



CARTA DEI SERVIZI

A large, light blue decorative curly bracket is positioned on the left side of the page, extending from the top to the bottom.

“Facciamo buona accoglienza
alla vecchiaia, teniamola cara.
Essa è prodiga di doni
se sappiamo trarne partito. I
frutti non hanno tutto
il loro sapore se non
nel momento in cui sono del
tutto maturi...”

Seneca

LETTERA DI BENVENUTO

Gentile Signora/e,

attraverso questo documento le diamo il benvenuto presso la Casa di riposo dell'Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti "Villa Serena".

Leggendolo potrà approfondire la conoscenza sui nostri servizi, sugli obiettivi che intendiamo perseguire e sui principi guida e i valori che guidano il nostro lavoro.

È nostra volontà impegnarci a fare tutto il possibile per garantire prestazioni socio-assistenziali e sanitarie adeguate e di qualità, per comprendere e rispondere in modo attento e mirato alle esigenze dei nostri Anziani e per offrire loro una permanenza confortevole.

*Lo Staff di VILLA SERENA
Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti*

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Dal 1995 la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi (CdS) quale **strumento a tutela dei cittadini**, attraverso il quale, ogni Ente o Azienda che eroga servizi, si impegna ad attivare un'efficace sistema di informazione rivolta ai propri utenti sulle prestazioni erogate, sulle regole di accesso al servizio e sulle modalità e gli standard di qualità che intende garantire e che si impegna a rispettare, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del proprio operato. Allo stesso tempo il documento conferma il diritto degli utenti al reclamo contro eventi o comportamenti che limitano la fruibilità del servizio e li mette nella condizione di valutare la qualità delle prestazioni di cui usufruisce.

QUESTA CARTA È IL NOSTRO PATTO DI QUALITÀ.

Attraverso il quale vogliamo trasmettere l'impegno di Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti - Emmaus a promuovere relazioni, con gli utenti e le loro famiglie, ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

CENNI STORICI

L'Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti è un ente ecclesiastico civilmente riconosciuto retto da uno statuto approvato dal Presidente della Repubblica in data 29 Novembre 1968 impegnato nella gestione dei seguenti servizi:



EMMAUS

Centro Diocesano Servizi Anziani, è l'ente gestore delle Case di Residenza Anziani non autosufficienti: Villa San Bernardo, Villa Sant'Ilario e Villa Santa Clotilde. La CRA Villa Gaj Corradi fa parte dell'ODSBU dal 1 gennaio 2010.

Dal 1 gennaio 2023 entra a far parte delle strutture gestite da ODSBDU anche la Casa di Riposo Villa Serena, struttura socio-assistenziale per anziani autosufficienti o con lieve non-autosufficienza.



CENTRO SAN BENEDETTO

Casa per ferie a Misurina destinata a gruppi diocesani e a utenti privati.



VITA NUOVA

Vita Nuova è una testata gloriosa che vanta come anno di fondazione il 1919.

I NOSTRI IMPEGNI

La nostra attenzione nel quotidiano è volta a:

- Sollevare le famiglie che da sole devono portare un peso troppo gravoso da supportare sia psicologicamente che fisicamente;
- Creare un ambiente il più possibile familiare, per far sentire a proprio agio l'anziano in maniera tale che, dallo stesso, emergano tutte quelle potenzialità di cui ancora dispone;
- Dare sicurezza all'Ospite sotto il profilo sanitario, riabilitativo, socio-assistenziale e alberghiero;
- Accompagnare l'anziano in questa difficile fase della vita il più serenamente possibile.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono anziani autosufficienti o con lieve non-autosufficienza, in grado di deambulare e provvedere ai bisogni personali, gestendosi le autonomie nella propria quotidianità.

Pertanto presentano un buon livello cognitivo e buone capacità motorie, con minime o assenti patologie geriatriche che necessitano unicamente di supervisione o lieve sostegno e aiuto da parte di terzi.

LA NOSTRA MISSION

La nostra struttura residenziale offre prestazioni di carattere socio assistenziale e sanitario, oltre che alberghiere, a favore di persone anziane. Orienta le proprie attività al fine di garantire la dignità, migliorare la qualità della vita e mantenere, per quanto possibile, l'autonomia dei propri ospiti- residenti.

LA NOSTRA VISION

La Casa di riposo **Villa Serena** con la diffusione dei propri servizi si propone come opportunità e risorsa per i cittadini anziani del territorio di Basilicanova, di Parma e per le famiglie che attraversano situazioni di bisogno. Attraverso il lavoro di tanti professionisti e sposando una scelta valoriale forte, vuole essere una realtà che tutti possano riconoscere, sia come erogatore di servizi, che come fonte sicura cui rivolgersi per ottenere informazioni, orientamento e supporto nell'assistenza delle persone anziane.

PRINCIPI E VALORI

Villa Serena, nell'erogare i propri servizi, si ispira ai seguenti principi e valori:

- ***Qualità delle cure***
Prestare la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare a carattere assistenziale, sanitario, riabilitativo e socio-ricreativo.
- ***Qualità della vita***
Offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza ridotte, animando le giornate attraverso iniziative di carattere sociale, culturale e ricreativo.
- ***Centralità della persona***
Garantire, nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e amministrative, la libertà e la dignità personale, lo sviluppo della personalità, il rispetto delle condizioni religiose e opinioni politiche, il diritto di partecipazione nel rispetto dei regolamenti.
- ***Uguaglianza***
Garantire uguali opportunità di accesso e prestazioni.
- ***Efficienza e responsabilità***
Eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali assegnando precise responsabilità a tutti gli operatori nell'espletamento dei propri compiti.
- ***Sviluppo professionale***
Promuovere a ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, in un processo di formazione continua.
- ***Integrazione nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio***
Ricerca e sviluppare forme di collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio, attraverso risposte integrate e coordinate ai bisogni della persona anziana.
- ***Apertura alla comunità***
Facilitare l'accesso alla struttura delle persone esterne, offrendo occasioni di incontro e di scambio di esperienze con gli ospiti, nel rispetto dei regolamenti interni.
- ***Valorizzazione del ruolo dei familiari***
Favorire la partecipazione dei familiari alla vita della casa, informandoli con regolarità sulle attività sociali, educative e culturali organizzate al suo interno, mediante il loro coinvolgimento nel processo di cura e nel miglioramento del servizio.
- ***Partecipazione e volontariato***
Valorizzare le forme di associazione e di volontariato, coinvolgendole nel raggiungimento dei fini istituzionali, nel rispetto dei regolamenti interni.

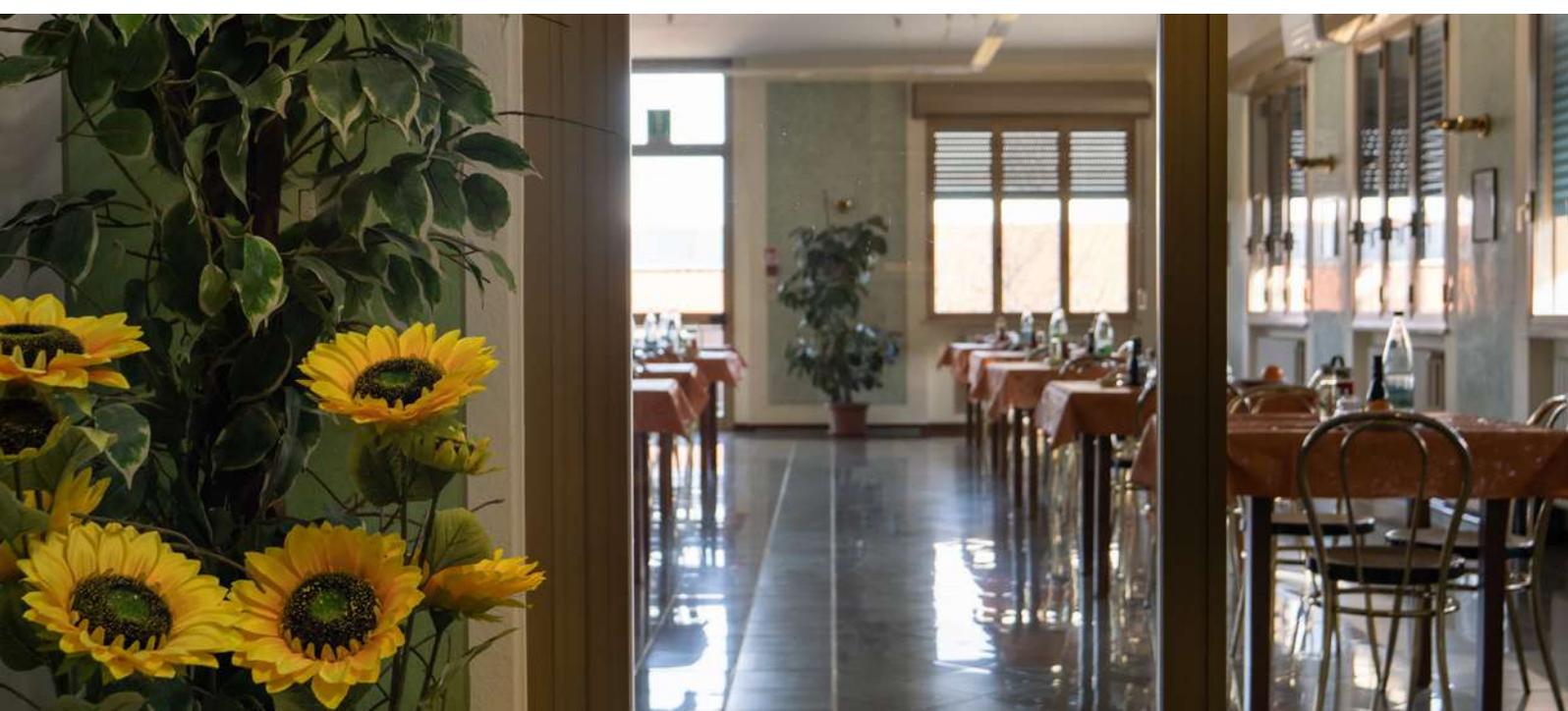
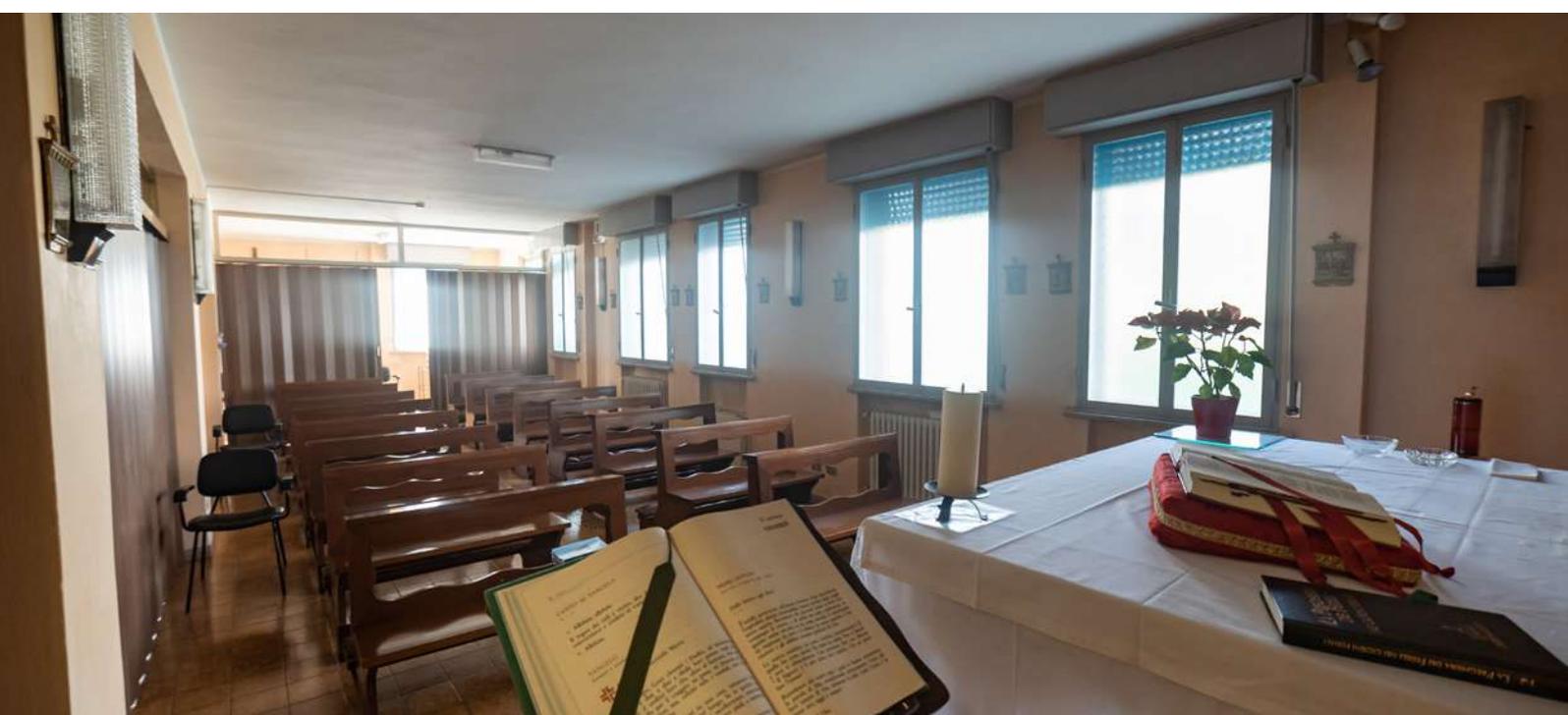
LA NOSTRA STRUTTURA

VILLA SERENA, collocata in un contesto rurale, è una Casa di Riposo che si eleva su tre livelli con un giardino annesso.

La struttura è autorizzata per un totale di **60 posti letto**, spartiti in camere singole e doppie con bagno privato.

Si offrono servizi di tipo socio-assistenziale, infermieristico e alberghiero

La copertura è h24: diurna mediante il personale adibito ai vari servizi e notturna mediante l'attivazione del personale in turno passivo, quest'ultimo previo chiamata da parte dell'ospite-residente.



MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

E' possibile accedere alle strutture O.D.S.B.U privatamente (posti autorizzati).

Per accedere privatamente alla Casa di riposo Villa Serena dell'Opera Diocesana San Bernardo degli Uberti è necessario richiedere direttamente alla struttura la possibilità di inserimento nelle liste di attesa. Per visitare la struttura e/o inserirsi nelle liste di attesa, è sufficiente prendere un primo contatto, anche telefonico, con il Coordinatore Responsabile di struttura, il quale è a disposizione per offrire tutte le informazioni necessarie sui criteri di ammissibilità per l'inserimento e per l'accoglienza.

É sempre consigliabile concordare con il Coordinatore un primo colloquio conoscitivo durante il quale effettuare una visita guidata della struttura e compilare la modulistica necessaria al formale inserimento in lista di attesa.

Le richieste di ammissione vengono valutate dall'equipe multidisciplinare, in relazione a seguenti criteri::

- Tipologia di camera disponibile;
- Livello di autosufficienza dell'ospite;
- Patologia dell'ospite;
- Criticità della situazione familiare;
- Carico assistenziale;
- Tempo di permanenza dell'ospite (breve o lungo periodo)

RETTA

Le informazioni in merito alle tariffe giornaliere dell'anno in corso, per gli ospiti in regime autorizzato/privato, possono essere richieste direttamente al Coordinatore di struttura.

Il tariffario delle rette giornaliere è regolato in base al livello di autosufficienza dell'ospite-residente (assenza di assistenza – assistenza lieve – assistenza grave), alla tipologia di camera a disposizione (viene applicata una maggiorazione giornaliera in caso di camera singola) e la richiesta o meno del servizio lavanderia.

Le informazioni in merito possono essere richieste direttamente al Coordinatore di struttura o lette sul regolamento generale esposto in struttura. Ogni anno, a richiesta dell'interessato, si provvede al rilascio della dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni socio-assistenziali, al fine di ottenere i previsti benefici fiscali.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A norma di Statuto, Emmaus è retta da un Consiglio di Amministrazione che ha poteri di ordinaria amministrazione.

Per le attività di straordinaria amministrazione, il Consiglio deve richiedere l'autorizzazione agli organi diocesani secondo le norme del diritto canonico. L'Amministratore delegato, Legale Rappresentante dell'Ente, e i consiglieri del comitato esecutivo sono di nomina Vescovile.

La gestione delle attività di Emmaus è affidata al Direttore Generale che si avvale del supporto e della collaborazione di più figure professionali.

AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO

La nostra Casa di riposo, quale struttura residenziale che eroga servizi socio-sanitari in Emilia-Romagna ha ottenuto regolare Autorizzazione al Funzionamento sulla base della Direttiva Regionale 564/2000, la quale stabilisce i requisiti e le caratteristiche strutturali, organizzative e funzionali necessarie alla sicurezza di utenti e personale.

SERVIZI OFFERTI

COORDINAMENTO



COORDINAMENTO
STRUTTURA



COORDINAMENTO
INFERMIERISTICO

AREA SANITARIA



MEDICO
DI MEDICINA
GENERALE



CONSULENZA
MEDICO
SPECIALISTICA



ASSISTENZA
INFERMIERISTICA



FISIOTERAPISTA



SERVIZIO
PSICOLOGICO



FARMACIA

AREA ASSISTENZIALE



OPERATORE
SOCIO
SANITARIO

ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE



LABORATORI
MANUALI E
OCCUPAZIONALI



ATTIVITÀ
COGNITIVE



ATTIVITÀ
RICREATIVE



ATTIVITÀ DI
VOLONTARIATO



ATTIVITÀ CON
MUSICA

SERVIZI RELIGIOSI



SERVIZI
RELIGIOSI



ASSISTENZA
SPIRITUALE

SERVIZI EXTRA



PARRUCCHIERE
E BARBIERE



PODOLOGO

SERVIZI ALBERGHIERI



RISTORAZIONE



LAVANDERIA



ARIA
CONDIZIONATA



AMPIO
GIARDINO
INTERNO



SERVIZI DI PULIZIA E
SANIFICAZIONE
AMBIENTI
E MANUTENZIONE

L'EQUIPE

COORDINATORE RESPONSABILE (COOR)

La responsabilità dell'organizzazione e dello svolgimento del servizio è in capo al **Coordinatore Responsabile di struttura** il quale, al fine di permettere quanto indicato come impegno nella Carta dei Servizi, si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali previste, ognuna negli specifici ambiti di intervento e responsabilità professionale.

L'impegno che il Coordinatore assume nei confronti di ogni anziano ospitato, di ogni familiare, amministratore di sostegno o tutore, è di **assicurare la massima disponibilità a rispondere, insieme ai propri collaboratori, ad ogni richiesta di chiarimento o approfondimento di quanto indicato nel presente documento.**

Si impegna inoltre a vigilare affinché venga **assicurata la qualità della vita** ed il **benessere complessivo** degli utenti, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Concorre inoltre alla definizione della programmazione di tutte le attività ed è responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio.

In quanto garante della gestione complessiva della struttura e della verifica della qualità dei servizi erogati, è il referente a cui segnalare eventuali disservizi al fine di consentire la predisposizione di azioni correttive e di miglioramento.

RESPONSABILE ATTIVITA' SANITARIE (RAS)

Nella struttura opera un ***Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS)*** titolare del coordinamento e del corretto svolgimento delle attività di tipo sanitario e riabilitativo. Tale figura collabora strettamente con il Coordinatore di struttura per il raggiungimento del ***buon funzionamento del servizio***.

Esso pianifica le attività sanitarie e riabilitative verificando il loro corretto svolgimento e favorendo l'integrazione con le altre figure professionali.

Al RAS compete la ***responsabilità dell'organizzazione e dell'indirizzo metodologico ed operativo dell'equipe sanitaria***.

Collabora inoltre alla corretta gestione delle procedure e dei processi del servizio, con particolare riferimento alle attività cliniche. E' il punto di riferimento a cui rivolgersi per tutte le informazioni di carattere sanitario.

ASSISTENZA MEDICA

Gli anziani che accedono alla Casa di Riposo Villa Serena possono decidere di ***mantenere il proprio Medico di Medicina Generale***, chiamato a continuare a gestire l'assistenza sanitaria. In alternativa (pervia disponibilità e accordo) la struttura può offrire l'assistenza medica da parte di un proprio Medico di Medicina Generale. La disponibilità di questo professionista è settimanale. La copertura sanitaria quotidiana, a prescindere se il Medico di Medicina Generale è interno o esterno, viene affidata al corpo infermieristico della struttura. Diversamente, la gestione di prenotazioni e visite sanitarie/ospedaliere sono a carico dell'Ospite-residente e/o suoi familiari.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli ***Infermieri*** sono i professionisti sanitari, abilitati a norma di legge, che ***si occupano degli anziani in relazione agli aspetti dell'assistenza generale infermieristica***.

Il personale infermieristico è presente in struttura nel rispetto dei bisogni evidenziati nei PAI.

Essi garantiscono il monitoraggio clinico degli anziani, la corretta preparazione dei farmaci e la relativa somministrazione.

Sono inoltre responsabili della gestione e della conservazione dei farmaci e dell'applicazione delle procedure e dei protocolli sanitari previsti.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia viene attivato direttamente dai famigliari in caso di bisogno.

SERVIZIO PSICOLOGICO

La fase dell'*inserimento in Struttura può costituire un momento di particolare difficoltà* sia per l'anziano che si trova a dover accettare e gestire l'adattamento ad un nuovo ambiente, sia per il familiare che può subire l'influsso sfavorevole di stati emotivi negativi legati alla scelta intrapresa.

Anche gli operatori di Struttura possono incorrere in alcuni momenti di difficoltà lavorativa tipici delle professioni sanitarie e di aiuto, ed aver così bisogno di un supporto emotivo momentaneo.

Il servizio psicologico interno, condotto da professionista a norma di legge ed attivo in tutte le Ville in giornate specifiche, *è rivolto agli ospiti-residenti, ai loro familiari e a tutti i dipendenti* e si articola nella duplice possibilità di richiedere un colloquio individuale su appuntamento o di partecipare ad incontri periodici programmati e strutturati per tematiche specifiche e supervisioni di gruppo.

ASSISTENZA DI BASE

Il servizio di assistenza di base è volto a soddisfare i bisogni primari degli anziani non autosufficienti favorendone il benessere e l'autonomia.

Tali prestazioni vengono effettuate da Operatori Socio Sanitari dotati di specifico titolo professionale che operano prestando attenzione alla corretta rilevazione dei bisogni, fornendo il conseguente aiuto necessario nello svolgimento delle attività quotidiane e nel supporto relazionale.

Questo viene garantito sia attraverso interventi individuali che coordinati con quelli di altre figure professionali.

SERVIZIO ANIMAZIONE

Il Servizio di Animazione ha l'importante funzione di stimolare negli anziani il mantenimento delle attività sociali e di ricreazione e di favorire l'espressione di capacità affettivo-relazionali.

Agli operatori socio sanitari spetta il compito di valorizzare la persona anziana, facendo emergere quello che ancora può dare a sé stessa e agli altri, nonché aiutarla ad inserirsi nella struttura favorendo i rapporti interpersonali.

L'animazione mira altresì al mantenimento del **legame con i familiari e delle relazioni con l'esterno**. Le attività sono definite e programmate nel rispetto delle caratteristiche e degli interessi degli anziani e diversificate a seconda del gruppo di ospiti che vi partecipano.

Tali attività si integrano con le attività sanitarie e assistenziali con l'obiettivo di valorizzare la persona nella sua globalità. Qualora presenti, il servizio si avvale anche della collaborazione di volontari che possono dedicare il loro tempo a favore degli anziani

Attraverso il servizio animazione, la struttura si prefigge un duplice obiettivo:

1. incentivare e stimolare interessi, partecipazione, coinvolgimento in attività sociali, ludiche e ricreative;
2. favorire la promozione della cultura e dell'animazione sociale, dando un'immagine nuova, diversa allo spazio e al contesto, per svolgere insieme agli ospiti ogni tipo di lavoro adatto a loro e alla loro condizione psico-fisica.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE E RELIGIOSA

Gli ospiti-residenti, nel rispetto del proprio credo e qualora lo desiderino, possono partecipare alle **iniziative di carattere religioso** organizzate all'interno dei servizi.

Con particolare cura e solennità vengono celebrate dal responsabile spirituale e/o anche da Sacerdoti esterni, diverse funzioni religiose all'interno della Cappella tali momenti di preghiera previo accordi con il Coordinatore di struttura, possono essere aperti anche ai familiari e a coloro che non sono ospiti delle nostre strutture.

Gli orari delle funzioni religiose e i programmi delle stesse sono esposti all'esterno di ogni Cappella.

Nel rispetto delle diversità individuali, vengono considerate e rispettate le diverse credenze religiose e viene lasciata piena libertà di scelta al singolo, senza che venga imposto alcun obbligo di partecipazione.

Operano volontariamente nel servizio suore che contribuiscono ad arricchire i momenti di accompagnamento spirituale.

VILLA SERENA METTE A DISPOSIZIONE DEGLI OSPITI

CAMERE

Le stanze messe a disposizione degli ospiti possono essere singole o doppie e sono dotate di bagno attrezzato e di arredamento progettato per le varie esigenze. In caso di richiesta viene data la possibilità di personalizzare la propria stanza con oggetti (quadri/foto) o piccolo mobilio di proprietà, per rendere l'ambiente il più familiare possibile.

SPAZI COMUNI

All'interno della struttura vi è la disponibilità di spazi comuni dedicati alle attività di socializzazione. Questi ambienti, privi di barriere architettoniche e dotati di idonei impianti di condizionamento dell'aria (riscaldamento/raffrescamento) sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari anche per momenti di visita.

SALA RISTORO

La struttura dispone di una sala ampia e luminosa con spazi e arredi funzionali alle esigenze degli anziani.

PALESTRA

La struttura dispone di una palestra dedicata alle attività fisioterapiche, attrezzate con ausili specifici per la riabilitazione e la riattivazione motoria. Le attività riabilitative possono svolgersi sia in palestra che in stanza in base alle esigenze e necessità dell'anziano/a.

CHIESA

All'interno della struttura vi è la presenza di una Cappella a disposizione di ospiti e familiari per i momenti di preghiera.

SPAZI VERDI

La struttura gode della possibilità di atri o giardini recintati. Tutti gli spazi verdi sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per passeggiate all'aperto in totale sicurezza. All'interno del giardino possono anche essere organizzate e svolte attività di animazione e socializzazione.

Nella stagione estiva, oltre allo svolgimento delle attività animative, vengono organizzate feste a tema ed altre iniziative condivise con i familiari.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Opera Diocesana riconosce come suo impegno la ***verifica costante dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse***. Per mantenere questo impegno si avvale della collaborazione degli utenti, a cui riconosce e garantisce modalità di tutela, che si esplica mediante il diritto degli Ospiti, dei loro familiari e/o tutori, a presentare osservazioni, segnalazioni o reclami contro atti o comportamenti che, a loro avviso, neghino o limitino la regolare fruibilità delle prestazioni fornite, oppure siano lesivi dei diritti di dignità e riservatezza degli ospiti.

L'***Ufficio relazioni con il Pubblico (URP)***, svolge un ***ruolo di riferimento al fine di favorire la conoscenza delle attività e delle prestazioni erogate dalla struttura***, garantire la raccolta delle istanze da parte degli ospiti e dei loro familiari e preparare un rapporto semestrale al fine di valutare il grado di soddisfazione.

Per chi non volesse rivolgersi direttamente all' ***URP***, la struttura mette a disposizione schede per eventuali segnalazioni, reclami o elogi, facilmente reperibili all'ingresso e di facile compilazione. La segnalazione può rimanere anonima, ma ne viene garantita la presa in carico.

URP:

Orari di apertura: 8-16 (esclusi festivi e prefestivi)

Sito: ***www.operadiocesanasanbernardo.it***

Email: ***urp@operadiocesanasanbernardo.it***

Recapiti telefonici: 0521 641821 - 0521 641815

Fax: 0521 642116

SERVIZI ALBERGHIERI

I servizi alberghieri sono tutti compresi nella retta e si compongono di:
Ristorazione - Lavanderia (per biancheria piana e spugne. A richiesta dei familiari o dell'ospite-residente anche per i capi individuali) - Manutenzione - Pulizia e sanificazione degli ambienti.

Tali servizi hanno la finalità principale di assicurare le condizioni complessive indispensabili alla realizzazione ed al mantenimento di un ambiente di vita sano e confortevole, sia per gli anziani, che per il personale, che per i familiari ed i visitatori. Tali servizi sono affidati in parte (Manutenzione) direttamente al personale dipendente, in parte, attraverso esternalizzazioni a ditte esterne adeguatamente qualificate. I servizi esternalizzati sono controllati tramite verifiche pianificate ed effettuate dal personale **dell'Opera Diocesana**.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è gestito da **personale qualificato direttamente all'interno della struttura**.

Gli acquisti delle materie prime così come la preparazione, vengono gestiti in loco proponendo agli ospiti le pietanze di maggior gradimento.

Il menu è articolato su 2 settimane e si differenzia tra "primavera/estate" e "autunno/inverno". Il menu giornaliero è esposto in prossimità dell'ingresso della sala ristorazione.

SERVIZIO DI PULIZIA

Questo servizio è **gestito da personale interno alla struttura**.

Le attività di pulizia ordinarie e straordinarie seguono piani di lavoro precisi e dettagliati. La struttura inoltre assicura i servizi di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il Servizio gestisce il lavaggio ed il rifornimento della biancheria piana necessaria e delle spugne. Al momento dell'inserimento in struttura viene sollecitato ai familiari di fornire un numero sufficiente di indumenti personali dell'utente per far fronte alle sue necessità. È scelta del familiare e/o dell'Opsite-residente attivare il servizio lavanderia per i capi personali. All'attivazione di questo servizio, con una maggiorazione sulla retta, il lavaggio degli indumenti personali sarà a carico della struttura.

Ai familiari viene richiesto, come da regolamento interno, la numerazione di ogni indumento personale con numero identificativo assegnato dalla struttura

La lavanderia non prende in carico il lavaggio di capi in lana e capi in seta.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria degli ambienti e delle attrezzature di proprietà, tramite un servizio di manutenzione interno ed appositi contratti di manutenzione con aziende esterne specializzate.

PERSONALIZZAZIONE DELLA STANZA

Presso la struttura è possibile, in caso di richiesta, personalizzare la propria stanza con oggetti (quadri/foto) o piccolo mobilio di proprietà per rendere l'ambiente il più familiare possibile.

Tale richiesta è da concordare preventivamente con il Coordinatore di struttura.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Gli ospiti-residenti possono usufruire del **servizio di parrucchiere** erogato da professionisti del settore presenti con cadenza di norma settimanale.

L'accesso a questa prestazione viene concordata con il Coordinatore di struttura.

I servizi sono a pagamento sulla base dei prezzi dichiarati dal professionista.

SERVIZIO DI PODOLOGO

Gli ospiti possono altresì servirsi del ***servizio di podologia erogato in struttura da una professionista in possesso di specifico titolo abilitante.*** Viene garantita una presenza di norma a cadenza mensile. Anche l'accesso a questo servizio a pagamento è da concordarsi con il Coordinatore di struttura.

SERVIZIO FARMACIA

Per la fornitura dei farmaci, i familiari possono decidere di gestire l'approvvigionamento in modo autonomo, al bisogno e all'indicazione del corpo infermieristico. In alternativa i familiari possono rivolgersi alla farmacia in convenzione con la Struttura, lasciando ad essa un fondo cassa attraverso la quale provvederà lei all'approvvigionamento.

SERVIZI AGGIUNTIVI

- **Televisione**

Ogni soggiorno comune dispone di un televisore. Nelle camere è possibile tenere un proprio apparecchio televisivo.

- **Distributori automatici di bevande**

Distributori di bevande calde e fredde sono dislocati nelle aree di ristoro.

- **Telefoni**

Ogni camera è predisposta all'utilizzo del telefono e prevede attacchi idonei all'utilizzo di telefoni cellulari.

- **Giardini e cortili**

Gli spazi all'aperto sono a disposizione di ospiti e familiari.

- **Custodia di beni personali**

La struttura offre la possibilità di custodire piccoli oggetti di valore o piccole somme di denaro nel rispetto del regolamento interno. Si sconsiglia il possesso di oggetti o denaro non in custodia.

La Struttura non si assume la responsabilità di eventuali furti.

- **Riscaldamento/Raffrescamento**

La struttura è dotata di impianto di riscaldamento e gli spazi comuni sono raffrescati da idonei impianti di condizionamento dell'aria.



ATTIVITA'

IL P.A.I. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Il P.A.I., o piano assistenziale individualizzato, è il **documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun ospite, con lo scopo di dare l'avvio a un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo il benessere dell'ospite**: è il risultato del coordinamento di tutte le figure che si occupano dell'anziano accolto nella struttura; è un documento condiviso, sottoscritto, quando possibile, dall'ospite o dal familiare/tutore.

L'equipe della Casa di riposo, in collaborazione con i familiari, definisce, per ogni anziano ospite, uno specifico percorso progettuale che inizia dal momento dell'ingresso in struttura.

Dopo un iniziale periodo di osservazione delle abilità e delle capacità residuali dell'anziano, sia in ambito funzionale, sociale, che cognitivo, ogni professionista dell'equipe multidisciplinare esprime, in una specifica riunione dedicata al caso, le proprie riflessioni tecniche e i risultati dei test valutativi svolti.

Il PAI viene compilato dall'equipe di lavoro entro un mese dall'ingresso e successivamente con cadenza periodica, secondo le esigenze dell'assistito, ma almeno due volte all'anno.

Il PAI comprende:

- La valutazione di aspetti clinico-sanitari riportata dai Medici di Medicina Generale (MMG)
- La valutazione dell'assistenza effettuata dagli Infermieri con l'ausilio degli Operatori Socio Sanitari (OSS) che quotidianamente si prendono cura dell'ospite;
- L'eventuale valutazione delle esigenze di riabilitazione e riattivazione motoria messa a punto dal fisioterapista;
- La valutazione (quando previsto) degli aspetti psichici ed emotivi espressa dallo Psicologo.
- La valutazione di aspetti più personali, di relazione e socializzazione, effettuata dagli operatori socio sanitari.

Nel P.A.I devono essere individuati obiettivi misurabili e quantificabili inerenti la cura e l'assistenza dell'ospite, che vengono perseguiti dall'equipe multidisciplinare e sottoposti a verifica periodica: il P.A.I. viene infatti applicato per un periodo di durata prestabilita, che tuttavia può subire delle variazioni nel caso si riscontrino sostanziali modifiche nello stato di salute dell'ospite.

Il Piano Assistenziale Individuale tiene conto delle necessità individuali dell'anziano e della sua famiglia.

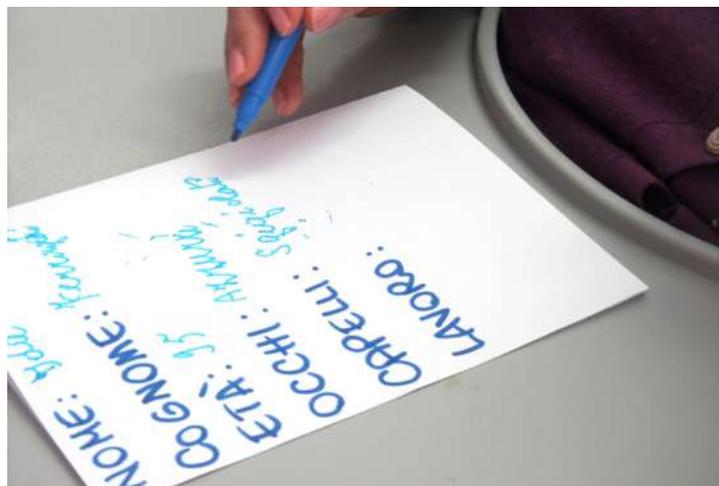
GIORNATA TIPO

La giornata tipo di un anziano all'interno della **Casa di Riposo Villa Serena** segue, in linea generale, la seguente programmazione.

Tuttavia, ogni ospite, prevede un'assistenza individualizzata sulla base di quanto definito nel **P.A.I.**

La quotidianità in **Villa Serena** è scandita da orari e programmi che puntano a favorire il mantenimento delle autonomie degli anziani ospiti, con supporto da parte di operatori per ogni bisogno in cui pervenga una lieve non autosufficienza. Pertanto l'ospite potrà condurre le proprie giornate in autonomia, sia nei propri spazi privati che in quelli comunitari. Negli spazi collettivi troverà sempre una comunità attiva e accogliente, dove potrà passare il tempo nel gioco e nella socializzazione con altri ospiti. Il tutto è facilitato dalla presenza di operatori, attivi per l'animazione e per l'assistenza alla persona.

Gli orari fissi della giornata sono quelli dei pasti: colazione alle ore 8:00, pranzo ore 12:00 e cena ore 18:30. Il resto delle attività può essere suddiviso in programmi della mattina, del pomeriggio e della sera.



La giornata tipo ha inizio con il momento della **sveglia** gestita dagli operatori OSS che, augurando il buongiorno ad ogni ospite, si assicurano che tutti abbiano passato una buona notte e supportano chi ha bisogno di aiuto nella preparazione individuale.

Tra la mattina e il pomeriggio ad ogni ospite è garantito il bagno settimanale, con supporto da parte dell'OSS. In base alle proprie autosufficienze, l'ospite stesso può decidere di gestirsi autonomamente il momento bagno.

Il resto della giornata è cadenzata dalle **attività di animazione**. Al mattino, a seconda del giorno della settimana, gli ospiti sono coinvolti collettivamente in gruppi di condivisione e giochi cognitivi (il tutto è gestito da psicologi e psicoterapeuti). Nel pomeriggio gli ospiti, accompagnati dalle suore presenti in struttura, possono partecipare quotidianamente al rosario e alla messa. Il tempo della sera e altri momenti non programmati sono lasciati liberi alle proprie autonomie, socializzazioni di gruppo, visite da parte di parenti e amici e uscite dalla struttura.

Le uscite possono essere organizzate sia dai familiari degli ospiti stessi, che da parte del personale volontario, che si rende disponibile ad accompagnare gli ospiti in passeggiate esterne nei luoghi limitrofi a Villa Serena.

Per il tempo della notte, gli ospiti che lo richiedono, sono accompagnati nelle camere dagli OSS, augurando la buonanotte e l'arrivederci al giorno seguente. Tuttavia non sono scanditi orari di messe a letto, pertanto gli ospiti possono sentirsi liberi di passare le serate in compagnia negli spazi comuni o a seguire le proprie abitudini serali nelle proprie camere. Sempre con la consapevolezza di poter essere supportati da un operatore reperibile a loro chiamata.

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Per il corretto funzionamento organizzativo della casa residenza anziani e al fine di evitare problematiche interne di varia natura, sono state definite alcune regole raccolte all'interno del documento denominato "**Regole generali di buona convivenza**". Una copia del documento viene consegnata all'anziano e/o al familiare all'ingresso in struttura.

Lo stesso è affisso nelle bacheche della struttura.

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di **rispetto e cortesia**, finalizzati anche a facilitare un corretto svolgimento del servizio.

Tutto il personale interno ed anche quello dei servizi esternalizzati è tenuto ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il Coordinatore Responsabile della struttura in collaborazione con le altre figure di responsabilità, ha il compito di vigilare sul clima interno ed eventualmente mettere in atto azioni volte a tutelare la correttezza delle relazioni.



RUOLO DEL FAMILIARE

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'equipe di lavoro, proprio perché essi costituiscono parte integrante della storia dell'anziano e sono i primi conoscitori della storia, delle abitudini di vita e dei bisogni. Il loro coinvolgimento nella definizione del PAI è importante.

I familiari hanno un ruolo decisivo, accanto all'equipe, nel determinare la qualità della relazione e della cura ed il raggiungimento degli obiettivi.

I componenti dell'equipe, ognuno per la propria competenza, si impegnano a supportare i familiari attraverso una comunicazione puntuale sull'andamento del progetto di cura e nello specifico sugli aspetti di assistenza alla persona e sanitari e su tutti gli interventi o le strategie comportamentali che si rivelano efficaci con l'anziano nella gestione delle diverse attività della vita quotidiana.

Sono previsti nell'organizzazione sistematici momenti di incontro finalizzati all'ascolto, alla condivisione e alla piena integrazione dei familiari nel percorso di cura degli anziani Ospiti:

- Riunioni per la progettazione e verifica dei PAI
- Incontri e colloqui individuali
- Riunioni periodiche di gruppo

Oltre agli incontri previsti come da organizzazione, il personale, ognuno per la propria area di competenza, resta a disposizione dei familiari, su appuntamento, o via e-mail, o attraverso colloquio telefonico, per chiarimenti, informazioni, comunicazioni e quant'altro risulti necessario per favorire il miglior flusso comunicativo.

STANDARD DI QUALITÀ

L' O.D.S.B.U. ritiene che la propria missione consista nel fornire all'anziano ospite le cure migliori ed un ambiente umano il più possibile sereno.

Le strategie organizzative, tenuto conto delle risorse disponibili, sono improntate ad un continuo miglioramento in vista della soddisfazione dell'ospite, nel rispetto delle scelte del personale sanitario, sociale e assistenziale.

Considerando il percorso dell'ospite all'interno della struttura e i suoi contatti con gli erogatori dei servizi, si possono identificare quattro aree per le quali sono stati individuati degli indicatori di qualità e i rispettivi standard da garantire:

- *Area della residenzialità o strutturale*
- *Area delle prestazioni offerte*
- *Area del metodo di lavoro*
- *Area della comunicazione*

AREA DELLA RESIDENZIALITÀ STRUTTURALE

	Standard di qualità
Funzionalità degli ambienti	Assenza di barriere architettoniche
Comfort delle camere	Tutte le camere dispongono di bagno. La struttura è dotata di impianto di riscaldamento e gli spazi comuni sono raffrescate da idonei impianti di condizionamento dell'aria.
Facilitazioni del contatto con parenti e conoscenti	Orario visite: Lun - Mar - Mer - Gio - Ven: 9.00 - 17.00 Sab: 9.00 - 11.00
Supporti tecnologici	Ogni reparto/responsabile è dotato di postazione informatizzata

AREA PRESTAZIONI OFFERTE

<i>Fattore di qualità</i>	<i>Standard di qualità</i>
Continuità e personalizzazione dell'assistenza medica	
Personalizzazione degli interventi	Per ogni ospite-residente viene redatto il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)
Verifica periodica del PAI	Ogni PAI viene verificato almeno semestralmente.
Fornitura dei farmaci e dei presidi per l'incontinenza	Sempre garantita. È in dotazione o prontamente disponibile, un'appropriata selezione di farmaci da prescrivere o da ordinare. La prescrizione, l'ordinazione e la somministrazione sono guidati da politiche e procedure. È in uso una procedura relativa alla somministrazione dei farmaci.
La valutazione e la gestione del dolore sono strutturate in modo da soddisfare i bisogni della persona e supportare l'assistenza e i servizi erogati	L'organizzazione ha attivato dei processi per una appropriata valutazione e gestione del dolore. Laddove opportuno, l'organizzazione provvede all'educazione del personale per assistere persone con esigenze di gestione del dolore.
Tempi di riconsegna dei capi di vestiario da parte del Guardaroba	Tempo di riconsegna: entro 7 giorni .

AREA METODO DI LAVORO

<i>Fattore di qualità</i>	<i>Standard di qualità</i>
Frequenza degli incontri per il passaggio di informazioni tra personale socio-assistenziale e infermieri	“Passaggio delle consegne” quotidiano attraverso l’uso di gestionale e di quaderni specifici per i medici, gli infermieri e gli operatori di base.
Periodicità delle riunioni multidisciplinari di Nucleo e di internucleo	Riunioni settimanali di verifica, programmazione, discussione di problemi contingenti. Sono previste riunioni di nucleo per la discussione e risoluzione di eventuali problemi specifici.
Competenza e aggiornamento del personale socio-assistenziale	Incontri di formazione permanente.
Gestione e miglioramento della qualità	I responsabili del governo e della guida dell’organizzazione prendono parte alla pianificazione e al monitoraggio di un programma di gestione e miglioramento della qualità.
Qualifiche e formazione del personale	Le responsabilità di ciascun membro del personale sono definite in una descrizione aggiornata del profilo professionale. Tutti i membri del personale sono orientati all’organizzazione e alle responsabilità specifiche del proprio profilo professionale. I membri del personale che forniscono assistenza sanitaria e altri operatori identificati dall’organizzazione frequentano costantemente corsi di formazione.

AREA DELLA COMUNICAZIONE E DELLE INFORMAZIONI

<i>Fattore di qualità</i>	<i>Standard di qualità</i>
Riconoscibilità del personale a contatto con gli ospiti	Il personale che ha contatti con gli ospiti è identificabile tramite il tesserino di riconoscimento.
Soggetti a cui viene distribuita la Carta dei Servizi	Distribuzione della Carta dei Servizi a tutti gli ospiti e a tutti gli Uffici e gli Enti interessati (Comune, Aziende sanitarie e ospedaliere, Piano di Zona, associazioni di volontariato).
Rilevazione della soddisfazione dell’ospite, dei parenti e degli operatori	Indagini periodiche attraverso appositi questionari.
Restituzione dei risultati delle indagini di soddisfazione	Comunicazione dei risultati attraverso incontri specifici .
Possibilità di segnalare disfunzioni, elogi, reclami e suggerimenti	Esistenza di appositi moduli.

CONSENSO INFORMATO

L'ospite, o chi ne ha la sua tutela, ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari e dal Medico, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole.

Nel caso in cui sia necessario un intervento urgente, il medico agirà nell'interesse del malato a termini di legge anche senza consenso.

ATTUAZIONE DEL REG. (UE) 2016/679 GDPR SULLA PRIVACY E SUCCESSIVE MODIFICHE

Emmaus tratta i dati personali e sensibili degli ospiti nel pieno rispetto della normativa vigente. I dati forniti, o acquisiti attraverso certificazioni mediche nel corso di accertamenti o visite o da altre fonti, saranno trattati nel rispetto del **Codice sulla privacy** e degli obblighi di riservatezza a cui è tenuto il personale.

Tali dati, tra cui sono ricompresi i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute, saranno oggetto di trattamento solo previo consenso dell'interessato o di chi ne ha la tutela.

ATTUAZIONE DEL D. LGS. 81/2008 SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

L'O.D.S.B.U. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un piano di emergenza con le specifiche procedure operative in grado di essere messe in atto tempestivamente e in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ***Ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, etc.)***
- ***Portare soccorso alle persone eventualmente colpite;***
- ***Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni e i rischi;***
- ***Diminuire lo stress da lavoro correlato.***

Il personale è specificatamente addestrato, ha frequentato e viene costantemente aggiornato anche per mezzo di idonei corsi formativi tenuti dai Vigili del Fuoco di Parma.



COME RAGGIUNGERCI

EMMAUS - VILLA SERENA

Via Giuseppe Garibaldi, n. 44 - Località Basilicanova 43022 Montechiarugolo (Pr)
tel. +39 0521 683711 fax +39 0521 683757

- **DA PARMA:** direzione Sud, percorrere la Strada Argini, in località Basilicanova svoltare a sinistra in Via Garibaldi n. 44
- **DA MODENA / REGGIO EMILIA:** Autostrada A1 direzione Parma, uscita Parma Centro, Tangenziale Sud Uscita n° 16 Basilicanova, in località Basilicanova svoltare a sinistra in Via Garibaldi n. 44
- **DA PIACENZA:** Autostrada A1 direzione Parma, uscita Parma Centro, Tangenziale Sud Uscita n° 16 Basilicanova, in località Basilicanova svoltare a sinistra in Via Garibaldi n. 44



**Opera Diocesana San
Bernardo degli Uberti**



**Emmaus Case
Residenza Anziani**

Sede amministrativa e legale:

Via Bodrio, n. 14 - Località Porporano - 43123 Parma (Pr)
tel. +39 0521 641815 +39 0521 642041 - fax +39 0521 642116

<http://www.operadiocesanasanbernardo.it>
info@operadiocesanasanbernardo.it