



Casa di Riposo - Villa Maria

Via del Fontanile Arenato, 273 – Roma - 00163

Tel: 06.93379391 – Mobile: 375.5498892

info@villamariaroma.it - www.villamariaroma.it

CARTA DEI SERVIZI



Villa Maria
Casa Di Riposo
— ELDERLY CARE —

PREMESSA.....	3
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	4
A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO.....	4
COSA OFFRIAMO	5
GIORNATA TIPO.....	6
ATTIVITA' SETTIMANALI RIVOLTE AGLI UTENTI.....	6
SERVIZI A PAGAMENTO	7
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO E SOCIO-ASSISTENZIALE	7
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'INGRESSO ALLA STRUTTURA.....	8
CONTRIBUTO DELL'UTENTE (RETTE)	9
TARIFFE RETTE NUOVI INGRESSI RESIDENZIALI.....	9
TARIFFE RETTE STAGIONALI PER MESI ESTIVI	9
ASSENZE DELL'OSPITE.....	9
MODALITA' DI INSERIMENTO	9
CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI OSPITALITÀ	10
SERVIZI OFFERTI.....	10
ASSISTENZA MEDICA	10
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	10
TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE.....	10
AUSILI E PRESIDIO	10
ASSISTENZA FARMACEUTICA.....	10
ASSISTENZA ALLA PERSONA	11
ASSISTENZA PSICOLOGICA.....	11
ASSISTENZA SOCIO/EDUCATIVA.....	11
ASSISTENZA RELIGIOSA.....	11
PARRUCCHIERE e PEDICURE/MANICURE	11
SERVIZIO LAVANDERIA	12
ORARI DI VISITA	12
USCITE DALLA STRUTTURA.....	12

PREMESSA

La Carta dei Servizi è indirizzata al cittadino che intenda essere ospitato nella Casa di Riposo *Villa Maria* e ha lo scopo di fornire preventivamente informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità che regolano i rapporti degli anziani ospiti e dei loro familiari con la struttura di accoglienza.

L'ingresso di un ospite nella struttura rappresenta un evento a volte sofferto sia dall'interessato, in condizioni precarie di salute e di autonomia, sia dai familiari che affidano il loro congiunto ad estranei. Per aiutare a superare le difficoltà connesse all'inserimento, riteniamo possa essere utile assicurare i possibili utenti che, oltre a fornire le prestazioni sanitarie, psicologiche e riabilitative richieste da una corretta terapia e da una efficiente assistenza, tutti i nostri sforzi sono tesi a creare all'interno della nostra casa un clima sereno, rispettoso della dignità della persona, dei suoi diritti civili, religiosi e politici, della riservatezza circa le sue condizioni di salute e il suo stato sociale.

La Casa di Riposo *Villa Maria*, nell'assistere l'ospite, tende a non applicare protocolli standardizzati di intervento, ma elabora programmi personalizzati di protezione attiva e di terapia orientati alla promozione dell'autonomia e dell'integrazione.

Diamo una risposta adeguata ai diversi bisogni psicologici e relazionali dei singoli ospiti, compatibilmente con le esigenze della comunità.

Consapevoli che la convivenza non è facile, riteniamo essenziale la partecipazione dei familiari ai quali è chiesto di contribuire, con sensibilità e serenità, ad integrare il lavoro di inserimento nella struttura collaborando con gli operatori socio-assistenziali nel delicato momento dell'inserimento e durante tutta la permanenza.

La Carta dei Servizi consente inoltre al cittadino di verificare come vengono evasi gli impegni assunti e come vengono erogati i servizi offerti.

La Direzione della Casa di Riposo *Villa Maria* è disponibile a fornire informazioni e chiarimenti, e a prendere in considerazione eventuali reclami, suggerimenti e proposte relative al servizio per un costante miglioramento delle qualità dell'assistenza.

Il Direttore

Prof. Dott. Massimiliano Luciani

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo *Villa Maria* è sita in una strada alberata ed appartata e precisamente in Via del Fontanile Arenato, 273, distante solamente a 5 km dalla basilica di San Pietro a Roma.

Villa Maria, è stata di recente interessata da un'accurata ristrutturazione dell'immobile con una attenzione particolare alle tecniche innovative finalizzate al recupero e al mantenimento del benessere psicofisico dell'anziano.

L'attività è basata sul modello alberghiero per la terza età, dove agli ospiti in condizioni fisiche e psichiche di autosufficienza e non, viene fornita, in ambiente elegante e sobrio, una assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, oltre alle prestazioni assistenziali ed educative finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari.

La struttura è organizzata per garantire

1. Continuità delle prestazioni sanitarie e riabilitative prescritte;
2. Efficienza dei servizi;
3. Sicurezza personale;
4. Riservatezza e tutela della persona;

La Casa di Riposo *Villa Maria* accerta periodicamente il rispetto degli standard e ne controlla il corretto funzionamento, è altresì dotata di un Codice Etico (allegato della presente carta dei servizi) e pubblicato sul sito internet www.villamariaroma.it.

La Casa di Riposo *Villa Maria* è una residenza di nuova concezione, attenta agli aspetti innovativi di gestione dell'anziano orientata al recupero ed al mantenimento della autosufficienza.

A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

Villa Maria è una struttura residenziale per anziani che si trovino in stato di necessità socio-sanitaria e per i quali non sia possibile, temporaneamente o definitivamente, la permanenza nel proprio ambito familiare, ovvero per coloro i quali scelgano autonomamente tale tipo di residenza.

COSA OFFRIAMO

La Casa di Riposo *Villa Maria* è dotata di ampi spazi destinati ad attività collettive distinti dagli spazi destinati alle camere da letto, organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy.

I servizi garantiti all'utenza della Casa di Riposo sono i seguenti:

- Servizio Alberghiero,
- Servizio di Ristorazione;
- Servizio di Lavanderia;
- Servizio Socio Assistenziale;
- Servizio Psicologico;
- Servizio Medico;
- Servizio Infermieristico;
- Servizio di Fisioterapia di Gruppo;
- Servizio Farmaceutico;
- Servizio di Psicomotricità;
- Servizio di Animazione E Socializzazione;
- Servizio di Assistenza Religiosa.

Il Servizio di Ristorazione in particolare è definito da menu predisposti secondo le necessità e le abitudini alimentari degli anziani ospiti della Residenza, con particolare attenzione alle diete personalizzate, intolleranze o allergie.

La nostra Dietista redigerà menu settimanali differenziati per i periodi stagionali affissi e consultabili presso la segreteria della Casa di Riposo.

La colazione, il pranzo e la cena, vengono servite nella apposita sala da pranzo della struttura.

Per motivi sanitari e su espressa indicazione del medico curante i pasti possono essere consumati direttamente nelle camere da letto.

Gli orari dei pasti degli ospiti sono i seguenti:

- Colazione: ore 8.30
- Spuntino: ore 10.30
- Pranzo: ore 12.30
- Spuntino: ore 16.30
- Cena: ore 19.00

È fatto divieto ai visitatori di consegnare agli anziani alimenti, bevande, medicinali, senza che vi sia la comunicazione e l'autorizzazione della Direzione.

GIORNATA TIPO

Igiene e Alzata	ore 7.00 - 8.00
Colazione	ore 8.30 – 9.30
Giorni pari: Ginnastica Dolce e ROT	ore 10.00 – 12.00
Giorni dispari: Fisioterapia di gruppo e Ginnastica Cognitiva	ore 10.00 – 12.00
Spuntino	ore 10.30
Pranzo	ore 12.30 – 13.30
Siesta pomeridiana o Terapia occupazionale	ore 13.30 – 16.00
Merenda	ore 16.30
Attività di Animazione di gruppo	ore 16.30 – 18.30
Cena	ore 19.00 – 20.00
Messa a letto (riposo notturno)	ore 20.00 – 21.00
Una volta alla settimana (domenica) Attività Religiosa (S. Messa)	ore 11.15 – 12.00

ATTIVITA' SETTIMANALI RIVOLTE AGLI UTENTI

I vari programmi di intervento sono tarati secondo le caratteristiche del singolo utente.

ATTIVITA' DI RIATTIVAZIONE SENSORIALE:

Utilizzo funzionale dei sensi residui e dei sensi vicarianti finalizzato all'acquisizione e al mantenimento delle abilità utilizzabili nelle varie espressioni comunicative e dell'autonomia personale, relazionale e operativa.

ATTIVITA' COGNITIVA:

Sollecitazione delle funzioni attentive per l'acquisizione dei prerequisiti dell'apprendimento dei concetti di base e, quando possibile, di conoscenze culturali.
Sollecitazione dei processi di apprendimento e delle competenze cognitive in termini di intelligenza senso-motoria, rappresentativa, delle abilità integranti.

ATTIVITA' DI SOCIALIZZAZIONE:

Incentivazione e guida allo sviluppo dell'intenzionalità al dialogo.
Incentivazione della componente ricettiva ed espressiva.
Incentivazione alla comunicazione relazionale attraverso tecniche.
Utilizzo di ausili tecnologici per incentivare e facilitare la comunicazione.

ATTIVITA' MOTORIA:

Mantenimento e rafforzamento delle abilità motorie.
Mantenimento e rafforzamento delle abilità fini-motorie di coordinazione.
Impiego della terapia fisioterapica attivante per il corretto assetto delle posture, della deambulazione e del proprio corpo rispetto allo spazio.

ATTIVITA' DI AUTONOMIA PERSONALE:

Mantenimento e potenziamento delle competenze di autonomia delle attività quotidiane nelle azioni di cura della propria persona: lavarsi, vestire, mangiare etc.

Supervisione/assistenza nell'esecuzione delle attività di base della vita quotidiana (alimentazione, uso dei servizi igienici/gestione dei presidi per incontinenti, mantenimento dell'igiene personale).

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE DI GRUPPO:

trattamenti psicosociali rivolti alla sfera cognitiva e comportamentale (arti grafiche e manipolative, musicoterapia, giardinaggio, computer-game therapy, conversazione guidata, scrittura creativa)

SERVIZI A PAGAMENTO

Non sono incluse nella retta di degenza e sono soggette a rimborso:

- le spese per medicinali e cure particolari prescritte dal Medico di fiducia dell'ospite;
- le spese di accompagnamento per visite specialistiche ed indagini di natura diagnostica e strumentale, sia fuori sede che in sede;
- servizio ambulanza;
- spese dei pannoloni qualora non sia coperto dal ticket;
- servizio di fisioterapia individuale;
- servizio cure specifiche per piaghe da decubito;
- servizio di lavanderia indumenti personali;
- servizio di parrucchiere, manicure e pedicure.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO E SOCIO-ASSISTENZIALE

All'ingresso il singolo utente viene valutato dal punto di vista clinico, cognitivo, funzionale e comportamentale mediante un'attività continua di osservazione che permette la pianificazione di un progetto individuale di cura periodicamente aggiornato dall'intera equipe curante.

Il progetto viene aggiornato e condiviso con il medico di famiglia che rimane a tutti gli effetti il medico curante.

Per ogni utente preso in carico è previsto l'elaborazione di un piano assistenziale individualizzato (PAI) redatto successivamente ad una valutazione multidimensionale eseguita da una equipe di professionisti di area sanitaria e sociale.

La valutazione multidimensionale è finalizzata all'individuazione di problemi di natura fisica, psichica, sensoriale, caratteristiche sociali e relazionali e delle potenzialità e risorse residue che caratterizzano l'utente ed è realizzata dal Direttore, dal Medico della struttura, dallo Psicologo, dal Coordinatore, dall'Infermiere Professionale, dal Fisioterapista, e dal rappresentate degli OSS, di concerto con il

familiare di riferimento che dovrà aiutare lo staff nel redigere la parte anamnestica, la compilazione di un'apposita scheda e scale di valutazione funzionali¹.

Nel PAI verranno indicati gli interventi previsti (giornalmente/settimanalmente), nei vari ambiti:

Medico

Psicologico

Infermieristico

Fisioterapico

Ricreativo

In apposite diarie verrà registrato l'intervento effettuato.

Regolarmente sono previste riunioni di equipe per la verifica e revisione del PAI ed incontri di counseling con i familiari referenti.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'INGRESSO ALLA STRUTTURA

Il giorno dell'ingresso dovranno essere consegnati presso la Segreteria della Residenza i seguenti documenti:

- ✓ Copia della Carta d'identità in corso di validità;
- ✓ Copia del documento di attribuzione del codice fiscale;
- ✓ Originale o Copia della tessera sanitaria e tesserino di esenzioni;
- ✓ Copia di eventuale verbale di invalidità;
- ✓ Copia di eventuale prescrizione di ausili in uso.

Per consentire al personale sanitario operante nella struttura una migliore conoscenza delle problematiche socio-sanitarie ed impostare un programma assistenziale personalizzato è auspicabile che vengano forniti in fotocopia o in originale i documenti sanitari disponibili (cartelle cliniche, dimissioni ospedaliere, visite specialistiche).

Al momento dell'ingresso il personale medico compila una breve raccolta di dati comprensiva di eventuali allergie, intolleranze, esigenze dietetiche, farmacologiche e assistenziali.

All'atto della stipula del contratto, contenente la specifica della retta mensile pattuita, sarà altresì sottoscritta autorizzazione o meno all'utilizzo di eventuali ausili di contenimento (tipo sbarre ai letti), l'autorizzazione alla realizzazione di materiale foto/video all'interno e all'esterno della struttura, e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili.

¹ Le scale di valutazione utilizzabili sono: Barthel, SVAMA, S.P.M.S.Q., C.I.R.S., GDS, ICF, Scheda di anamnesi infermieristica. Qualora si ritenesse necessario, a seconda delle situazioni cliniche degli utenti, verranno inserite scale specifiche quali: ADRS, Branden, ecc..

CONTRIBUTO DELL'UTENTE (RETTE)

TARIFFE RETTE NUOVI INGRESSI RESIDENZIALI

- Camera singola con bagno 2.800,00 €/mese
- Camera doppia con bagno 2.200,00 €/mese

TARIFFE RETTE STAGIONALI PER MESI ESTIVI

- MESE DI GIUGNO Camera singola o doppia 2.800,00 €/mese
- MESE DI LUGLIO Camera singola o doppia 3.000,00 €/mese
- MESE DI AGOSTO Camera singola o doppia 3.600,00 €/mese
- MESE DI SETTEMBRE Camera singola o doppia 3.000,00 €/mese

ASSENZE DELL'OSPITE

L'intera retta è dovuta anche per i giorni in cui l'ospite sia temporaneamente assente (es. ricovero ospedaliero e/o altre ragioni).

MODALITA' DI INSERIMENTO

Il primo passo: L'ospite con i familiari il primo giorno conosce le persone di riferimento, oltre agli adempimenti obbligatori (a titolo esemplificativo l'espletamento della visita medica), l'ospite conosce tutta l'equipe di riferimento: OSS e infermieri della struttura, il Medico, il Fisioterapista, lo Psicologo. Le varie figure professionali informano sulle attività quotidiane.

Il secondo Passo: far conoscere i propri vicini di stanza e di comunità ed il giorno dell'accoglienza viene fatta una piccola festa di benvenuto.

Il Terzo Passo: Predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato vengono individuate le strategie principali per un'adeguata accoglienza:

- ✓ PIANO EDUCATIVO/ANIMATIVO
- ✓ PIANO SOCIO/SANITARIO
- ✓ PIANO MEDICO
- ✓ PIANO PSICOLOGICO

Lo psicologo – tramite i familiari – può prevedere un counseling psicologico per l'ospite ed i loro familiari e costruisce con i familiari la “mappa delle conoscenze” dell'anziano: i rapporti più significativi, le esperienze precedenti, i bisogni e le caratteristiche più significative sull'ospite.

CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI OSPITALITÀ

Le dimissioni possono essere stabilite per i seguenti casi:

- a) Peggioramento delle condizioni di salute che rendono la struttura non più idonea ad assistere il malato;
- b) Mancato pagamento del contributo (comporta risoluzione anche il mancato pagamento di una sola retta mensile);
- c) Problemi comportamentali che rendono il soggiorno dell'ospite incompatibile con la vita comunitaria come ad esempio il verificarsi di comportamenti violenti auto o eterodiretti, wandering compulsivo etc. In questo caso il rimborso non è dovuto.

SERVIZI OFFERTI

ASSISTENZA MEDICA

Il Medico Neurologo interno alla Struttura effettua tutte le prestazioni di sua competenza e si rende disponibile per colloqui con familiari ed ospiti, secondo orari esposti all'interno della struttura.

Il medico responsabile svolge funzioni di indirizzo e vigilanza nell'ambito dell'organizzazione della vita comunitaria, nell'accoglimento degli ospiti, nel controllo di qualità delle cure e dei progetti assistenziali, nel rispetto delle norme igienicosanitarie e di sicurezza, secondo le normative vigenti.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La Casa di Riposo *Villa Maria* fornisce assistenza infermieristica in orari impostati per garantire l'assistenza infermieristica nei momenti cruciali per la somministrazione delle terapie degli ospiti..

TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE

Le prestazioni di fisioterapia e di riabilitazione sono praticate dal fisioterapista esterno (in libera professione) nella Struttura o a letto dell'ospite a seconda delle indicazioni del piano riabilitativo assistenziale formulato dal consulente fisiatra.

AUSILI E PRESIDI

La Struttura fornisce agli ospiti i presidi di base per aumentare l'indipendenza e per migliorare la sicurezza nello svolgimento delle attività semplici di vita quotidiana.

Le carrozzine, i presidi per l'incontinenza, i materassini antidecubito ed altri presidi ed ausili sono richiesti alla ASL attraverso la formulazione di un piano terapeutico riabilitativo.

ASSISTENZA FARMACEUTICA

Tutti i farmaci somministrati sono prescritti dal Medico curante dell'ospite e custoditi nella medicheria della casa di riposo così come materiali per le medicazioni e gli integratori dietetici ed alimentari.

La Casa di Riposo *Villa Maria* è dotata di tutti i farmaci di emergenza e di primo soccorso come da normativa vigente.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

Il personale socio-assistenziale della Casa di Riposo *Villa Maria* garantisce 24 ore su 24 aiuto ed assistenza agli ospiti residenti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana secondo un piano di assistenza individualizzato, formulato in equipe e periodicamente aggiornato.

Provvede anche alla sorveglianza, collabora e partecipa all'attività di socializzazione e animazione svolte nella Residenza, oltre che provvedere alla pulizia e all'igiene e alla cura dell'abbigliamento e della dotazione personale dell'ospite.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

Nella struttura è presente uno Psicologo a sostegno dell'anziano e dei familiari.

ASSISTENZA SOCIO/EDUCATIVA

L'attività di animazione viene svolta nella Residenza dal personale di assistenza secondo programmi predisposti settimanalmente.

Le attività proposte hanno lo scopo di favorire la socializzazione, l'integrazione ed il benessere psico-fisico della persona e si rivolgono a tutti gli anziani residenti della struttura attraverso interventi diversificati e personalizzati (attività di gruppo, giochi, progetti di recupero e mantenimento delle attività cognitive, feste, animazioni, e colloqui individuali) all'interno della struttura.

Inoltre, si organizzano appuntamenti di attività all'esterno della struttura, realizzando vere e proprie gite rieducative e riabilitative, sia a contatto con la natura, pet-therapy, eco-therapy con attività e pranzi all'aperto, sia gite a carattere culturale e di intrattenimento, coadiuvate sempre dalla presenza dell'equipe di *Villa Maria*.

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Residenza è presente una cappella consacrata ad esclusivo utilizzo degli ospiti. Inoltre, presso l'adiacente Chiesa della Congregazione Suore Dell'Addolorata e della Santa Croce viene celebrata la messa tutte le mattine alle 07.30 e la domenica alle ore 11.30.

Gli ospiti inoltre ricevono su richiesta assistenza religiosa particolare, come la distribuzione dell'eucaristia nelle camere per chi non può partecipare alla celebrazione della S. Messa.

PARRUCCHIERE e PEDICURE/MANICURE

Viene assicurata all'interno della Casa, in un locale a ciò adibito, la possibilità di taglio e acconciatura dei capelli tramite professionisti esterni. Il costo non è incluso nella retta.

È previsto il servizio pedicure, manicure, callista con onere a carico dell'ospite.

SERVIZIO LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia della biancheria personale non è compreso nella retta mensile, avvalendoci di una lavanderia esterna che garantisce la pulizia, sanificazione e il trattamento adeguato ad ogni tipo di abito consegnato, le modalità di espletamento del servizio sono indicate nel contratto.

ORARI DI VISITA

La politica della Casa di Riposo *Villa Maria* è quella di lasciare totale libertà ai familiari nelle visite ai propri cari, la struttura non fa osservare nessun orario sia per l'accesso delle zone comuni sia nelle camere degli ospiti, confidando nell'educazione e il buon senso dei familiari nel rispetto di tutti gli ospiti della struttura.

La visita nelle aree comuni è preclusa agli ospiti esterni negli orari del pranzo, della cena e nelle ore notturne.

USCITE DALLA STRUTTURA

L'anziano residente in condizioni di totale e parziale autosufficienza può uscire liberamente dalla struttura, previo avviso alla Direzione.

I familiari ed i conoscenti che volessero far uscire l'anziano dalla struttura devono firmare l'apposito permesso d'uscita.