

CARTA DEI SERVIZI

Villa Regina Vittoria
Comunità Alloggio Sociale Anziani
C.A.S.A
Strada Picco 1A
27057 Varzi (PV)
www.villareginavarzi.it

Contatti:

Varesi Massimo cell. 348.5606344

contatti@villareginavarzi.it

tel. 0383.52128

La Cometa s.a.s.
di Varesi Massimo & C.
Strada Picco 1/A Varzi (Pv)
C.F. e P.IVA: 02664540180

La carta dei Servizi è stata redatta secondo i contenuti del D.P.C.M. 21/12/95 e s.m., si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, principi che sono il fondamento della Carta Costituzionale.

1) PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA E DEL RISPETTO

L'assistenza che la nostra Struttura offre è ispirata ai principi di uguaglianza dei diritti dei nostri ospiti. Non è ammessa alcuna distinzione per motivi concernenti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche, e non sono ammesse discriminazioni. All'interno della nostra piccola realtà questi principi si configurano come una eguale considerazione per ogni singola persona. Ogni attività posta in essere è adattata alle condizioni personali e sociali di ogni nostro singolo ospite.

2) PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E DELL'OBBIETTIVITÀ

Tutto il personale che opera all'interno della nostra Struttura si impegna ad erogare qualsivoglia servizi tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale. La Struttura garantisce la regolarità e la continuità dei servizi prestati, assicurando assistenza agli ospiti 24 ore su 24.

3) LA NOSTRA STRUTTURA

La nostra Struttura è situata nel comune di Varzi (Pv) e dispone di 7 camere da letto (5 camere doppie e 2 camere singole). Sono presenti inoltre spazi di vita collettiva, interni ed esterni consistenti in soggiorno, sala da pranzo, cucina, una piccola palestra. All'esterno vi è una terrazza coperta, un ampio giardino, un frutteto e l'orto.

4) GLI OSPITI

La nostra Struttura ospita persone autosufficienti o parzialmente non autosufficienti allo scopo di favorire il mantenimento delle autonomie e di favorirne il recupero.

5) IL PERSONALE

Presso la Struttura il personale è presente h24 al fine di garantire agli ospiti il supporto necessario in qualunque momento della giornata. Prevede la presenza di personale con

qualifiche specifiche e costantemente aggiornato (O.S.S., A.S.A., assistenti familiari,), al fine di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti con la massima professionalità. Si avvale inoltre della collaborazione di professionisti esterni che svolgono la propria attività direttamente in Struttura (Infermiere, Medico di Medicina Generale, Neurologo, Psichiatra, Psicologo Psicoterapeuta, Fisioterapista, Arteterapeuta).

6) SOGGIORNO MINIMO

La permanenza minima richiesta per accedere alla Struttura è di 1 mese.

Nel caso in cui l'ospite non terminasse il mese di permanenza la retta va comunque pagata interamente.

7) SERVIZI PRESTATI ED INCLUSI NELLA RETTA

Il servizio socio-assistenziale è garantito h24 da operatori qualificati O.S.S e/o A.S.A o da personale con esperienza pluriennale nel settore.

I servizi all'interno della Struttura vengono erogati attraverso la formulazione di un piano individuale di assistenza (Progetto di Vita), strumento che permette di rilevare i singoli bisogni dell'ospite, sia sul piano assistenziale che sul piano psicologico, sociale e relazionale. La formulazione dei progetti assistenziali viene eseguita coinvolgendo, ove possibile, sia l'ospite che i suoi familiari o l'inviante (quando diverso dai familiari), al fine di potere individuare gli obiettivi perseguibili e di mettere a disposizione una valutazione globale delle esigenze rilevate e degli interventi pianificati.

Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione viene fornito all'interno della Struttura, rispettando tutti gli adempimenti previsti dalle normative in materia di HACCP per quanto concerne la preparazione, conservazione, trasformazione e somministrazione degli alimenti. Il menù viene deciso insieme agli ospiti tenendo conto delle loro preferenze e si basa sulla dieta mediterranea.

Lavanderia e prodotti per l'igiene degli ospiti

La retta mensile comprende tutti i prodotti per l'igiene personale degli ospiti (ad eccezione di coloro che presentano disturbi particolari e richiedono prodotti specifici che sono pertanto a carico dell'ospite) e il servizio di lavanderia interna per gli indumenti personali. Sono naturalmente esclusi i servizi di lavaggio a secco che verranno integrati tramite lavanderie locali esterne. Giornalmente il personale addetto presente nella Struttura

effettua il lavaggio, la stiratura ed il riordino della biancheria degli ospiti. La Direzione declina ogni responsabilità per l'eventuale smarrimento degli indumenti o l'errato lavaggio di capi troppo delicati. Si consiglia pertanto di non portare capi troppo delicati o troppo costosi. Si consiglia inoltre di cucire le iniziali dell'ospite sui capi o di mettere etichette adesive con nome e cognome (resistenti al lavaggio).

Igiene della Struttura

Il servizio di sanificazione interno garantisce l'igiene della Struttura attraverso l'utilizzo di prodotti idonei. E' effettuato da personale che garantisce le pulizie ordinarie e straordinarie con le cadenze più opportune nel rispetto delle attività e dei ritmi vitali degli ospiti presenti.

Attività riabilitative

Sono incluse nella retta attività riabilitative sia individuali che di gruppo, svolte nel rispetto dei piani individualizzati di assistenza di ciascun ospite:

- attività creative (es. Arteterapia, laboratorio ceramica);
- attività manuale (es. laboratorio cucina, laboratorio manuale)
- attività cognitive
- attività corporee (es. fisioterapia di gruppo, orto, giardinaggio).

Sono inoltre previste uscite di svago sia individuali che di gruppo (attualmente sospese a causa dell'emergenza COVID-19):

- gite nei dintorni
- uscita al mercato
- Santa Messa

Valutazione del funzionamento cognitivo

Sono inclusi nella retta n. 4 incontri a frequenza settimanale con la Psicologa della Struttura che si svolgeranno nel primo mese di soggiorno. Dopo un primo colloquio di conoscenza sarà effettuata una valutazione cognitiva attraverso la somministrazione di test. L'ultimo incontro è volto a fornire all'ospite una restituzione della valutazione.

8) SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA MENSILE

Sono esclusi dalla retta mensile i seguenti servizi esterni:

- trasporti in ambulanza o in auto effettuate dal personale della Struttura per visite specialistiche ospedaliere o presso altri Centri e relativa assistenza.
- farmaci e presidi medici
- presidi di assorbenza (pannoloni e traversine letto)
- colloqui psicologici e psicoterapeutici individuali (successivi alla fase di valutazione)
- relazioni Psicologiche o relazioni di aggiornamento su richiesta dei familiari, di Avvocati, Amministratori di sostegno, Medici specialisti, ecc.
- valutazioni cognitive con relative relazioni (ad eccezione di quella effettuata all'ingresso in Struttura)
- visite mediche specialistiche (Psichiatriche, Neurologiche, Cardiologiche, ecc.)
- fisioterapia individuale
- terapia ad ultrasuoni e TENS terapia (se necessarie)
- tamponi, test sierologici, test rapidi, mascherine
- relazioni mediche annuali
- eventuali assicurazioni per attività esterne
- disbrigo pratiche presso CAF, Banche, ecc. da parte della Responsabile
- alimenti per diete ipocaloriche, ipercaloriche o diete legate ad intolleranze
- parrucchiera ed estetista
- accoglienza e relativa gestione di animali domestici
- onoranze funebri.

Ulteriori esigenze particolari rispetto ai servizi elencati sono concordabili in ogni caso con la Direzione della Struttura.

9) PROCEDURE DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

N.B.

Attualmente a causa dell'emergenza COVID-19 per accedere alla Struttura è richiesto obbligatoriamente l'esame sierologico e 1 tampone negativo effettuato entro le 48 ore.

Per accedere alla Struttura occorre:

- Presentare obbligatoriamente la **domanda di ammissione** reperibile presso la Struttura o scaricabile dal sito: www.villareginavarzi.it . Essa comprende una parte informativa generale e una che dovrà compilare il Medico di Medicina Generale o lo Specialista dell'ospedale.

La domanda va poi riconsegnata a mano oppure per posta elettronica all'indirizzo: contatti@villareginavarzi.it

Entro pochi giorni dalla presentazione della domanda di ammissione la Direzione valuterà l'idoneità dell'ingresso dell'ospite in Struttura.

- Insieme alla domanda di ammissione occorre consegnare o inviare la documentazione clinica recente e quella che è comunque significativa per l'ospite (ricoveri, visite specialistiche).

- Versare un **acconto di 500€** volto a mantenere il posto letto (tale somma verrà poi scalata dalla prima retta).

- In caso di indisponibilità di posti letto, la domanda verrà posta in lista d'attesa. Per l'ingresso in struttura viene utilizzato il sistema cronologico di presentazione delle domande di ammissione. Potrà però essere riconosciuta una priorità di ingresso in caso di gravi problematiche relative alle condizioni di bisogno assistenziale e/o legate al disagio sociale, naturalmente certificate da un Medico o dai Pubblici Servizi Competenti.

- In caso di disponibilità di posti letto e di accettazione del ricovero dell'ospite, la Struttura comunica la data a partire dalla quale può essere effettuato l'inserimento: da questo momento l'ospite inizierà a pagare la retta anche qualora l'ingresso avvenisse nei giorni successivi.

DOCUMENTI DA PRESENTARE ALL'INGRESSO:

- Carta Identità valida
- Tessera Sanitaria valida
- Esenzioni Ticket
- Tutta la documentazione significativa per l'ospite (precedenti ricoveri, esami, ecc)

10) ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

L'ingresso in Struttura dell'ospite può avvenire dal lunedì al sabato dalle ore 10 alle ore 11.30 e dalle ore 14 alle ore 16 al fine di favorirne l'inserimento. Si richiede inoltre che l'ospite sia accompagnato da familiari di riferimento o, se presente, dall'Amministratore di

sostegno al fine di fornire le informazioni necessarie alla Responsabile per favorire un inserimento ottimale in Struttura, firmare il contratto e ricevere la carta dei servizi.

Al momento dell'ingresso l'ospite viene accolto dal personale ed accompagnato alla sua camera. Sempre il personale provvederà a mostrare all'ospite la residenza, i servizi a sua disposizione, i dispositivi di chiamata in casa di necessità.

La Direzione provvederà al ritiro della documentazione amministrativa e medica richiesta ed alla sottoscrizione del Contratto di ospitalità.

All'ingresso l'ospite dovrà consegnare alla Responsabile denaro, oggetti personali di valore, bancomat, assegni, ecc. in modo che vengano custoditi in cassaforte. Per quanto riguarda il materiale non consegnato la Direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto.

11) PROCEDURE DI DIMISSIONE DALLA STRUTTURA

Nel caso di dimissioni per rientro a domicilio o trasferimento in altra Struttura (per scelta o per aggravamento che richiede una Struttura di tipo sanitario) occorre obbligatoriamente dare un **preavviso di almeno 15 giorni in forma scritta da inviare tramite posta elettronica o raccomandata** (anche quando l'ospite fosse ricoverato in ospedale). Questo anche nel caso in cui sia stata concordata la permanenza minima di 1 mese.

Nel caso di mancato preavviso o di preavviso parziale, la Direzione provvederà a trattenere la retta corrispondente al periodo di 15 giorni.

Nel caso in cui non vi siano più i presupposti di autosufficienza o parziale non autosufficienza dell'ospite per motivi di salute irreversibili il parente o la persona di riferimento dovrà trovare una soluzione alternativa alla C.A.S.A entro 30 giorni, dando comunque il preavviso di 15 giorni.

In caso di dimissioni dovute al decesso dell'ospite, è previsto il rimborso della retta versata a partire dal giorno successivo la data del decesso. Se la retta mensile non è ancora stata versata, i familiari o l'Amministratore di sostegno dovrà pagare i giorni usufruiti non ancora pagati.

All'atto delle dimissioni verranno riconsegnate:

- guardaroba ed effetti personali;
- tutta la documentazione consegnata all'ingresso;
- deposito cauzionale infruttifero versato se la retta è stata pagata regolarmente e se l'ospite non ha causato danni alla Struttura.

Si precisa inoltre che, nel caso in cui l'ospite abbia effettuato un percorso psicologico, è importante che lasci la Struttura dopo aver svolto un incontro conclusivo con la Psicologa.

12) ORARI E VISITE

La Struttura è operativa h 24 per 365 giorni all'anno.

Le visite agli ospiti da parte degli esterni sono ammesse **dalle ore 09.30 alle ore 11.00 e dalle ore 15.30 alle 18.00** al fine di favorire i pasti e il riposo pomeridiano. Eventuali eccezioni degli orari di visita andranno concordati con la Responsabile della Struttura. E' opportuno che tali visite non arrechino disturbo alla quiete ed alla privacy degli ospiti.

Attualmente a causa dell'emergenza COVID-19 potranno essere ammesse solo visite da parte di un familiare alla volta previo appuntamento da concordarsi con la Responsabile della Struttura. Tali visite potrebbero anche essere sospese (si seguiranno a tal proposito le Ordinanze Nazionali/Regionali e di ATS).

13) DIVIETO DI FUMO

E' vietato fumare all'interno della Struttura. Sono presenti ampi spazi esterni dove poter accedere per fumare.

14) LA RETTA

La retta giornaliera parte da un minimo di 60€ al giorno ad un massimo di 70€ al giorno in base al servizio offerto e all'autosufficienza della persona. Essa sarà da **corrispondersi mensilmente in modo anticipato, entro il terzo giorno dalla scadenza**, con le seguenti modalità: assegno o bonifico bancario.

Le rette potranno subire aumenti annuali qualora l'ospite dovesse aggravarsi o sulla base di sue specifiche esigenze (es. bisogno di prestazioni Infermieristiche esterne, FKT, consulenze). In ogni caso l'ospite e il familiare/Amministratore di sostegno verranno avvisati. Nel caso di assenza temporanea dalla Struttura dovuta a ricovero ospedaliero, vacanza o rientro in famiglia non verrà applicata alcuna scontistica sulle rette versate e/o da versare.

Attualmente a causa dell'emergenza COVID-19 non è possibile effettuare rientri in famiglia di qualsiasi natura essi siano (es. per eventi familiari, festività, vacanze, ecc.).

15) DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto dell'ammissione dell'ospite presso la Struttura è previsto un deposito cauzionale infruttifero di 500€. Tale deposito è da considerarsi infruttifero e verrà restituito al momento della dimissione se la retta è stata pagata regolarmente e se l'ospite non ha causato danni alla Struttura.

E' necessario versare all'entrata 300 euro per spese extra o personali.

16) NORME DI SICUREZZA PER L'EMERGENZA COVID-19

In considerazione dell'emergenza COVID-19 la Struttura adotta tutte le misure di sicurezza igienico-sanitarie previste da ATS per le Strutture Residenziali Socio Assistenziali (Rapporto ISS COVID-19 N. 4/2020 Rev.2, versione del 24 agosto 2020) fra cui:

- Misurazione della temperatura a chiunque acceda in Struttura
- Fornitura di mascherine chirurgiche e FFP2 da indossare per tutto il tempo di permanenza in Struttura
- Gel igienizzante disposto all'ingresso e nelle varie stanze
- Igienizzazione delle superfici usate
- Ricambio d'aria nei locali
- Distanziamento di almeno 1 metro
- Visite di un familiare su appuntamento
- Nuovi ingressi consentiti solo previo tampone e sierologico negativo e in assenza di sintomi.

17) COME RAGGIUNGERCI

Mezzi privati: dalle autostrade (A/7 e A/21) uscite consigliate Casei Gerola e Voghera, poi proseguire in direzione Varzi.

Mezzi pubblici: stazione ferroviaria con arrivo a Voghera; servizi autobus di linea da Voghera a Varzi (la fermata dista a pochi passi dalla Struttura).

Distanze: Milano 90Km; Pavia 50Km; Voghera 30Km.

Varzi, data _____

Firma dell'ospite o di un familiare/AdS _____