



Residenza Terza Età
VILLA COSTALTA

Via Fado 267 - 1610 Mele (GE)
Tel.: 010 631859 - 010 6375138 - Fax. 010 631835
www.villacostalta.com

CARTA DEI SERVIZI – Pagina 1 di 4

VILLA COSTALTA CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Abbiamo voluto costruire questa “carta dei servizi” per descrivere i principi e le linee guida del servizio svolto all’interno della residenza protetta e le garanzie offerte agli ospiti.

La carta ha un valore pluriennale e potrà essere modificata nel momento in cui dovessero intervenire cambiamenti sostanziali nelle modalità o nei servizi erogati dalla Residenza Protetta.

PRESENTAZIONE

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza protetta, con funzioni di RSA di mantenimento, è situata nel comune di Mele Via Fado 267 tel. 010/631859. La struttura è accessibile con i mezzi pubblici ATP linea C (Genova-Masone-Vara Superiore) e con autovettura, la struttura dispone di ampio parcheggio.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Villa Costalta si trova sulla strada provinciale del Turchino (Voltri –Ovada). E' costituita da un edificio con ampio parco a disposizione egli ospiti, circondato da alberi e piante, dispone un comodo parcheggio per i visitatori.

La Residenza Protetta offre la sistemazione in adeguate camere con disponibilità di acqua calda e fredda, attacco tv ,riscaldamento centralizzato ,chiamata da ogni letto ,ambulatorio medico, servoscala , bagno,doccia e servizi attrezzati.

L’edificio è posto su 4 piani:

Piano terra: cucina, lavanderia, spogliatoi personale, magazzino, ufficio, locale caldaia, camera mortuaria.

Primo piano: Bar, soggiorno, servizi, veranda, camere degli ospiti.

Secondo piano: Sala medica, camere degli ospiti.

Terzo piano: alloggi degli ospiti.

TITOLARITÀ DELLA STRUTTURA

La titolarità della struttura è della Società “Residenza Terza Età” di Tassara Fabrizio.

DESTINATARI DELLA STRUTTURA

La struttura è destinata ad anziani autosufficienti, parzialmente e non autosufficienti per un numero massimo di 24 posti letto. La Struttura opera per garantire agli ospiti condizioni di benessere fisico e psichico stimolando l’autonomia con la riabilitazione ed una assistenza personalizzata.

MODALITÀ DI INGRESSO IN STRUTTURA

L’immissione degli ospiti in struttura avviene dopo un colloquio per conoscere le condizioni fisiche dell’ospite, seguito da un’eventuale visita del medico della struttura.

Alla struttura si accede anche tramite domanda ai servizi Territoriali di Zona o della A.S.L.3.

GESTIONE DELLA STRUTTURA:

La struttura è affidata in gestione dal 1994 alla “Residenza Terza Età” di Tassara Fabrizio.

Il personale operante in struttura è il seguente:

- un Direttore Tecnico Amministrativo ;
- un medico con funzione di Direttore Sanitario;
- un Responsabile dei servizi;
- personale per la cucina;
- infermieri professionali ed Operatori Socio-Sanitari,



CARTA DEI SERVIZI – Pagina 2 di 4

- un fisioterapista,
- un animatore

in numero tale da rispettare gli standard di personale previsti dalla Regione Liguria.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA DEI SERVIZI”

I servizi all'interno della struttura sono realizzati nel rispetto della convenzione stabilita la ASL 3.
I principi fondamentali su cui si basa il servizio sono:

1. PARITA' DEI DIRITTI.

Si garantisce la parità dei diritti nel trattamento a tutti gli ospiti.

2. SERVIZIO CONTINUO E REGOLARE.

Assicuriamo un servizio senza interruzioni attraverso una adeguata e continua presenza di personale specializzato.

Si ricerca continuamente la soddisfazione degli ospiti con una pianificazione attenta degli interventi individualizzati e il coordinamento dei servizi.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO OFFERTO:

IMPEGNI E GARANZIE

L'obiettivo principale, che è anche un diritto fondamentale di ogni persona ospitata in una struttura residenziale, è quello di vivere in un ambiente dove è possibile mantenere la propria persona nella sua integrità fisica e psichica; e dove le proprie esigenze umane, materiali e religiose, vengano rispettate.

La Residenza Protetta Villa Costalta si impegna quindi:

- a garantire un ambiente confortevole e curato sia negli spazi collettivi che privati, garantendo agli ospiti la possibilità di portare nella struttura piccoli mobili, suppellettili, quadri, ecc. ecc.;
- a mantenere e stimolare l'autonomia delle persone e la loro capacità di provvedere alle proprie necessità quotidiane attraverso piani di intervento individualizzati programmati
- a evitare l'allettamento e l'uso della carrozzella attuando cure e programmi personalizzati di intervento;
- a stimolare la capacità di adattamento dell'ospite al modificarsi delle proprie capacità funzionali.

Le linee d'intervento qui sopra delineate troveranno una applicazione personalizzata per ciascun ospite.

Questi obiettivi sono perseguiti attraverso l'applicazione dei seguenti punti:

1. Attuazione di controlli sui servizi svolti dal personale.
2. Realizzazione di Piani di Assistenza Individualizzati .
3. Applicazioni delle migliori pratiche cliniche, assistenziali e riabilitative in ordine alle evidenze scientifiche disponibili (EBM-EBN)
4. Utilizzo di linee guida e procedure EBM

L'organizzazione del servizio prevede un controllo diretto dei vari momenti della conduzione della casa e dei servizi effettuati da parte del Direttore Tecnico Amministrativo, del Direttore Sanitario, del Responsabile dei Servizi .

SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dalla residenza protetta sono essenzialmente:

- a) Assistenza alla persona.
- b) Animazione del tempo libero.
- c) Assistenza infermieristica.
- d) Assistenza medica.
- e) Cucina con possibilità di menù personalizzati.



CARTA DEI SERVIZI – Pagina 3 di 4

- f) Fisioterapia.
- g) Lavanderia e riordino degli abiti per gli ospiti.
- h) Parrucchiera .
- i) Pedicure.
- j) Piani Assistenza Individuali.
- k) Servizi di tipo alberghiero.
- l) Uscite dalla struttura.

Possiamo ora a descrivere lo svolgimento di una “GIORNATA TIPO”.

Gli orari saranno:

- colazione dalle h. 8.00 alle h.9.00
- the alle h. 10,00
- pranzo alle h. 12
- merenda alle h. 15.00
- cena alle h. 18.30

La mattina comincia con l'alzata degli ospiti e la pulizia della struttura, successivamente l'infermiere somministra le terapie ed effettua i controlli dei parametri: pressione e glicemia e quando il caso lo richiede, ritmo cardiaco, temperatura, peso ecc..

Il programma di lavoro, attuato dal personale infermieristico è decisamente orientato alla prevenzione per impedire che eventuali malattie, una volta manifestatesi, si cronicizzino.

Soprattutto per quest'ultimo aspetto, il lavoro del fisioterapista operante in struttura e degli operatori, sarà volto ad evitare l'allettamento, l'insorgenza di piaghe da decubito e l'uso prolungato di ausili, attraverso specifici interventi individualizzati, riabilitativi e curativi.

Dove necessario, si prevedono attività per mantenere e recuperare le capacità legate al soddisfacimento dei bisogni primari: autonomia motoria, autonomia nella cura della propria persona, autonomia nell'assunzione del cibo, ecc. ecc. .

La riabilitazione costituisce comunque al di là di singoli e specifici interventi strettamente sanitari, una preoccupazione costante che si esplica nel considerare riabilitativo ogni aspetto della vita dell'ospite (cura nell'igiene personale, assunzione di cibo, la deambulazione e i rapporti con gli altri ospiti o con gli operatori...) all'interno della struttura.

Tornando a descrivere l'organizzazione della giornata, il momento del pranzo è particolarmente curato, sia nella preparazione del cibo, che nell'attenzione a menù personalizzati, o per necessità particolari.

A questo proposito si utilizza un Protocollo Dietetico elaborato appositamente per la Residenza Protetta.

Il pranzo si svolge aiutando gli ospiti a vivere serenamente un importante momento della giornata; è inoltre l'occasione per festeggiare compleanni, ricorrenze e avvenimenti importanti.

Verso le ore 15.00 vi è un secondo momento comune della giornata con la merenda, che si consuma insieme nella sala da pranzo.

Nel pomeriggio si continuerà ad aver cura anche dell'aspetto riguardante l'integrazione degli ospiti tra loro, per questo motivo è stato approntato un apposito programma di animazione che gli operatori mettono in pratica tutti i giorni della settimana.

Le uscite da Villa Costalta, il mantenimento del rapporto con amici e parenti, la partecipazione alle funzioni religiose, sono attività fondamentali affinché la struttura non diventi emarginante. Per questo motivo si avrà cura di favorire uscite, anche con amici o parenti.

Il pomeriggio terminerà con la cena tra le 18.30 e il successivo accompagnamento in camera degli ospiti.

L'istituto è aperto alle visite liberamente nelle ore diurne e regolamentata dopo le 20.00.

Sono state definite alcune disposizioni riguardanti alcuni aspetti della vita nella residenza protetta:

- E' vietato fumare in tutti i locali chiusi.
- E' necessario evitare il più possibile rumori molesti. Nelle ore serali è richiesto il silenzio dopo le ore H 21.00, per non disturbare gli ospiti.
- L'orario di Visita è libero fatto salvo esigenze di tipo operativo.
- I visitatori sono tenuti ad uscire dagli ambienti se richiesto dal personale.
- I visitatori non devono assolutamente portare farmaci agli ospiti senza parlarne al Direttore Sanitario.
- I visitatori non devono portare alimenti senza informare il personale.

Tutti gli ospiti, i visitatori e il personale della Residenza Protetta sono coperti assicurativamente dalla polizza R.C. del gestore.

Comunicazione di carattere sanitario e amministrativo

Il personale medico è a disposizione per il colloquio con i parenti il primo martedì del mese dalle 10.00-13.00.



Residenza Terza Età
VILLA COSTALTA

Via Fado 267 - 1610 Mele (GE)
Tel.: 010 631859 - 010 6375138 - Fax. 010 631835
www.villacostalta.com

CARTA DEI SERVIZI – Pagina 4 di 4

Il personale paramedico è a disposizione per il colloquio con i parenti tutti i giorni dalle ore 13,00 alle ore 14,00.

Per quanto riguarda la funzione amministrativa vige l'orario di segreteria dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 17,30 dal lunedì al sabato. L'amministrazione, previo appuntamento, è in ogni modo a disposizione per particolari esigenze.

Impegni e standard

Il sistema di gestione di Villa Costalta è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema "sulla carta" e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento (UNI-ENI ISO 9001 : 2008)

Modalità di effettuazione dei reclami e tempi di risposta dichiarati

E' prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione, che provvederà a trasmettere il reclamo al Responsabile Assicurazione Qualità che dovrà rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in oggetto.

DIREZIONE E SERVIZI

Gli ospiti o chi per essi possono rivolgersi alle seguenti persone per le proprie esigenze e richieste:

<u>Direzione Generale</u>	Tassara Fabrizio Informazioni Pratiche amministrative degli ospiti
<u>Responsabile Assicurazione Qualità</u>	Tassara Fabrizio Qualità del servizio Reclami
<u>Direttore Sanitario</u>	Dr. Roberto Assandri Informazioni sanitarie
<u>Relazioni con il Pubblico</u>	Tassara Fabrizio Segnalazioni Reclami