



Villa Rosa



Carta dei Servizi



Residenza Sanitaria Assistita

Struttura accreditata ASL
Giardino sensoriale
Assistenza infermieristica 24/7

Villa Rosa RSA
via Repubblica, 134/a
Tel./Fax 0187.414297
54010-Albiano Magra (MS)

info@villarosarsa.it - www.villarosarsa.it

Gentile Cliente,

nel ringraziarLa per aver scelto i nostri Servizi, Le porgiamo il nostro cordiale benvenuto alla R.S.A. Villa Rosa, dove Lei potrà godere in qualunque momento delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, uguaglianza e riservatezza.

Desideriamo informarLa che il nostro Cliente è l'intera famiglia dell'Ospite, con particolare riguardo sia ai bisogni che ai desideri dello stesso e dei suoi familiari. Confidiamo quindi nella partecipazione di tutti mediante suggerimenti utili, graditi, richiesti.

La Presentazione dei Servizi vuole essere una risposta alle necessità d'informazioni chiare e complete; rappresenta un documento importante e significativo, che raggruppa in sé tutti gli scopi e i principi che orientano e guidano la gestione delle Strutture.

La Residenza Villa Rosa attraverso la Presentazione dei Servizi rende noto, a tutte le Persone che operano o che hanno dei rapporti con esse, gli obiettivi generali e specifici che si sono fissate di raggiungere:

- Miglioramento della qualità di vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- Realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- Monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi;
- Erogazione dei Servizi a contenuto sanitario;
- Costruzione di un rapporto privilegiato con gli Ospiti e le loro famiglie;
- Ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sociali comunali e gli enti istituzionali interessati al Servizio;
- Partecipazione attiva nella costruzione della qualità della vita nel territorio nel quale svolgiamo il nostro Servizio. La Presentazione dei Servizi della Residenza ha fatto propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti della Persona anziana. La Residenza Villa Rosa propone di conseguire i seguenti obiettivi misurabili:
- Pianificare interventi sanitari, assistenziali e riabilitativi attraverso l'elaborazione dei P.A.I. (Piani di Assistenza Individuali);
- Mantenere un adeguato rapporto numerico tra il Personale e gli Ospiti, per una soddisfacente qualità dell'assistenza socio-sanitaria;
- Soddisfare attraverso il Servizio fornito le esigenze degli Ospiti delle loro famiglie e degli interlocutori istituzionali (Comuni, Regioni, Aziende Sanitarie Locali);
- Garantire standard alberghieri di buon livello;
- Programmare attività di addestramento e formazione, tali da garantire un'alta professionalità del Personale.

La Direzione

1. Presentazione

- a. Il nostro ruolo
- b. La storia
- c. Le caratteristiche della struttura
- d. L'organizzazione interna

2. I nostri valori

- a. La qualità della vita
- b. Autonomia della persona
- c. Diritto di scelta

3. La tipologia delle prestazioni

- a. L'ammissione
- b. La dimissione
- c. La conservazione del posto
- d. L'alloggio
- e. La sala da pranzo
- f. I servizi offerti
- g. Servizi generali
- h. Attività ricreative, culturali e occupazionali
- i. Animazione
- j. Riabilitazione

4. I regolamenti

- a. La retta di ospitalità
- b. Divieto di fumo
- c. Norme di vita comunitaria
- d. Rapporti con l'ambiente esterno
- e. Rapporti fra il personale e gli ospiti
- f. Rapporti fra gli ospiti
- g. Divieto di "raccolte" e "collette"
- h. Valori in deposito

5. Partecipazione dei familiari

6. Volontariato

1 - PRESENTAZIONE

1a - IL NOSTRO RUOLO

La Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Rosa trova la propria finalità nell'esigenza di fornire una risposta di assistenza a tutti coloro che, per i più svariati motivi, non siano in grado di gestire autonomamente la propria vita, non trovando un adeguato sostegno nell'ambiente familiare o nei presidi territoriali integrativi (assistenza domiciliare, comunità alloggio, centri diurni, etc.).

Si tratta in prevalenza di soggetti anziani ultrasessantacinquenni, autosufficienti e non, ma anche di utenti di età inferiore non autosufficienti, anche in via transitoria, e di coloro che necessitano di una assistenza assidua per patologie che non richiedono prestazioni mediche a carattere continuativo.

Villa Rosa è una struttura privata, convenzionata con l'ASL.

1b - LA NOSTRA STORIA

La RSA Villa Rosa nasce nel 1986 da una villa di civile abitazione che negli anni con modifiche di ristrutturazione, adeguamenti alle leggi in vigore ed ampliamenti, l'ultimo nel 2004, ha potuto ottenere, osservando strettamente le leggi e le direttive delle ASL, la convenzione con tali Enti.

1c - CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La struttura è dotata all'interno di camere doppie e triple per un totale di 48 posti letto per autosufficienti e non, di ampi saloni sia al piano terra che al piano superiore, di due locali adibiti ad infermeria, di cucina, lavanderia, palestra, due bagni per disabili, di giardino sensoriale esterno, ampi parcheggi e di una ampia veranda usufruibile sia in estate che in inverno in quanto dotata di climatizzatori. Situata in ottima esposizione soleggiata, Villa Rosa può godere di una splendida vista sulla vallata del fiume Magra. Villa Rosa è facilmente raggiungibile da tutta la Lunigiana, da La Spezia città e provincia e da chi proviene dall'autostrada in quanto sita a tre chilometri circa dal casello autostradale di Santo Stefano Magra.

1d - ORGANIZZAZIONE INTERNA

La R.S.A. ha un responsabile che è tenuto a coordinare e controllare la gestione organizzativa della struttura in tutte le sue attività e assicurare il buon mantenimento della vita comunitaria, e una capo sala alla quale tutti gli assistenti agli anziani devono fare capo.

Personale di assistenza diretta: aiuta l'ospite nelle sue esigenze quotidiane avendo riguardo alle sue necessità psico-fisiche, salvaguardando la costante igiene degli ospiti ed osservando in ogni caso i principi dell'attivazione; esplica il servizio di pulizia nella camere e nei locali destinati agli ospiti.

Detto personale opera all'interno di quanto previsto dal proprio contratto nazionale di lavoro.

Attività infermieristica professionale: è assicurata da personale diplomato o laureato in scienze infermieristiche, sulla base di criteri organizzativi coerenti con le esigenze assistenziali evidenziate dai medici incaricati dell'attività di diagnosi e cura degli ospiti.

Assistenza medica. l'assistenza di medicina generale è prestata da medici convenzionati e non. A questi ultimi vengono pagate le loro spettanze direttamente dalla Direzione della RSA Villa Rosa.

I medici sono tenuti ad attenersi alle seguenti prestazioni:

- controllo dello stato di salute dell'ospite;
- indicazioni al personale infermieristico per l'effettuazione delle terapie, da annotare sul diario clinico;
- indicazioni al personale di assistenza diretta, con particolare riguardo alle peculiarità psichiche e fisiche di ciascun ospite;
- indicazioni circa il trattamento dietetico, da annotare nel diario clinico;
- collaborazione col personale per il mantenimento dei rapporti con la famiglia e l'ambiente esterno;
- tenuta di un apposito diario clinico sul quale sono annotati gli accertamenti diagnostici, le considerazioni cliniche, la terapia, le richieste di visite specialistiche, le relative indicazioni del consulente specialista;
- la predisposizione e l'attivazione di programmi individuali con carattere di prevenzione o riabilitazione e la loro verifica periodica;
- l'attivazione degli interventi riabilitativi.

2 - I NOSTRI VALORI

2a - LA QUALITA' DELLA VITA

Mantenere un buon livello di qualità della vita nella persona anziana è un obiettivo necessario e indispensabile per preservarla dalla fragilità dovuta dalle patologie e dall'età. A questo riguardo assumono un'importanza fondamentale gli stimoli che si riescono ad ottenere con azioni ed interessi specifici o collettivi durante le varie attività occupazionali che vengono svolte.

2b - AUTONOMIA DELLA PERSONA

Autonomia è sinonimo di libertà, quindi ogni sforzo è teso alla massimizzazione dei livelli di autonomia delle singole persone. A questo proposito la struttura è stata resa idonea, attrezzata e dotata di tutti quegli accorgimenti che fanno sì che anche le persone con impedimenti o minorazioni di vario genere possano continuare a svolgere il maggior numero di attività possibili in maniera indipendente. Il lavoro di tutti gli operatori, a qualsiasi livello, è teso a mantenere il più alto livello di autonomia in ogni singola azione della vita quotidiana dell'ospite: dall'igiene personale all'alzarsi, dal mangiare all'andare in bagno, il lavoro dell'operatore deve supportare e non sostituire l'azione dell'ospite. Solo così si può cercare di mantenere attiva una persona anziana, cercando di non fargli perdere alcuna abilità.

2c - DIRITTO DI SCELTA

Consapevoli che l'anziano che entra nella RSA è una persona che porta con sé tutti i suoi diritti, siamo propensi a mantenere in ogni individuo il maggior livello di autonomia decisionale e di indipendenza sotto ogni possibile aspetto. In una residenza dove si svolge una vita comunitaria è ovvio che ci siano delle regole ed alcune indicazioni che vadano osservate con scrupolo per favorire la comune convivenza in un clima di serenità. Per tutto ciò che attiene, invece, la sfera privata di ogni individuo, la libertà di azione deve essere massima. Ogni camera può essere personalizzata secondo le singole preferenze personali, la scelta del medico è libera, la scelta di specifici piani assistenziali di intervento è libera, la scelta delle attività occupazionali è libera, ecc.

Ogni ospite può scegliere, compatibilmente con il suo stato di salute, di muoversi liberamente all'interno della struttura o anche all'aperto negli spazi verdi comuni.

3 – TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

3a - MODALITA' DI AMMISSIONE

L'ammissione ai posti convenzionati viene stabilita dalla relativa A.S.L. di provenienza, secondo i criteri e regolamenti in vigore in questi enti e tramite l'intervento delle Assistenti Sociali del Territorio. L'ammissione privata in modo diretto avviene su richiesta dell'interessato e/o dei familiari e/o di chi ne esercita la tutela fino a copertura dei posti non convenzionati, e al momento della prenotazione del posto letto dovrà essere versato un acconto di € 500,00.

3b – LA DIMISSIONE

La dimissione dell'ospite, quando non avviene su espressa volontà della persona o familiari o di chi ne esercita la tutela, può avvenire:

- per comportamenti gravi e ripetuti che possano mettere in pericolo l'incolumità degli altri ospiti o del personale stesso,
- per morosità nel pagamento della retta,
- per prolungata assenza non concordata.

Le dimissioni di ospiti che coprono posti convenzionati o comunque inseriti attraverso i canali dell'Assistenza Sociale avverranno in accordo con i Servizi Sociali dell'Ente contraente.

3c – LA CONSERVAZIONE DEL POSTO

La conservazione del posto letto avviene esclusivamente a fronte del pagamento della retta giornaliera stabilita.

3d – L'ALLOGGIO

Al momento dell'ammissione verrà assegnato ad ogni ospite un posto letto, un comodino ed un armadio per le cose di sua proprietà.

L'ospite potrà:

- arredare le pareti con fotografie e quadri e sistemare propri soprammobili, con l'assenso della direzione e dei propri compagni di stanza;
- utilizzare propri apparecchi radio o televisori, (oppure quelli messi a disposizione dalla R.S.A.), senza disturbare gli altri ospiti;
- soggiornare liberamente nella propria camera, ad esclusione del periodo destinato alle pulizie del locale avendone preventivamente avvisato il personale di turno, anche se la direzione preferisce che gli anziani stiano insieme per socializzare e perché siano sotto uno stretto controllo del personale assistente di turno.

La conservazione in camera di cibi e bevande è subordinata all'assenso della direzione per evitare che ciò possa influire sull'igiene dell'ambiente o sulla salute del compagno di stanza.

Non è consentito accudire animali.

3e - LA SALA DA PRANZO

Il trattamento alimentare risponde per qualità e quantità alle esigenze dietetiche dell'età, tenendo conto delle diverse abitudini, preferenze e necessità alimentari degli ospiti, nel rispetto delle tabelle dietetiche approvate dalla ASL.

La presenza della cucina interna alla struttura consente la massima flessibilità nei confronti di eventuali diete determinate dal medico, o da esigenze diverse.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo o in camera se l'ospite è allettato.

Orario dei pasti:

colazione 08:00 - 09:30

pranzo 11,30 - 13,00

merenda 15,30

cena 18:00 - 19:00

I familiari e/o/ amici degli ospiti possono usufruire dei pasti della R.S.A. solo se concordati preventivamente con la direzione.

3f - I SERVIZI OFFERTI DALLA R.S.A.

La R.S.A. fornisce agli ospiti i seguenti servizi e prestazioni:

- *alloggio*: con sistemazione in camera a due o tre letti;
- *vitto*: colazione, pranzo, merenda e cena, secondo la tabella dietetica approvata dal Servizio di Igiene Pubblica della A.S.L.;
- *assistenza tutelare*: aiuto per il bagno, igiene della persona, vestizione e svestizione, nutrizione, deambulazione e quelle altre forme di sostegno necessarie per il normale svolgimento della vita quotidiana;
- *assistenza infermieristica*;
- *assistenza medica generica e specialistica*, con particolare riferimento a quella geriatrica e neurologica, secondo le forme ed i regolamenti del S.S.N.;
- *assistenza nell'approvvigionamento*, nella conservazione e nella somministrazione dei farmaci prescritti;
- *animazione* e sostegno nelle attività ricreative, culturali e occupazionali.
- *fisioterapia*;
- *servizio di lavanderia*;
- *servizio di barbiere e parrucchiere esterno (a pagamento)*
- *servizio podologico* esterno (a pagamento)

3g -SERVIZI GENERALI

La R.S.A. mette a disposizione un servizio di guardaroba, lavanderia, piccoli rammendi e stireria che cura i cambi della biancheria personale, da bagno e da letto.

Il cambio degli indumenti personali avverrà ogni qualvolta le condizioni lo richiedano; la biancheria da letto verrà cambiata due volte la settimana, salvo tutti i casi particolari che richiedano maggiore frequenza.

3h - ATTIVITA' RICREATIVE CULTURALI E OCCUPAZIONALI

L'ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene opportuno, occupando il tempo in attività ricreative, culturali od occupazionali, spontaneamente scelte, o messe a disposizione dalla R.S.A.

A tal fine la R.S.A. organizza animazione ed iniziative ricreative utilizzando l'attrezzatura all'uopo predisposta.

Le attività saranno svolte nei locali a ciò destinati negli orari stabiliti dalla direzione.

L'ospite può frequentare gli ambienti messi a disposizione dalla R.S.A. (sale di soggiorno, locali per le attività occupazionali, sala TV, giardino, etc.) ed utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta (riviste, TV, radio, carte da gioco, materiali vari etc.).

3i - ANIMAZIONE

La R.S.A. assicura all'interno della struttura la presenza tutti i pomeriggi tranne la domenica di un animatore, avente il compito di intervenire sui bisogni socio-relazionali degli ospiti, cioè sui bisogni affettivi, culturali, produttivi e di partecipazione alle scelte del vivere collettivo.

3j - RIABILITAZIONE

Le attività di riabilitazione a favore degli ospiti della R.S.A. sono assicurate dalla presenza del fisioterapista (libero professionista esterno) su indicazioni date dai medici e dai terapisti; terapia della riabilitazione con personale qualificato, negli orari stabiliti dalla direzione.

4 - REGOLAMENTI

4a - RETTA DI OSPITALITA'

La retta, mensile, a carico degli ospiti e/o dei loro familiari (sia per i posti convenzionati che per quelli diretti), decorre dal giorno di ingresso e dovrà essere pagata anticipatamente negli uffici della direzione entro il giorno di scadenza di ogni mese, salvo altri accordi (esempio tramite bonifico bancario).

4b - DIVIETO DI FUMO

In osservanza della L. 11/11/1975 n° 584 e 16/01/2003 n° 3 art. 51 e successive modifiche ed integrazioni nella R.S.A. è proibito fumare.

Viene consentito di fumare agli ospiti che lo desiderino unicamente negli spazi esterni comuni.

4c - NORME DI VITA COMUNITARIA

Al fine di consentire il miglior funzionamento della R.S.A. l'ospite o i familiari sono tenuti a rispettare le seguenti norme di vita comunitaria:

- fornire al momento dell'ammissione, oltre ai propri dati anagrafici, i nominativi con i relativi indirizzi dei familiari che dovranno essere contattati in caso di necessità e per qualsiasi altra comunicazione;
- dotarsi (autonomamente o tramite l'aiuto di parenti o di chi ne esercita la tutela) del suo corredo personale completo (indumenti intimi e non, etc.)
- provvedere alla provvista di farmaci necessari per un breve periodo in attesa del cambio del medico;
- accettare di buon grado il trasferimento da una camera all'altra, qualora ciò sia reso necessario dalle esigenze della struttura.

Per tutti gli ospiti verrà compilata una cartella personale contenente i dati anagrafici, sia infermieristica che osa;

per quanto riguarda la cartella medica dell'ospite, essa viene redatta esclusivamente dal medico curante, vi vengono annotati dati terapeutici e clinici, statistici, etc.. Le informazioni contenute nella cartelle sono oggetto di riservatezza professionale da parte del personale della R.S.A., secondo le norme vigenti in materia di Privacy.

4d - RAPPORTI CON L'AMBIENTE ESTERNO

La R.S.A. favorisce i rapporti dell'ospite con l'ambiente esterno aiutandolo a mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e contemporaneamente ad integrarsi nel nuovo ambiente di residenza.

L'ospite è libero di ricevere visite di familiari o conoscenti.

L'accesso alla R.S.A. da parte di parenti o altri visitatori è consentito senza particolari restrizioni di orario, raccomandando di non determinare intralcio ai servizi e/o alle attività che devono essere svolte.

Si chiede quindi che le visite agli ospiti siano effettuate dalle 9,00 alle 11,15 e dalle 14,30 alle 17,30

4e - RAPPORTI FRA IL PERSONALE E GLI OSPITI

I rapporti fra il personale della R.S.A. e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

E' vietata qualsiasi diversità di trattamento fra gli ospiti, non sono ammesse mance, compensi o regali al personale da parte degli ospiti stessi o di loro congiunti.

Eventuali reclami inerenti ai servizi e/o al personale addetto devono essere rivolti esclusivamente alla direzione.

Ciascun ospite ha il diritto di esprimersi nella propria lingua materna.

4f - RAPPORTI FRA GLI OSPITI

Ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente, secondo il proprio credo religioso e le proprie idee politiche. La sua libertà di azione trova limite solo nel rispetto della libertà degli altri ospiti e nella osservanza delle norme collettive, indispensabili per un buon funzionamento della vita comunitaria.

Gli ospiti impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà.

Gli ospiti dovranno osservare gli orari stabiliti dalla direzione.

Dovranno, altresì osservare le regole di igiene personale e comune, comportandosi in ogni circostanza secondo le norme di buona educazione.

Dovranno inoltre far buon uso di ciò che la R.S.A. mette a loro disposizione, evitando sprechi, deterioramenti e danni.

4g - DIVIETO DI RACCOLTE E COLLETTE

Nell'ambito della R.S.A. sono proibite le collette, le raccolte di cose e le sottoscrizioni, qualunque ne sia lo scopo ed il promotore.

4h - VALORI IN DEPOSITO

La direzione della R.S.A. non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dall'ospite, ma, a richiesta, svolge funzioni di depositaria a titolo gratuito (ai sensi dell'art. 1776 e succ. del Codice Civile).

5 - PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI

Riteniamo che una corretta attività di critica sia costruttiva e stimolante e che tenda alla realizzazione degli obiettivi prefissati; nel fare ciò gli ospiti od i loro rappresentanti possono esprimersi liberamente in forma orale o scritta, firmata o anonima consegnando nell'apposita cassetta; periodicamente verranno consegnati ai parenti dei moduli di soddisfazione assolutamente anonimi sui quali si potrà esprimere l'indice di gradimento su determinati servizi.

La RSA terrà in considerazione quanto segnalato.

Eventuali reclami di qualsiasi genere devono essere esposti esclusivamente in Direzione che risponderà entro 30 giorni dalla data di presentazione.

6 - VOLONTARIATO.

La RSA Villa Rosa valuterà eventuali richieste di attività da parte di volontari ed associazioni relative a questa attività, che comunque dovranno essere svolte nel pieno rispetto delle normative vigenti.

Per quanto non previsto dal presente regolamento si rinvia alle disposizioni in materia emesse dallo Stato, dalla Regione Toscana ed ai relativi protocolli di convenzione con le A.S.L. ed EE. LL.

La Direzione della RSA Villa Rosa