struttura regolarmente personale volontario proveniente dal Circolo Parrocchiale di Camponocchie e Pierosara, gestito da Don Luigi Forotti, per piccole attività di animazione a beneficio degli anziani.



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

16. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Tutta la documentazione relativa ai dati degli Ospiti e del loro percorso terapeutico e riabilitativo è gestito secondo la normativa vigente. Le cartelle cliniche sono conservate in schedari chiusi in appositi locali: uffici e “archivio” il cui accesso è riservato al personale autorizzato. E’ previsto l’utilizzo di una cartella clinica cartacea a disposizione dello staff autorizzato. L’ospite e/o suoi referenti, aventi titolo, possono richiedere copia della cartella socio sanitaria, o parte di essa, compilando il modulo MOD-814 richiesta rilascio cartella socio sanitaria disponibile in Ufficio amministrativo. La Struttura si impegna a consegnare la suddetta documentazione entro il termine di 15 giorni a decorrere dalla domanda di richiesta.

17- MODALITA’ DI ACCESSO DEI FAMILIARI

I familiari degli ospiti residenti sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con il loro parente.

Agli ospiti è consentito ricevere visite ed intrattenere rapporti con persone esterne alla struttura nel rispetto di quanto sotto riportato:

- negli spazi comunitari della struttura, dalle ore 09:30 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00;
- nelle stanze di residenza, se a più posti letto, dalle ore 10:30 alle ore 12:00 e dalle ore 17:00 alle ore 19:00.

Nel rispetto delle norme igieniche di legge, non è consentito a familiari o amici l’accesso ai refettori durante la consumazione dei pasti, fatta eccezione per i casi debitamente autorizzati.

All’ospite è consentito, sostenendo il relativo costo, invitare ed intrattenere a pranzo e/o a cena qualsiasi visitatore purché richiesto per tempo al Coordinatore della struttura.

18- ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Gli ospiti e le loro famiglie concorrono alla qualità del servizio e pertanto è incentivata la loro collaborazione al fine di rendere il servizio stesso più vicino alle loro esigenze.

Al fine di assicurare un fattivo rapporto di collaborazione, la Casa di Riposo incentiva forme di partecipazione dei familiari alla verifica e valutazione del servizio.

Il Responsabile dovrà adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell’eventuale disservizio, informandone eventuali altri servizi interessati.

Gli Uffici provvedono a dare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione.



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla Direzione che, raccolte informazioni in merito, si attiva per risolvere il reclamo, coinvolgendo le funzioni aziendali competenti.

Il residente / familiare riceverà, su richiesta, risposta scritta al reclamo, in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti. Di norma, la Direzione si impegna a dare risposta entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

L'Amministrazione si impegna a garantire, agli ospiti ed alle loro famiglie, l'informazione sulla gestione del servizio e la presenza di un referente all'interno della struttura, individuato nel Coordinatore dei servizi, che è a loro disposizione e collabora con i servizi amministrativi per il mantenimento degli standard qualitativi.

19 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per la valutazione del servizio verranno adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

20. DIFFUSIONE CARTA SERVIZI E REVISIONE

La presente Carta dei Servizi, verrà sottoposta a periodica revisione ogni tre anni, da parte del supporto Tecnico Amministrativo insieme al referente di struttura e all'equipe. La diffusione della Carta Servizi avverrà attraverso il sito web appositamente dedicato e in formato cartaceo, unitamente al depliant informativo.

21. SERVIZI ALBERGHIERI

Vitto

I pasti rappresentano un momento terapeutico fondamentale all'interno della Struttura. Durante i pasti sono sempre presenti gli OSS l'infermiere ed altre figure dell'equipe.

I pasti vengono preparati nella cucina della Struttura da parte di personale specializzato e vengono consumati nel refettorio attrezzato per la distribuzione secondo le procedure previste dalla normativa in materia di igiene.

Il menu in vigore è articolato su sette giorni per quattro settimane, con almeno due possibilità di scelta per ogni portata e due variazioni stagionali (menu primavera/estate e menu autunno/inverno)

In caso di Ospiti che devono seguire diete particolari legate a problemi di natura alimentare o patologie specifiche, il menu viene personalizzato su indicazione e prescrizione del Medico o del Dietologo.

L'orario dei pasti è il seguente:

Colazione a partire dalle 7:30

Intermezzo del mattino (thè, succhi di frutta ecc) alle 10.00

Pranzo con inizio del primo turno per gli ospiti non autosufficienti ore 11,50

Pranzo con inizio secondo turno per gli ospiti autosufficienti ore 12.30



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

Intermezzo del pomeriggio merenda con biscotti e thè, succhi di frutta, alle 16:00

Cena : con inizio del primo turno per gli ospiti non autosufficienti alle 18:15

Cena con inizio del secondo turno per gli ospiti autosufficienti alle 19:00

Per gli ospiti che non possono muoversi dalle camere i pasti compreso gli intermezzi verranno serviti direttamente in camera

Nelle occasioni speciali, quali festività e compleanni, il menu del giorno sarà caratterizzato da preparazioni diverse dall'offerta ordinaria in modo da dare il senso della tradizione e della festa.

Trasporto

La struttura garantisce agli Ospiti il trasporto per tutte le attività a carattere sanitario da svolgersi presso i servizi sanitari pubblici e privati di riferimento

CONTATTI

Via Marconi n.33

60040 Genga (AN)

Tel.0732/970076

Email: direzione@villafrasassi.it

sito web: www.villafrasassi.it

- REFERENTI DI STRUTTURA

Titolare: *Enzo Bussoletti*

Coordinatrice infermieristica: *Dott.ssa Cinti Donatella*

Amministrazione: *Anna Galluccio*



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

ALLEGATO A

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE/EFFICACIA FAMIGLIE e CAREGIVER

Residenza Villa Frasassi

Questo questionario è anonimo. Vi chiediamo di compilarlo in totale libertà segnalando ciò che sentite mancante o insufficiente. Abbiamo bisogno dei Vostri suggerimenti per migliorare il nostro modo di lavorare a favore di quei bisogni che possono essere segnalati solo da chi ne è portatore.

AREA DELLA CONOSCENZA

1. Siete soddisfatti del grado di informazione che la Residenza vi offre riguardo ai servizi offerti?
A - Molto
B - Abbastanza
C - Poco
D - No, per niente

2. Siete soddisfatti del grado di informazione che la Residenza vi offre circa il funzionamento dei servizi e le norme che regolano l'accesso e la vita in essa?
A - Molto
B - Abbastanza
C - Poco
D - No, per niente

3. Siete soddisfatti del servizio di supporto psicologico offerto?
A - Molto
B - Abbastanza
C - Poco
D - No, per niente

AREA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

4. Vi sentite soddisfatti dai servizi offerti dalla Residenza?
A Molto
B Abbastanza
C Poco
D No, per niente

5. Se avete richieste specifiche, riguardanti ad esempio momenti di difficoltà, trovate una risposta soddisfacente all'interno della Residenza?
A - Molto
B - Abbastanza
C - Poco
D - No, per niente

6. Siete soddisfatti del rapporto che avete con gli operatori che seguono il vostro familiare?
A - Molto
B - Abbastanza
C - Poco
D - No, per niente

7. Vi ritenete soddisfatti dell'attenzione rivolta agli utenti?
A - Molto



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

9. Ritenete che la Residenza Villa Frasassi curi in modo adeguato gli spazi dedicati agli utenti?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

10. Ritenete che il Servizio di Villa Frasassi rappresenti un valido aiuto alle problematiche del vostro familiare?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

AREA DELLA PARTECIPAZIONE

11. Vi sentite partecipi e coinvolti nei programmi-progetti che riguardano il vostro familiare?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

12. Ritenete soddisfacente la capacità della Residenza Villa Frasassi di ascoltare e recepire le vostre segnalazioni o esigenze?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

13. Partecipate con soddisfazione agli incontri organizzati dalla Residenza?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

14. Quanto è soddisfatto della Residenza, secondo voi, il vostro familiare?

- A - Molto
- B - Abbastanza
- C - Poco
- D - No, per niente

15. Quali suggerimenti daresti per migliorare i servizi nella Residenza Villa Frasassi?

.....
.....

Grazie per la collaborazione!

NOME: COGNOME:

DATA COMPILAZIONE



ALLEGATO B

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE/EFFICACIA PAZIENTE

Residenza Villa Frasassi

- 1) Quanti anni ha?
- 2) Come è composta la sua famiglia?
- A. Madre si no
- B. Padre si no
- C. Fratelli si no quanti (specificare l'età).....
- D. Sorelle si no quante (specificare l'età).....
- E. Altri familiari (specificare grado di parentela ed età).....
- 3) Da quanto tempo ha fatto ingresso in Residenza?
- A. Da meno di 3 mesi
- B. Da 3 mesi a 6 mesi
- C. Da 6 mesi ai 12 mesi
- D. Da più di un anno
- 4) Ti piace questa Residenza?
- A. molto
- B. abbastanza
- C. non tanto
- D. per niente
- 5) Ti sembra di avere abbastanza spazio per le tue cose?
- A. si
- B. no
- 6) Ti senti coinvolto nelle attività di questa Residenza?
- A. molto
- B. abbastanza
- C. non tanto
- D. per niente
- 7) Qual è il momento più bello della tua giornata?
-
-
- 8) Quali sono i gruppi, le attività/laboratori che ti piacciono di più?
-
-
- E quelli che pensi siano utili per te?.....
- 8a) E quelli che ti piacciono di meno?
-
- E quelli che pensi siano meno utili per te?.....
- 8b) Quali gruppi, attività/laboratori non presenti ti potrebbero interessare?
- 9) Vai d'accordo con gli altri pazienti?



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

- A. molto
 - B. abbastanza
 - C. non tanto
 - D. per niente
- 10) Secondo te gli operatori in questa Residenza ti sanno ascoltare e aiutare quando hai bisogno
- A. molto
 - B. abbastanza
 - C. non tanto
 - D. per niente
- 11) Hai fiducia negli operatori (medici, infermieri, fisioterapista, OSS?)
- A. Molto
 - B. abbastanza
 - C. non tanto
 - D. per niente
- 12) Il progetto di cura che stai seguendo ti aiuta a migliorare la tua condizione generale di salute, il tuo benessere?
- A. molto
 - B. abbastanza
 - C. non tanto
 - D. per niente perché.....
- 13) Ti piace uscire insieme agli educatori/personale della Residenza o ai volontari?
- A. Molto
 - B. abbastanza
 - C. non tanto
 - D. per niente
- 14) Complessivamente ti trovi bene qui?
- A. molto
 - B. abbastanza
 - C. non tanto
 - D. per niente
- 15) Quali suggerimenti daresti per migliorare i servizi della Residenza?
- 16) Di solito durante la tua giornata frequenti anche altri servizi o altre attività? (svago, laboratori...)
- A. No
 - B. si (specificare quali).....
- 17) Con chi hai compilato questo questionario?
- A. Da solo/a
 - B. Con un genitore o un parente
 - C. Con un operatore della Residenza
 - D. Altri (specificare chi).....

NOME: COGNOME:

DATA COMPILAZIONE



villa frasassi

RESIDENZA PER ANZIANI

ALLEGATO C

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZIO / RECLAMO

Residenza Villa Frasassi

Con il presente modulo Lei può inviare suggerimenti o segnalare un disservizio/danneggiamento/reclamo alla Direzione della Residenza Villa Frasassi. Le risponderemo entro 15 giorni dalla segnalazione e ci impegneremo nella ricerca di una soluzione al problema comunicato.

Cognome e Nome _____

ospite familiare altro _____

(segnare con una X)

se familiare (o altro): nome e cognome del congiunto ospite della struttura Villa Frasassi

Indirizzo _____

Telefono _____ email _____

Suggerimento / disservizio / reclamo da segnalare (precisare data e circostanze del disservizio e tipologia del danno riscontrato):

Lì _____ Firma _____

Il presente modulo può essere consegnato presso la segretaria della residenza Villa Frasassi all'attenzione del Responsabile di Struttura, ovvero consegnato o inviato a mezzo posta, fax, email a: direzione@villafrasassi.it