

CASA
RESIDENZA
e
CASA
ALBERGO
**VILLA
NORGE**

CARTA DEI SERVIZI



**VILLA
NORGE**
ROCCABIANCA

**CASA
RESIDENZA
CASA
ALBERGO**



BENVENUTI A VILLA NORGE

Gentile Signora/e questo documento costituisce la Carta dei Servizi della Casa Residenza e Casa Albergo «Villa Norge».

L'intento è farle conoscere le attività che vengono rese all'utenza e le modalità organizzative che le caratterizzano.

In particolare descrive i due servizi che la compongono: una Casa Residenza che può accogliere 29 ospiti non autosufficienti e una Casa Albergo che può ospitare 10 persone con necessità di supporto nelle attività di vita quotidiana.

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale "si comunicano i principi sui quali si fonda il servizio, il cui obiettivo principale è la soddisfazione del cliente". Villa Norge si impegna ad assistere con professionalità, competenza ed esperienza quanti vi accedono.

Consapevoli che l'assistenza socio-sanitaria richiede, per le caratteristiche dell'utenza, una costante attenzione alla persona e non solo agli aspetti organizzativi, siamo convinti di poter migliorare grazie alla partecipazione e alla collaborazione di chi, leggendo questo documento, verrà a segnalarci le difficoltà percepite e gli ambiti di miglioramento.

Sarà nostro impegno proseguire nel percorso di assistenza, con attenzione continua al servizio, al fine di raggiungere la migliore qualità di vita possibile per i nostri utenti.

Nelle pagine che seguono troverà la descrizione dei due servizi ed una scheda allegata con le informazioni relative ai costi da sostenere.

L'Équipe di "Villa Norge"

LA STRUTTURA

Villa Norge è una struttura privata per l'accoglienza sia continuativa che limitata a brevi periodi, durante i quali l'ospite dispone di trattamenti socio-assistenziali, sanitari di base e riabilitativi.

La Casa Albergo e la Casa residenza Anziani operano nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favoriscono la partecipazione degli ospiti e dei loro famigliari alla vita comunitaria.

La struttura è disposta su quattro livelli, un piano seminterrato, uno rialzato ed altri due piani riservati alla degenza.

L'edificio è posto all'interno di uno spazio verde attrezzato con camminamenti, panchine e spazi ombreggiati.

All'interno dispone di spazi confortevoli arredati con cura e predisposti sia per la vita di socialità che per momenti di tranquillità.

La Residenza è collocata nel centro di Roccabianca, nei pressi della Rocca quattrocentesca eretta da Pier Maria Rossi per l'amata Bianca Pellegrini.

La struttura è ubicata in via Guglielmo Marconi 12/bis a Roccabianca (PR), raggiungibile facilmente dalle città di Parma e Cremona attraverso la strada provinciale.

VILLA NORGE DISPONE DI:

- Camere singole e camere doppie corredate di un arredamento funzionale e confortevole
- Sala soggiorno e TV
- Sala da pranzo
- Cucina interna
- Palestra
- Ambulatorio medico
- Locale per il culto
- Ampio terrazzo attrezzato
- Giardino esterno



MODALITÀ E CRITERI D'ACCESSO

Per l'ammissione al servizio è necessario compilare l'apposita domanda di ospitalità reperibile presso la Direzione della struttura.

Alla domanda dev'essere allegata la scheda sanitaria compilata dal medico curante e la documentazione pregressa.

L'équipe multiprofessionale di Villa Norge valuterà quale dei due servizi offerti corrisponda alle necessità dell'ospite.

Tale valutazione, supportata dalla somministrazione di apposite scale (per esempio Bina – Far, Barthel, ADL e IADL, SPSMQ, ecc.), sarà effettuata all'ingresso e ogni qualvolta le condizioni delle persone ospitate subiscano variazioni considerevoli.

LISTA D'ATTESA

Le domande pervenute vengono inserite in una graduatoria, che viene gestita sulla base dei seguenti criteri:

- Compatibilità delle caratteristiche psicofisiche dell'utente con il tipo di accoglienza disponibile;
- Data di presentazione della domanda.

SPORTELLO ARGENTO - SILVER COACH

È presente all'interno del servizio lo Sportello Argento. Il personale saprà illustrarvi le modalità di compilazione della domanda di ammissione, rispondere alle vostre domande e accompagnarvi per una visita della struttura.

- Aiuto immediato alla dimissione ospedaliera
- Ricoveri temporanei
- Personalizzazione del percorso di cura
- Visite mediche specialistiche
- Orientamento per l'individuazione di ausili e attrezzature sanitarie
- Consulenza fiscale (per rette e spese sanitarie deducibili)
- Consulenza legale e burocratica (dichiarazione d'invalidità e assegno di cura)

CHI È IL SILVER COACH?

- Il Silver Coach rappresenta l'evoluzione nel processo del "prendersi cura" dell'ospite, in quanto coordina tutti i servizi erogati curandone la personalizzazione.
- Garantisce la creazione di un rapporto dedicato e continuativo con l'ospite e/o i suoi famigliari che consenta loro di ricevere informazioni, supporto e possibilità di scelta.

L'ACCOGLIENZA

Il Responsabile e il personale in servizio accolgono il nuovo ospite e i suoi famigliari, una volta definito il giorno dell'ingresso e la tipologia del servizio più idonea (Cra o Casa Albergo).

È sempre previsto un colloquio preliminare e conoscitivo con i famigliari e l'ospite. In questa occasione vengono fornite informazioni di massima e vengono consegnati, per un maggior approfondimento, la Carta dei Servizi e l'elenco dei documenti necessari per stipulare il contratto.

L'ospite e i parenti vengono successivamente accompagnati alla camera individuata come la più idonea in base alle valutazioni condivise in sede di colloquio preliminare. Vengono quindi forniti i ragguagli utili sul funzionamento del servizio e vengono esplicitate tutte le informazioni utili alla permanenza all'interno della struttura. Si prosegue con la sottoscrizione del contratto, con la firma della liberatoria che consente il trattamento dei dati sensibili protetti da Privacy. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni personali che emergono durante l'accoglienza. Subito dopo l'accoglienza e un breve periodo di osservazione, l'équipe definisce un progetto di assistenza individualizzato (PAI) ove sono indicate le attività pianificate per ogni singolo utente e gli obiettivi da raggiungere. Anche in questa fase è prevista e auspicata la collaborazione dei famigliari. Tutte le attività vengono portate avanti tenendo conto dei ritmi di vita degli utenti e del relativo gradimento.

DESTINATARI AI FINI ISTITUZIONALI

CASA RESIDENZA ANZIANI

Villa Norge è una struttura socio sanitaria residenziale destinata ad accogliere anziani con vari livelli di non autosufficienza, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere o di tipo esclusivamente sanitario. La struttura ospita anche adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche.

Villa Norge ha la finalità di migliorare la qualità della vita di chi vi accede, di evitare l'isolamento, l'emarginazione e di favorire l'integrazione sociale.

Offre spazi di cura adeguati fornendo altresì attività ricreative e stimolanti; si caratterizza per gli aspetti di umanizzazione dell'assistenza, per l'efficacia delle prestazioni socio-sanitarie e per l'efficienza dei processi organizzativi.

CASA ALBERGO

Villa Norge offre anche la possibilità di un soggiorno per persone anziane autosufficienti o che necessitano di moderato supporto alle attività di vita quotidiana.

Propone un ambiente familiare e una vita di comunità che favorisce la massima integrazione, rispondendo a tutte le esigenze di tipo alberghiero.

I NOSTRI SERVIZI

COSA OFFRIAMO

Tutte le attività indicate vengono proposte e condivise con la persona anziana e la sua famiglia sulla base di un progetto assistenziale individualizzato (PAI):

- Mantenimento delle autonomie attraverso specifiche attività di stimolazione manuale, cognitiva, relazionale
- Attività fisioterapiche e riabilitative
- Assistenza allo svolgimento della vita quotidiana e alla cura del sé
- Attività ludico-ricreative e di socializzazione
- Cure e benessere
- Attività di ristorazione e personalizzazione del menù
- Comfort di qualità alberghiera
- Cura delle relazioni con la famiglia
- Segretariato sociale e aiuto agli adempimenti burocratici
- Attuazione di protocolli di sanificazione avanzata.

ORARI DI VISITA

Gli Ospiti possono ricevere visite tutti i giorni preferibilmente entro la fascia oraria 8:00 - 20:00. Qualora sia richiesta una particolare assistenza da parte dei famigliari, la Direzione potrà autorizzare fasce orarie di accesso più ampie.

COSTO DEL SERVIZIO

Nella presente carta dei servizi potete verificare le tariffe per l'anno in corso con indicazione dei servizi compresi o esclusi. Annualmente la struttura emetterà la certificazione dei costi

sanitari sostenuti, per la relativa detrazione fiscale. È previsto il versamento di una cauzione fruttifera all'ingresso, inferiore a una mensilità.

Allegato n.1 della Carta dei Servizi

SERVIZI ACCESSORI

- Servizio parrucchiere/barbiere: è disponibile settimanalmente una parrucchiera professionista (oltre al trattamento mensile compreso nella retta)
- Servizio di podologia: a richiesta
- Servizio di trasporto: la struttura è disponibile a organizzare i trasporti per eventuali visite specialistiche richieste dal medico

Il costo delle prestazioni sopra elencate è escluso dalla retta mensile.

DIMISSIONI

In caso di dimissioni volontarie è necessario fornire alla Direzione un congruo preavviso di almeno 15 giorni. Il personale riconsegna all'ospite tutti i suoi documenti, referti sanitari e oggetti personali.

In caso di trasferimento al domicilio o ad altro servizio, l'Equipe multi professionale di Villa Norge si metterà a completa disposizione per uno scrupoloso passaggio di consegne ai famigliari o con l'équipe della struttura di destinazione, per garantire una adeguata continuità assistenziale.

IL SOGGIORNO

L'organizzazione della giornata è pensata nel rispetto delle esigenze e dei ritmi di ogni singolo ospite.

A titolo indicativo la giornata sarà così articolata:

MATTINA:

Inizia con il risveglio degli ospiti, le operazioni di igiene, la colazione, i trattamenti infermieristici, le attività di animazione e socializzazione, le attività di stimolazione cognitiva e le attività fisioterapiche e riabilitative.

Viene poi servito il pasto in sala da pranzo o in camera e al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO:

Attività di animazione e socializzazione interne ed esterne alla struttura. Eventuali ulteriori attività fisioterapiche e riabilitative, uscite in giardino o in terrazzo.

Merenda.

SERA:

Viene servita la cena in sala da pranzo o in camera. Dopo la cena gli ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione, socializzare e svolgere attività di lettura. Inizia poi la preparazione per il riposo notturno.

EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

Coordinatore di struttura, Responsabile attività assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Animatore, Medico, Responsabile attività sanitarie, Infermieri, Fisioterapista, Psicologo.

ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Operatori qualificati assicurano le cure socioassistenziali, curano l'igiene personale, garantiscono il soddisfacimento dei bisogni primari, collaborano per la gestione sanitaria degli ospiti con il personale infermieristico. L'organizzazione della struttura è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra ospite e operatore.

ATTIVITÀ SANITARIE

Gli ospiti possono mantenere il proprio Medico di Base, oppure optare per il Medico di riferimento della struttura.

L'assistenza infermieristica sarà commisurata a quanto previsto dai Piani Individuali di Assistenza.

Le prestazioni sanitarie specialistiche vengono garantite dai servizi territoriali dell'Azienda USL.

FISIOTERAPIA

Proponiamo attività individualizzate o a piccoli gruppi, con movimenti liberi o con attrezzi, ma sempre con una rilevante componente ludica. Gli obiettivi di recupero e di mantenimento delle capacità residue individuali, sono condivisi con tutta l'équipe socio-sanitaria.

ANIMAZIONE

Vengono effettuate attività di recupero e di mantenimento delle funzioni cognitive, relazionali e sociali degli ospiti, attraverso proposte stimolanti e divertenti, individuali o a piccoli gruppi. Sono inoltre svolte attività specifiche per stimolare e mantenere le funzioni cognitive residue: memoria, abilità esecutive, attenzione, concentrazione, orientamento e linguaggio. Vengono altresì organizzati momenti collettivi di svago, in particolare per celebrare compleanni e feste comandate o proponendo uscite personalizzate.

CURA E BENESSERE

Il servizio di cure estetiche, parrucchiere e pedicure, viene svolto periodicamente in struttura, da operatori titolati. Un trattamento mensile è compreso nella retta, eventuali prestazioni ulteriori saranno addebitate secondo le tariffe esposte in bacheca, aggiornate annualmente.

SERVIZIO RELIGIOSO

È presente uno spazio di culto multireligioso dove gli ospiti possono praticare il proprio Credo.

LUOGHI D'INCONTRO

Sia all'interno che all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per ospiti, famigliari e operatori. Al piano terra è presente un ampio salone con zona ristoro.

SERVIZI ALBERGHIERI

RISTORAZIONE

Il momento del pasto rappresenta un'importante occasione di vita sociale. L'obiettivo è mettere in condizione ogni ospite di alimentarsi adeguatamente, nel rispetto dei gusti personali e delle eventuali limitazioni imposte da problemi di salute.

La cucina è all'interno della struttura e garantisce la fornitura del pasto appena cucinato: i menù variano stagionalmente e viene rispettata la possibilità di scelta giornaliera.

SERVIZIO DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Gli ambienti della struttura vengono puliti da personale qualificato attraverso l'attuazione di protocolli specifici di sanificazione quotidiana che prevedono l'utilizzo di prodotti idroalcolici e di attrezzature che sfruttano le proprietà battericide del perossido di Idrogeno e degli ioni di argento.

LAVANDERIA

La struttura fornisce il servizio di lavanolo per la biancheria da letto e da bagno.

Il lavaggio e la cura degli indumenti personali sono affidati alla Cooperativa Sociale Biricc@; ogni capo deve essere opportunamente contraddistinto sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione.

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Gli utenti e i loro famigliari per consentire una convivenza serena e rispettosa hanno il dovere di:

- Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali a uso personale e comune.
- Informare la direzione di ogni uscita dell'ospite e di firmare l'apposito modulo.
- Non fumare all'interno della struttura.
- Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.
- Non portare in struttura alimenti dall'esterno; eventuali deroghe devono essere concordate con la direzione e corredate dal documento di acquisto.
- Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare pulizia, ordine, calma ed educazione, reciproca comprensione, tolleranza e rispetto della dignità degli altri ospiti.
- Occuparsi solo del proprio congiunto limitandosi alla sola parte relazionale, all'eventuale supporto al pasto e/o accompagnamento per visite, lasciando al personale le prestazioni di tipo assistenziale e sanitario.
- Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla direzione.

GESTIONE DIGITALE DEL PERCORSO DI CURA

CUWEB - DOSSIER SANITARIO

È attiva presso la struttura una piattaforma informatizzata dedicata alla gestione digitale del percorso di cura.

Uno spazio di lavoro virtuale che aiuta l'Equipe, favorisce la collaborazione e la condivisione dei dati e delle informazioni, snellisce le procedure e i processi, garantisce al contempo sicurezza e trasparenza.

COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

SISTEMA INFORMATIZZATO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La Direzione intende rilevare il livello di qualità dei servizi percepito dagli ospiti e dai rispettivi famigliari, secondo le direttive stabilite dagli enti di riferimento (Regione e AUSL). Gli esiti di questo sistema contribuiscono a definire le scelte necessarie a migliorare la qualità dei servizi offerti. Per tale necessità occorre recuperare in forma sintetica, specifica per settore, le considerazioni e i commenti formulati per tutti gli ambiti funzionali.

CUSTOMER EXPERIENCE

Oltre al sistema previsto dalla normativa di riferimento la struttura metterà in atto iniziative di Customer Experience.

Tramite laboratori di co-progettazione human-centered con operatori, utenti e famigliari, saranno individuate le opportunità, le criticità, le soluzioni e gli strumenti per migliorare continuamente il servizio offerto.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Proges seleziona il personale da inserire nell'ambito lavorativo valutando competenze professionali e caratteristiche personali, in conformità a quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità. Viene compilato un Piano Annuale della Formazione nel quale convergono le numerose iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne, programmate nel corso dell'anno. La formazione e l'aggiornamento rappresentano:

- un elemento fondamentale per far evolvere la professionalità degli operatori come strumento di miglioramento della qualità dei processi;
- una garanzia di competenza e preparazione professionale non solo tecnica ma anche relazionale ed organizzativa;
- un momento di promozione e di coinvolgimento del personale.

Il personale in servizio partecipa costantemente a corsi formativi pianificati su un programma annuale definito in base alle esigenze del settore e alle specifiche richieste del personale.

PRIVACY U.E 679/2016

Tutto il personale opera rispettando la normativa sulla riservatezza dei dati e delle informazioni, garantendo a ogni ospite dignità e libertà.

CONNESSIONE WI-FI

SEMPRE CONNESSI

All'interno della residenza è attivo un sistema di connessione wi-fi a disposizione di ospiti, parenti e visitatori, con password dedicata da richiedere preventivamente in ufficio; caratteristiche e modalità del servizio vi saranno illustrate dalla Direzione.

COME RAGGIUNGERCI

**Via Guglielmo Marconi 12/bis
43010 Roccabianca (PR)**

Recapito:

Telefono 0521 876082
villanorge@proges.it

www.villanorge.it





VILLA
NORGE
ROCCABIANCA

C A S A
RESIDENZA
C A S A
ALBERGO

CARTA DEI SERVIZI



PROGES Società Cooperativa Sociale
Via Colorno 63, 43122 Parma
Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

www.proges.it

