

CASA  
RESIDENZA  
ANZIANI  
e  
CASA  
ALBERGO  
**VILLA  
BERTANI**

CARTA DEI SERVIZI



**Villa Bertani**

CASA RESIDENZA ANZIANI  
CASA ALBERGO



## BENVENUTI ALLA CASA RESIDENZA ANZIANI VILLA BERTANI

Gentile Signora/e questo documento è la Carta dei Servizi della Casa Residenza Villa Bertani. L'intento è farle conoscere le attività che vengono proposte all'utenza e le modalità organizzative del servizio, che può accogliere sino a 51 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 Bertani 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 dei due servizi e una scheda allegata con le informazioni relative ai costi da sostenere.

L'Equipe di  
Villa Bertani

## LA STRUTTURA

La struttura accoglie anziani parzialmente autosufficienti e anziani affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante e richiedenti trattamenti continui, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere e/o specialistiche. È anche possibile accedere per periodi temporanei e/o di sollievo, per trattamenti fisioterapici e riabilitativi.

La Struttura è organizzata su 3 piani, con complessivi 36 posti letto di Casa Residenza e 15 posti letto di Casa Albergo. 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.

La Casa Residenza è situata in Via Stradone 27  
42018 Stiolo di San Martino in Rio (RE)

### VILLA BERTANI DISPONE:

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

## MODALITÀ E CRITERI D'ACCESSO

Per l'ammissione 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'utente sarà inserito nella tipologia di servizio più idonea a soddisfarne le esigenze.





## 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.
- Attivazione di servizi assistenziali, riabilitativi e sanitari direttamente al domicilio.
- 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 familiari 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 familiari, una volta definito il giorno dell'ingresso. 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 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.
- Segretariato sociale e aiuto agli adempimenti burocratici.
- Attuazione di protocolli di sanificazione avanzata.

### DIMISSIONI

In caso di dimissioni volontarie è necessario fornire alla Direzione un congruo preavviso di almeno 10 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 della Residenza si metterà a completa disposizione per uno scrupoloso passaggio di consegne ai familiari o con l'équipe della struttura di destinazione, per garantire una adeguata continuità assistenziale.

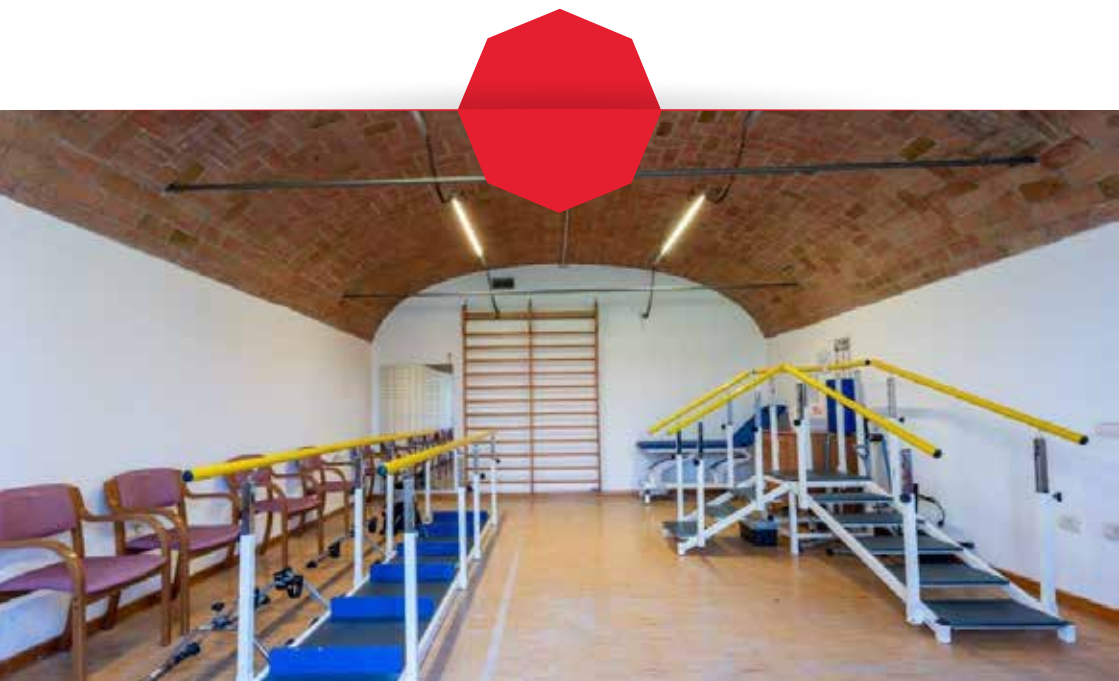
## COSTO DEL SERVIZIO

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.**

## ORARI DI VISITA

Gli Ospiti possono ricevere visite tutti i giorni preferibilmente entro la fascia oraria 8:30 - 21:30. 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, 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 Casa Residenza 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'èquipe 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.

## 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.

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

Tutto il guardaroba viene contrassegnato prima dell'ingresso in Struttura. E' garantito un servizio di lavaggio e asciugatura; parte dell'attività viene svolta all'interno della Struttura e parte viene affidata a un fornitore esterno. Sono effettuate anche piccole riparazioni ad esempio, attaccare i bottoni, rammendi, ecc...

## 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.

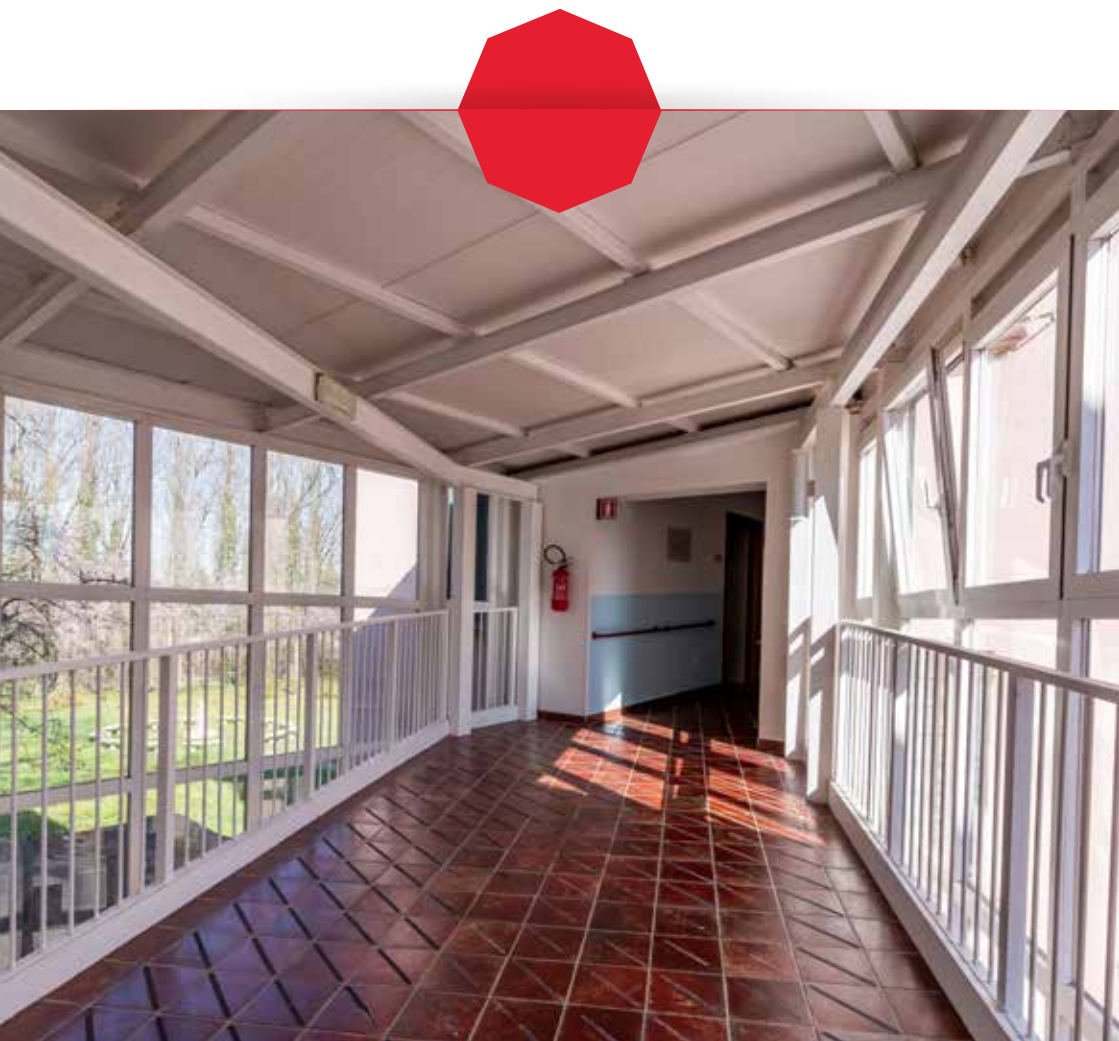


## GESTIONE DIGITALE DEL PERCORSO DI CURA

### 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 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.

Per agevolare il compito di ospiti, parenti e operatori vengono distribuite schede anonime di rilevazione finalizzate a segnalare il livello di qualità del servizio realmente percepito. Una volta compilate potranno essere inserite nell'apposita cassetta che verrà posta all'ingresso della residenza. Gli esiti derivanti dalla raccolta e dalla rielaborazione delle indagini effettuate, verranno adeguatamente esposti in struttura.

### 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 familiari, 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 Stradone 27**  
**42018 Stiolo di San Martino in Rio (RE)**

**Recapito:**  
Telefono 0522 698171  
villa.bertani@proges.it

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



# Villa Bertani

CASA RESIDENZA ANZIANI  
CASA ALBERGO

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)

