



RESIDENZA
VILLA CORONATA



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto il Gruppo Votto Alessi, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella *Residenza Villa Coronata*, dove potrà godere dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi, non è solo l'elenco dei servizi e delle prestazioni fornite, ma esplicita la Mission del Gruppo che ha la finalità di custodire, assistere e curare preventivamente soggetti anziani autosufficienti e non-autosufficienti che, per svariati motivi, non possono essere efficacemente accuditi.

Ci distinguiamo per professionalità, accoglienza, umanità e attenzione.

Le nostre Residenze offrono sempre ambienti accoglienti in cui vivere, interagire e ricevere visite, perché la terza età sia un periodo in cui la vita prosegue con serenità e gioia. Un approccio con l'Ospite, che ci consente di ricreare un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare.

In una parola la dignità dell'individuo.

Residenza Villa Coronata si impegna a perseguire gli obiettivi della mission del Gruppo Votto Alessi, di cui fa parte, e aderisce ai principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano.

La Direzione

PRINCIPIO DELL'EGUAGLIANZA E DEL RISPETTO

Dall'Art.3 della Costituzione Italiana, comma 2, discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come una eguale considerazione per ogni singola persona.

Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'UNICITA' di ogni singolo utente. La vita nella struttura è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ

Ogni persona che presta servizio all'interno della Struttura deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 su 24 per assicurarne la continuità.

Questa caratteristica si applica sull'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni Ospite è previsto un piano di assistenza individualizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali.

Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento, nel caso l'obiettivo venga raggiunto, ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

DIRITTO DI SCELTA

Ogni persona, a qualunque punto del discorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta o promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere un concetto di "spazio di autodeterminazione "e autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona infatti si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte di vita quotidiana.

Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non-verbale che crea ad ogni modo una relazione tra la persona in condizione di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, per cui la maggior autonomia possibile, nelle attività quotidiane degli Ospiti.

PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

L'anziano è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti atti a favorire una partecipazione attiva all'interno della vita nella Struttura.

Partecipazione che vede coinvolti i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione degli obiettivi della Struttura, creando una continua relazione, feed-back tra struttura e familiari.

E' sempre garantito il rispetto della privacy nelle relazioni e nelle attività di assistenza e di erogazione dei servizi, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e parenti dall'altro, all'interno della struttura è stata predisposta istruzione di lavoro e idonea modulistica riferita alla privacy dell'ospite.

La **Carta dei Servizi** della Residenza Protetta Boetto è una dichiarazione **"trasparente"** dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, dei traguardi verso i quali siamo proiettati, attraverso la **consultazione** e il **confronto** con familiari, personale addetto all'assistenza agli anziani utenti della Residenza.

Il sistema di gestione della Residenza Villa Coronata 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 in un continuo e costante miglioramento.

LEGENDA:

1. Come raggiungerci
2. Descrizione della struttura
3. Descrizione del servizio
4. Modalità d'ingresso e norme di ospitalità
5. Reclami e ricorsi

1. COME RAGGIUNGERCI

La struttura è situata in zona urbana, frazione di Coronata, collegata al centro città dai servizi pubblici (AMT), attraverso le linee Autobus del Ponente Genovese Bus n°62.

Per chi giunge con l'auto privata, la Residenza Villa Coronata mette a disposizione numerosi posti auto, siti nell'area esterna della struttura, oltre che in tutte le zone adiacenti all'ingresso della struttura.

2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Villa coronata consta di un edificio degli anni settecento, che si sviluppa su tre livelli, indipendente, con ampi spazi esterni;

La necessità di utilizzare un telefono per gli ospiti della residenza, viene supportata con la disponibilità di un telefono portatile o di un cellulare di struttura, messo a completa disposizione, per ciascun ospite o parente che lo richieda;

Inoltre, per garantire una maggiore confortevolezza, è possibile la personalizzazione delle camere, introducendo elementi di arredo individuali;

I collegamenti tra i vari piani della struttura sono assicurati da scale interne e da n° 1 ascensore; L'impianto elettrico è stato terminato con regolare certificazione di conformità; la struttura è collegata all'acquedotto comunale ed è dotata di una riserva idrica "ad hoc"; è inoltre allacciata alla rete fognaria per tutti i tipi di smaltimento delle acque.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- **ORARIO RECEPTION:** l'ufficio amministrativo è aperto tutti i giorni della settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore **8.30** alle ore **18,00** e il sabato dalle ore **9,00** alle ore **13,00** salvo diverse esigenze.
- **ORARIO VISITE:** l'ingresso a parenti e conoscenti è consentito tutti i giorni della settimana, dal lunedì alla domenica, dalle ore **10.00** alle ore **19.00** salvo l'esigenza di accesso in diversi orari concordati col personale addetto al servizio e compatibilmente alle esigenze di assistenza e cura degli ospiti. Negli stessi orari è inoltre possibile visitare la struttura, prima dell'ingresso dell'ospite, con il supporto degli addetti alla reception che illustreranno la Residenza e forniranno tutte le informazioni necessarie o richieste.

AGLI OSPITI DELLA RESIDENZA VILLA CORONATA VENGO FORNITI I SEGUENTI SERVIZI:

- **SERVIZIO SANITARIO E INFERMIERISTICO/RIABILITATIVO:**

Il Direttore Sanitario è presente in struttura per quattro giorni la settimana, ed è reperibile in caso di necessità. La Residenza Villa Coronata garantisce assistenza infermieristica 24 ore su 24.

Per le comunicazioni di tipo strettamente medico, rivolgersi al Direttore Sanitario, previo appuntamento, fermo restando che l'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette. In caso d'incapacità dell'ospite, tali informazioni possono essere rese al parente di riferimento e/o suo delegato.

Per ogni comunicazione di carattere infermieristico-assistenziale, far riferimento alla Coordinatrice Infermieristica, presente tutte le mattine in struttura dal lunedì al sabato o agli altri Infermieri professionali, quando la Coordinatrice non è presente.

L'ospite, se lo desidera, può essere visitato anche dal medico di famiglia precedentemente indicato. Per assicurare ai propri ospiti il mantenimento delle capacità motorie o la rieducazione, quando

necessario, la Residenza fornisce un servizio di fisioterapia.

- **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA:**

La Residenza Boetto provvede a fornire agli ospiti le prestazioni di natura assistenziale, volte a soddisfare i loro bisogni primari, che possono essere semplificate come segue:

- **Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona** aiuto durante l'igiene personale e nella vestizione, aiuto nella somministrazione dei pasti, aiuto nella deambulazione, mobilizzazione, interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza);
- **Interventi generali di natura assistenziale** osservazione dell'anziano nel suo ambiente di vita seguendo l'evoluzione delle sue condizioni, i rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc;
- **Pulizia ordinaria** degli ambienti di vita dell'ospite;
- **Servizio di parrucchiera:** previa prenotazione all'ufficio-reception, è possibile usufruire di un servizio esterno di parrucchiera, su richiesta.
- **Servizio pedicure/manicure:** la Residenza è disponibile ad accettare l'intervento di un podologo esterno. Al parente si richiede cortesemente di comunicare in reception la data e l'ora in cui verrà il podologo.

- **SERVIZIO ALBERGHIERO:**

- **Servizio di ristorazione:**

Il pranzo inizia alle ore **12.00**, per gli ospiti che hanno necessità di essere aiutati nella somministrazione dei pasti, e alle ore **12.30** per coloro che possono alimentarsi autonomamente o essere supportati dal personale addetto.

La cena inizia alle ore **18.00**, per gli ospiti che hanno necessità di essere aiutati nella somministrazione dei pasti, e alle ore **18.30** per coloro che possono alimentarsi autonomamente o essere supportati dal personale addetto.

- **Servizio di pulizia:** comprende la pulizia e il riordino delle stanze e degli spazi comuni.
- **Servizio di lavanderia:** : per i parenti che non possono provvedere personalmente alla pulizia degli indumenti degli ospiti, è possibile appoggiarsi ad un servizio di lavanderia esterna, che ritira in struttura due volte alla settimana gli abiti sporchi, riportando quelli puliti.
- **Linea Telefonica:** : La Residenza Villa Coronata dispone di telefoni cordless oltre a telefoni fissi su ogni piano della struttura, l'accesso ai telefoni è supportato dagli operatori presenti in servizio per gli ospiti o i parenti che lo richiedono.

- **SERVIZIO DI INTRATTENIMENTO:**

- **Animazione del tempo libero:** la Residenza Villa Coronata fornisce ai propri ospiti attività di animazione almeno tre volte a settimana, con giochi, musica e intrattenimenti vari, con progetti predisposti dal gruppo di animazione.

- **Assistenza religiosa:** agli utenti viene garantita l'assistenza religiosa mediante la celebrazione della Santa Messa in corrispondenza con gli avvenimenti religiosi più significativi dell'anno. Inoltre, la Residenza si impegna ad attivare tutte le procedure per assicurare il conforto religioso cattolico o di altre confessioni all'ospite che ne faccia formale richiesta.

4. MODALITÀ D'INGRESSO E NORME DI OSPITALITÀ

La struttura dispone di 25 posti letto in forma privata, l'ingresso è regolamentato tramite trattativa privata con l'Amministrazione della struttura, secondo una lista d'attesa interna.

- **PAGAMENTI**

La retta mensile per gli ospiti privati consta di una quota assistenziale, più una quota alberghiera.

- Il pagamento della retta mensile va effettuato entro il primo giorno del mese entrante a mezzo assegno, bonifico, a propria discrezione. L'ingresso dal giorno 15 del mese in corso prevede il pagamento anticipato del corrispettivo anche per tutto il mese successivo.
- Sia per gli ospiti convenzionati che per gli ospiti privati, al momento del pagamento della retta mensile viene richiesto anche il saldo di eventuali spese varie (ad es. parrucchiera, lavanderia...), sostenute per l'ospite nel corso del mese precedente e anticipate a Vostro conto dalla Residenza Villa Coronata.

- **FARMACI**

Ospiti: i farmaci devono essere forniti dal parente o dal delegato o dalla farmacia di zona alla quale sarà richiesta la fornitura per conto dei parenti o delegato. La struttura provvederà a comunicare al parente, tramite richiesta presidi compilata dall'infermiera, con sufficiente anticipo, l'elenco dei farmaci necessari per ogni singolo ospite.

- **PANNOLONI**

Ospiti: i pannoloni devono essere forniti dal parente o chi per esso. Nel caso l'ospite fosse già titolare di una fornitura di pannoloni, recapitata a domicilio, è sufficiente che il parente comunichi alla ditta fornitrice il nuovo indirizzo presso cui deve essere consegnata la fornitura, ossia non più presso il proprio domicilio, ma presso la Residenza Villa Coronata, piazza del Santuario di Coronata 2, 16152 Genova.

- **GUARDAROBA**

È obbligatorio dotare ogni singolo indumento del nome e cognome dell'ospite, meglio se mediante targhetta con nome ricamato, da cucire al capo di abbigliamento, così da evitare confusione e scambi di abiti, in particolare per chi usufruisce del servizio di lavanderia esterna, ma anche per chi si occupa personalmente del lavaggio degli indumenti dell'ospite, che dovranno essere ritirati giornalmente. Si consiglia di non portare con sé alcun oggetto prezioso o somma di denaro; qualora le proprietà del cliente siano perse o danneggiate, la Direzione declina ogni responsabilità.

ABBIGLIAMENTO DONNA		ABBIGLIAMENTO UOMO	
5	Maglie della pelle di lana o cotone	5	Maglie della pelle di lana o cotone
10	Paia di mutande	10	Paia di mutande
5	Paia di calze	5	Paia di calze
1	Paio di ciabatte 1 paio di scarpe	1	Paio di ciabatte 1 paio di scarpe
4	Camicie oppure pigiama invernali o estivi	4	Camicie oppure pigiama invernali o estivi
3	Tute invernali o estive se gradite	3	Tute invernali o estive se gradite
N.1 Pettine o spazzola per capelli, n.1 spugna, n.1 deodorante, n.1 tubetto dentifricio, n. 1 spazzolino da denti o il necessario per la dentiera N.B. Gli asciugamani da bagno, da viso e mani sono forniti dalla Residenza Villa Coronata.			

5. RECLAMI E RICORSI

È prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione, che provvederà a trasmettere il reclamo al Responsabile Amministrativo, che dovrà rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in oggetto. Inoltre, nell'ottica del continuo monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e del livello qualitativo del servizio prestato, viene periodicamente distribuito un questionario in modo da valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare il ripetersi di questi episodi.

POLITICA PER LA QUALITÀ

MISSION E VISION

La Residenza Villa Coronata è una Residenza Socio Assistenziale; è quindi una struttura sanitaria assistenziale dedicata ad anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti non assistibili a domicilio che necessitano di trattamenti sanitari a bassa e media complessità. L'obiettivo primario dell'Azienda è fornire un'assistenza qualificata e personalizzata, garantendo un adeguato ambiente di vita, basato su un clima adeguato a supportare il benessere delle persone che vi risiedono.

La missione della struttura è garantire una qualità di vita il più possibile elevata ai propri ospiti, fornendo un'assistenza qualificata e personalizzata, garantendo un adeguato ambiente di vita. Particolare riguardo è volto alla tutela dei diritti dell'ospite residente facendo riferimento ai contenuti della "Carta dei diritti dell'anziano e del malato" (esposti nel dettaglio nella Carta dei servizi). Nel pieno rispetto degli indirizzi programmatici del Ministero della Salute, i cardini della "Politica per la qualità" riguardano:

- La tutela della persona anziana o non autosufficiente nell'ottica del miglioramento laddove possibile, o del mantenimento delle capacità fisiche, psichiche e relazionali residue;
- un approccio globale alla persona con interventi mirati di carico alla persona da assistere

poiché gli ospiti della Residenza Boetto sono in gran parte anziani, affetti da patologie croniche, degenerative o invalidanti, il buon esito della permanenza dipende in misura rilevante dal grado di coordinamento interprofessionale nel processo di cura;

- l'elaborazione di piani di assistenza individualizzati, che, procedendo dall'analisi dei bisogni, identificano i relativi obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi in cui attuarle, nonché le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione. Tali piani (e gli specifici interventi previsti) devono essere periodicamente verificati e modificati al modificarsi della situazione di bisogno dell'anziano;
- la formazione/informazione continua del personale onde sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- il mantenimento di un collegamento costante con la realtà territoriale dei servizi sociosanitari al fine di adeguare l'offerta rendendola maggiormente rispondente alle evoluzioni della richiesta e delle problematiche del settore;
- la prevenzione degli eventi avversi mediante il monitoraggio continuo del rischio clinico per garantire la sicurezza degli ambienti e delle prestazioni;
- il coinvolgimento a vari livelli dei familiari/care giver, inteso sia come disponibilità del management all'ascolto delle diverse istanze sia come partecipazione strutturata ai processi di miglioramento;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro: il raggiungimento e mantenimento di questo obiettivo è perseguito attraverso attività di formazione ed informazione dei collaboratori a tutti i livelli;
- il rispetto dell'ambiente e della normativa vigente in materia per quanto riguarda la raccolta differenziata dei rifiuti e le norme cogenti.

In particolare, per l'anno 2015, la DG si propone quanto segue, allo scopo di perseguire un metodo pianificato di monitoraggio dei principali processi aziendali (alberghiero, sanitario-assistenziale, formativo).

GRUPPO VOTTO ALESSI



RESIDENZA
VILLA CORONATA