



RESIDENZA
VILLA CAPOLUNGO



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

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

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

Ci distinguiamo per professionalità, accoglienza, umanità e attenzione.

Le nostre Residenze offrono sempre ambienti accoglienti in cui vivere, interagire e ricevere visite, perché la terza età sia un periodo in cui la vita prosegue con serenità e gioia.

Un approccio con l'Ospite, che ci consente di ricreare un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare.

In una parola la dignità dell'individuo.

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

La Direzione

PRINCIPIO DELL'EGUAGLIANZA E DEL RISPETTO

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

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

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

PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ

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

Il servizio di assistenza è garantito 24 su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica sull'erogazione delle cure dirette alla persona anziana. Per ogni Ospite è previsto un piano di assistenza individualizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali.

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

DIRITTO DI SCELTA

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

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere un concetto di "spazio di autodeterminazione e "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona infatti si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte di vita quotidiana. Per coloro che presentano un deterioramento cognitivo si dà molta importanza alla comunicazione non-verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in condizione di bisogno e colui che lo assiste.

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

PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

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

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

E' sempre garantito il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti dall'altro.

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

La nostra Missione volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con familiari o delegati.

Il sistema di gestione della Residenza Villa Capolungo è un sistema documentale sottoposto a controlli periodici al fine di garantire un costante miglioramento e la più totale coerenza tra la realtà operativa e quella documentale.

LEGENDA:

1. Come raggiungerci
2. La Residenza: storia e descrizione ambienti
3. Il Servizio Assistenziale
4. Orario di visita e altre informazioni
5. Modalità di ingresso e di pagamento
6. Allegati

1. COME RAGGIUNGERCI

La Struttura è situata a Genova Nervi, in Via Aurelia 33, accanto alla storica Villa Luxoro.

E' immersa nel verde, circondata dai parchi e vicina alla passeggiata a mare; grazie a queste sue caratteristiche, gode inoltre di un ottimo clima temperato sia in estate sia in inverno.

La Residenza è collegata al Centro Città dai Servizi Pubblici Territoriali (AMT) e per chi giunge con un veicolo privato, mette a disposizione un parcheggio adiacente il giardino di accesso alla Struttura.

2. LA RESIDENZA: STORIA E DESCRIZIONE AMBIENTI

La Residenza Villa Capolungo nasce nell'Ottobre 2013 e fa parte delle Residenze del Gruppo Votto Alessi. Consta di un edificio indipendente, che si sviluppa su quattro livelli, di cui tre sono adibiti a camere per il soggiorno dei nostri pazienti, mentre il livello inferiore presenta un ampio salone ricreativo adibito alla vita giornaliera dell'ospite e un luminoso salone nel quale vengono somministrati i pasti. La struttura gode di un grande giardino con accesso diretto al salone ricreativo. Ogni camera è fornita di servizio igienico privato.

Inoltre, per garantire una maggiore confortevolezza, è possibile la personalizzazione delle camere, introducendo piccoli elementi di arredo individuali, quali quadri, soprammobili e qualsiasi altro oggetto che possieda un valore affettivo per l'ospite, purchè rispetti gli spazi e l'individualità dell'altro paziente nel caso di camera a due letti.

I collegamenti tra i vari piani della struttura sono assicurati da scale interne e da n° 1 ascensore. L'impianto elettrico è stato terminato con regolare certificazione di conformità; la struttura è collegata all'acquedotto comunale ed è dotata di una riserva idrica adeguata; si eseguono campionature periodiche per garantire la potabilità dell'acqua e l'assenza di eventuali parassiti nocivi all'interno di essa. È inoltre allacciata alla rete fognaria per tutti i tipi di smaltimento delle acque nere.

3. IL SERVIZIO ASSISTENZIALE

La Residenza Villa Capolungo si pone al centro dei suoi obiettivi la cura dell'Anziano in tutti i suoi aspetti e il rispetto della sua dignità. A tal fine, distingue l'Assistenza Sanitaria in:

- **SERVIZIO SANITARIO E INFERMIERISTICO:**

Il Direttore Sanitario, è presente quotidianamente in Struttura ed è reperibile in caso di necessità 24 ore su 24.

Tutti gli utenti, sia ospiti sia familiari, possono avere un colloquio diretto con il Medico rispettando i suoi orari di visita in Struttura o prendere un appuntamento.

La Residenza garantisce assistenza infermieristica per tutto l'arco della giornata

Per ogni comunicazione di carattere infermieristico-assistenziale,

la Coordinatrice Infermieristica è presente tutte le mattine dal lunedì al venerdì. In caso di sua assenza, si può fare riferimento all'Infermiere Professionale di turno.

La figura dell'O.S.S., fondamentale in tutte le principali attività della nostra utenza, è presente in Struttura giorno e notte.

La Residenza Villa Capolungo garantisce un'equipe medico - sanitaria e assistenziale fissa, cercando di mantenere una stabilità nell'organico aziendale.

Questo aspetto è molto importante, in quanto l'obiettivo della Residenza è diventare un punto di riferimento per i nostri ospiti e per i loro familiari, cercando di costruire un ambiente professionale e al tempo stesso familiare ed accogliente.

- **SERVIZIO FISIOTERAPICO:**

La Residenza garantisce il servizio fisioterapico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 11.00. Il fisioterapista della Struttura si occupa di riabilitare l'ospite e mantenere le sue autonomie, anche con il supporto di ausili quali deambulatori o bastoni.

- **SERVIZIO DI ANIMAZIONE GERIATRICA:**

La Residenza si impegna a stimolare attraverso attività manuali, laboratori ricreativi, esercizi incentrati sulla stimolazione e allenamento mnemonico e celebrale di tutti gli ospiti con l'aiuto della figura professionale dell'Animatore Geriatrico, presente dal Martedì al Sabato con i seguenti orari: Il Martedì e il Venerdì dalle ore 15.30 alle ore 17.30, mentre il Mercoledì, il Giovedì e il Sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00

- **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA:**

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

- **interventi rivolti all'assistenza diretta della persona** aiuto durante l'igiene personale e la vestizione, aiuto nella somministrazione dei pasti, nella deambulazione e nella mobilizzazione

- **interventi generali di natura assistenziale** osservazione dell'anziano nel suo ambiente di vita per seguire l'evoluzione delle condizioni dell'ospite, i suoi rapporti sociali di gruppo ma anche con la famiglia e l'esterno

- **pulizia ordinaria degli ambienti di vita dell'ospite**

- **servizio di parrucchiere, pedicure e/o manicure**

- **servizio di ristorazione:** la Residenza possiede un'ampia cucina interna e offre un Menù Stagionale suddiviso in quattro settimane che presenta varie tipologie di pietanze.

Il **pranzo inizia alle ore 12,00** e la **cena alle ore 18,00**, sia per gli ospiti che hanno necessità di essere aiutati nella somministrazione dei pasti sia per coloro che possono alimentarsi autonomamente o essere supportati dal personale addetto.

Per quanto riguarda la distribuzione dei pasti, la Residenza è suddivisa in due differenti saloni: nel salone più ampio mangiano gli ospiti meno autonomi nell'alimentazione, i quali vengono aiutati durante l'intero pasto dall'Infermiere e dall'O.S.S. Nel salone più piccolo mangiano invece gli ospiti più autosufficienti che vengono comunque supportati e stimolati dal personale della cucina e dall'O.S.S.

La Residenza segue con rigore le Norme di Igiene Alimentare e sia il Responsabile Sanitario sia il responsabile della Qualità si impegnano ad effettuare controlli periodici al fine di garantire una corretta messa in opera delle Procedure di Haccp.

- **servizio alberghiero:** la Residenza si impegna quotidianamente alla pulizia delle camere e degli spazi comuni, seguendo le Norme di Igiene Ambientale. Il responsabile della Qualità e il Responsabile Sanitario si impegnano ad effettuare controlli periodici al fine di garantire una corretta messa in opera delle Procedure aziendali di Haccp.

- **supporto religioso:** viene garantita l'assistenza religiosa con la celebrazione della Messa nel salone della Residenza ogni Lunedì mattina dalle ore 10.00 alle ore 11.00, alla quale possono partecipare tutti gli ospiti che lo desiderino.

Durante la celebrazione della Santa Messa nei giorni più significativi dell'anno, per gli ospiti che ne facciano richiesta, la Residenza si impegna ad accompagnarli nella Cappella accessibile direttamente dall'interno della Struttura.

4. ORARIO DI VISITE E ALTRE INFORMAZIONI

L'ingresso a parenti o conoscenti è consentito tutti i giorni della settimana; non vi sono vincoli nell'orario, eccetto durante la somministrazione dei pasti negli ambienti comuni.

Si richiede inoltre gentilmente l'ingresso dopo le ore 9.30 e prima delle ore 19.00, al fine di garantire e proteggere l'intimità dell'ospite negli orari di igiene, vestizione e messa a letto.

Negli stessi orari è inoltre possibile visitare la Struttura, prima dell'ingresso dell'ospite, con il supporto del Responsabile di Struttura o dell'Infermiere in turno, che illustreranno la Residenza e forniranno tutte le informazioni del caso. La Reception è aperta dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 16.30, salvo diverse urgenze.

5. MODALITA' DI INGRESSO E DI PAGAMENTO

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

Al momento dell'ingresso la retta deve essere pagata entro i primi cinque giorni dalla data di ingresso e verrà conteggiata a partire dalla data di ingresso fino all'ultimo giorno del mese corrente.

Dal mese successivo la retta dovrà essere pagata entro i primi cinque giorni del mese in corso.

Al momento del pagamento della retta mensile viene richiesto anche il saldo di eventuali spese varie (ad es. parrucchiera, lavanderia., farmacia, ecc.) sostenute per conto dell'ospite nel corso del mese precedente.

6. ALLEGATI

Al fine di garantire la più totale trasparenza e chiarezza, alla seguente Carta Dei Servizi si allegano:

- **POLITICA DELLA QUALITÀ**
- **LEGENDA DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE**

POLITICA DELLA QUALITÀ

La politica della qualità di Villa Capolungo Residenza di Mantenimento per Anziani è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- Efficacia ed efficienza delle procedure
- Competenza e professionalità del personale
- Trasparenza e libertà di scelta del cittadino

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato. In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

MISSIONE

Garantire ricovero ed assistenza alle persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti non assistibili a domicilio che necessitano di trattamenti sanitari a bassa e media complessità, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione psico-fisica, predisponendo iniziative volte a farli partecipare alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con l'ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

In sintesi, favorire l'instaurarsi di un clima adeguato a supportare il benessere degli ospiti che vi risiedono, con l'intento di perseguire il mantenimento e miglioramento, laddove possibile, delle loro capacità residue.

VISIONE

La qualità della vita della persona "fragile" all'interno della Residenza è determinata dalla capacità dello stesso di rispondere in modo adeguato alla sua specifica situazione di bisogno.

Da un punto di vista operativo questo per noi significa essere in grado di elaborare piani di assistenza individualizzati che, procedendo dall'analisi dei bisogni, identificano gli obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi in cui attuarle, nonché le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione.

Tali piani e gli specifici interventi previsti devono essere periodicamente verificati e aggiornati al modificarsi della situazione di bisogno del paziente.

Le modalità organizzative identificate dalla Residenza per il perseguimento della propria missione comprendono le seguenti attività:

- la garanzia di un'assistenza adeguata alle esigenze degli ospiti presenti,
- l'adozione di piani di assistenza multidisciplinari individualizzati PAI
- la centralità del paziente ed un approccio globale alla persona con interventi mirati per ciascuno
- la qualità della vita e la promozione della salute
- Il ruolo sociale della persona "fragile", anche se istituzionalizzata
- La tutela dei diritti degli ospiti a fine vita
- una metodologia di lavoro che preveda strumenti sistematici di integrazione orizzontale e verticale (riunioni d'equipe e/o plenarie, di progetto, di staff, di direzione, ecc.)
- la formazione/informazione continua del personale onde sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale
- con riguardo ai familiari dei pazienti, l'equipe propone strumenti di lavoro che prevedono una loro piena integrazione e collaborazione nella gestione del proprio congiunto (colloqui individuali, riunioni del gruppo dei familiari, rilevazione della qualità percepita, ecc.).

E' quindi preciso impegno della Direzione implementare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità certificato che permetta all'azienda di:

- identificare i fabbisogni e le aspettative del cliente (paziente, familiare, ente pubblico)
- identificare le leve organizzative ai fini del miglioramento continuo;
- identificare e riesaminare gli obiettivi per la qualità;

La corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità consente alla Direzione di monitorare i fattori essenziali quali:

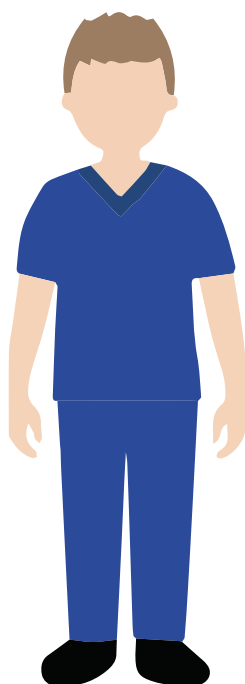
- livello di soddisfazione del Cliente
- le esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale
- le opportunità di miglioramento continuo
- le risorse necessarie al miglioramento continuo
- il contributo dato ai fornitori e dagli altri partners dell'azienda.

Conseguentemente, la Direzione si assume la responsabilità di:

- garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e ogni strategia aziendale
- divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale
- dimostrare impegno ai fini della implementazione del Sistema di gestione per la Qualità
- rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità
- applicare le migliori pratiche cliniche, assistenziali e riabilitative in ordine alle evidenze scientifiche disponibili (EBM-EBN), utilizzando Linee Guida e protocolli EBM
- guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo
- verificare, in sede di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, l'adeguatezza della politica per la qualità e quindi degli obiettivi della qualità dichiarati.

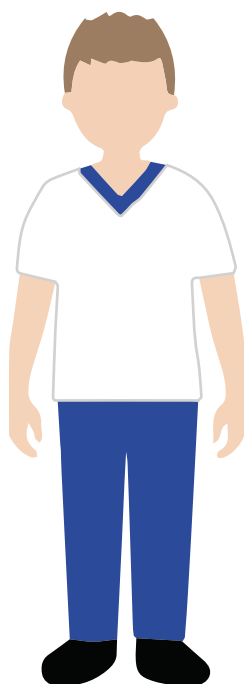
RICONOSCI IL NOSTRO PERSONALE

INFERMIERI



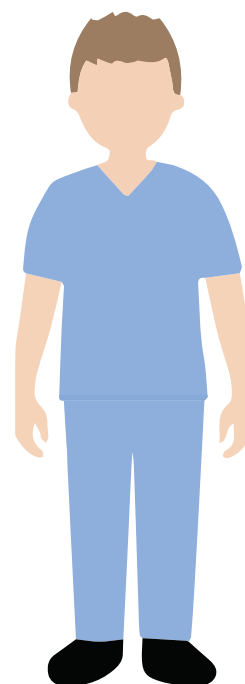
CASACCA: **BLU**
PANTALONI: **BLU**

O.S.S.



CASACCA: **BIANCA**
PANTALONI: **BLU**

PULIZIE



CASACCA: **CELESTE**
PANTALONI: **CELESTE**

GRUPPO VOTTO ALESSI



RESIDENZA
VILLA CAPOLUNGO