

COMUNITÀ  
ALLOGGIO  
**VILLA  
CELESTINA  
NEGRI**

CARTA DEI SERVIZI



**Celestina Negri**  
COMUNITÀ ALLOGGIO



## BENVENUTI A VILLA CELESTINA NEGRI

Gentile Signora/e questo documento è la Carta dei Servizi della Comunità Alloggio Villa Celestina Negri. L'intento è farle conoscere le attività che vengono proposte all'utenza e le modalità organizzative del servizio, che può accogliere sino a 15 ospiti. All'interno della Struttura, oltre alla Comunità Alloggio, trovano collocazione il Centro Diurno che può accogliere sino a 5 ospiti, gli Appartamenti Protetti con 4 posti e i micro-alloggi che possono accogliere sino a 10 ospiti.

La Carta 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". La Struttura Villa Celestina Negri si impegna ad assistere coloro che vi accedono con professionalità, competenza ed esperienza.

Consapevoli che l'assistenza socio-sanitaria, per le caratteristiche dell'utenza, richiede una costante attenzione alla persona, e non solo agli aspetti organizzativi, siamo certi di poterci migliorare, anche grazie alla partecipazione e alla collaborazione di chi, leggendo questo documento, ci segnalerà le difficoltà percepite e i possibili ambiti di miglioramento.

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

Nelle pagine che seguono troverà la descrizione del servizio e una scheda allegata con le informazioni relative ai costi da sostenere.

L'Equipe Villa Celestina Negri

## LA STRUTTURA

Villa Celestina Negri è una struttura socio sanitaria residenziale ed è suddivisa in tre nuclei:

- La **Comunità Alloggio** accoglie anziani parzialmente autosufficienti e anziani affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante e richiedenti trattamenti continui, che non necessitano di specifiche prestazioni sanitarie e/o specialistiche. E' anche possibile accedere per periodi temporanei e/o di sollievo, per trattamenti fisioterapici e riabilitativi. Sullo stesso piano si trova il **Centro Diurno**, un servizio semiresidenziale diurno destinato ad anziani e adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche, con diversi gradi di non autosufficienza. Il Centro Diurno contribuisce a consentire la permanenza dell'utente al proprio domicilio il più a lungo possibile, offrendo al contempo sostegno e supporto alla famiglia.
- I **micro-alloggi** si trovano al secondo piano e sono destinati ad accogliere persone auto-sufficienti o lievemente non auto-sufficienti con patologie di natura psichiatrica.
- Gli **appartamenti protetti** sono ubicati al piano zero; sono destinati ad accogliere adulti con patologie di natura psichiatrica che necessitano di essere supervisionati nelle attività di vita quotidiana e affiancati sul piano educativo.

L'organizzazione degli spazi e gli arredi sono finalizzati a garantire agli ospiti comfort abitativo ed assistenziale, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale promuovendo un ambiente confortevole e stimolante per consentire condizioni di vita il più possibile simili a quelle che ogni ospite avrebbe nella propria abitazione.

Villa Celestina Negri è situata in Via Montale, 4, 43015 Ponte Taro (PR).

### VILLA CELESTINA NEGRI DISPONE:

- Camere singole e camere doppie con servizi e corredate da un arredamento piacevole e funzionale
- Sala soggiorno TV
- Sala da pranzo
- Ampio salone adiacente all'area giardino
- Palestra
- Ambulatorio medico
- Ampio terrazzo
- Giardino esterno con spazi ombreggiati e camminamenti

## MODALITÀ E CRITERI D'ACCESSO

Per presentare domanda d'accoglienza presso Villa Celestina Negri le modalità sono le seguenti: è necessario compilare apposita "Domanda di Ospitalità" reperibile presso la Direzione della struttura cui va allegata tutta la documentazione sanitaria esistente e scheda sanitaria compilata dal medico curante.

Vista la diversità dei servizi offerti e le molteplici esigenze da parte del richiedente, sarà cura dei responsabili fin dal momento dell'ingresso e successivamente nel corso dell'ospitalità, valutare l'idoneità tra il servizio erogato e le necessità della persona.

A tale proposito, la relazione medica consegnata in fase di richiesta d'ingresso è comprensiva della B.I.N.A.: si tratta di uno strumento di sintesi per la «valutazione della persona non auto-sufficiente», utile ai fini della pianificazione assistenziale e orientato alla valorizzazione del lavoro di cura che verrà svolto.

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

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

## L'ACCOGLIENZA

Il Responsabile e il personale in servizio, accolgono il nuovo ospite e i suoi familiari, una volta definito il giorno dell'ingresso. È sempre previsto un colloquio preliminare e conoscitivo con i familiari 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 quindi 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 familiari. Tutte le attività vengono portate avanti tenendo conto dei ritmi di vita degli utenti e del relativo gradimento.

# 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 personalizzato (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
- Attuazione di protocolli di sanificazione avanzata

## 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 Celestina Negri si metterà a completa disposizione per uno scrupoloso passaggio di consegne ai familiari o con l'equipe della struttura di destinazione, per garantire una adeguata continuità assistenziale.

## 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 all'ingresso di una mensilità. Per periodi inferiori a un mese l'importo sarà pari alla metà della retta dovuta. Per gli ingressi tramite il servizio sociale la quota sarà ad importo forfettario.

[Allegato n.1 della Carta dei Servizi Tariffe Comunità Alloggio](#)

[Allegato n.2 della Carta dei Servizi Tariffe Centro Diurno](#)

[Allegato n.3 della Carta dei Servizi Tariffe Appartamenti Protetti](#)

[Allegato n.4 della Carta dei Servizi Tariffe micro-alloggi](#)

## ORARI DI VISITA

Gli Ospiti possono ricevere visite tutti i giorni preferibilmente entro la fascia oraria 8:30 - 20:30. Qualora sia richiesta una particolare assistenza da parte dei familiari, la Direzione potrà autorizzare fasce orarie di accesso più ampie.

## 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.

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, Referente Attività Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Medico di medicina generale di riferimento della persona, Infermieri, Fisioterapista, Animatore.

### 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 dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra ospite e operatore.

### ATTIVITÀ SANITARIE

Gli ospiti possono mantenere il proprio di Medico di Base oppure optare per uno dei medici di riferimento presenti sul territorio.

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 una componente ludica rilevante, movimenti liberi o con attrezzi, con professionisti sempre in sinergia con le altre componenti del servizio di assistenza socio-sanitaria con l'obiettivo, ove possibile, di recuperare e mantenere a lungo le capacità residue

individuali.

## 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.

## CURA E BENESSERE

Il servizio di cure estetiche, parrucchiere e pedicure, viene svolto periodicamente in struttura, da operatori titolati contattati in base alle esigenze dell'utenza.

## 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, familiari 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.

Il servizio viene erogato da CAMST, azienda leader nel settore, e veicolato, con idonei mezzi e ausili, a Villa Celestina Negri. 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 lavanderia per la biancheria da letto e da bagno. Il lavaggio e la cura degli indumenti personali sono affidati a Cooperativa Biricc@. Ogni capo deve essere opportunamente contraddistinto sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione.

## SERVIZIO DI TRASPORTO

La Direzione della struttura comunica ai famigliari l'eventuale necessità di effettuare trasporti e accompagnamenti dell'ospite per l'effettuazione di visite specialistiche, esami diagnostici

o altre necessità. Qualora i famigliari fossero impossibilitati ad effettuarli, la struttura provvederà con mezzi e personale propri o usufruendo di operatori specializzati addebitando il relativo costo. In caso d'invio al Pronto Soccorso, la Direzione contatta immediatamente i parenti di riferimento affinché possano organizzare la loro presenza e vicinanza all'ospite. In caso di ricovero ospedaliero la Direzione della struttura rimane in collegamento con l'ospedale e con i famigliari per seguire l'evoluzione del percorso di cura.



## REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Gli utenti e i loro familiari 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 familiari, 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.

Famigliari e persone di riferimento possono comunque segnalare buone prassi o ambiti di miglioramento inviando una mail alla direzione o compilando il modulo suggerimenti e reclami. Le segnalazioni vengono discusse in équipe e le soluzioni o l'adozione di correttivi sono condivise con i famigliari.



## 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 Montale, 4 - 43015 Ponte Taro (PR)**

### Recapito:

Telefono 0521 619299

[villa.celestinanegri@proges.it](mailto:villa.celestinanegri@proges.it)



# Celestina Negri

COMUNITÀ ALLOGGIO

CARTA DEI SERVIZI



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

[www.proges.it](http://www.proges.it)

