



*Villa Bonvicini*  
COMUNITÀ ALLOGGIO

**ELAMIRA GESTIONE RESIDENZE SRL**

Corso Vittorio Veneto, 18

48024 Massa Lombarda (RA)

Tel. 0545 82650

C.F./P.IVA: 02651760395

[elamiragestioneresidenze@gmail.com](mailto:elamiragestioneresidenze@gmail.com)

## **Carta dei servizi**

*Gentile ospite,*

*La ringraziamo per aver scelto Elamira Gestione Residenze S.r.l., e le diamo un caloroso benvenuto alla nostra Comunità Alloggio Villa Bonvicini.*

*La Comunità Alloggio è una struttura residenziale che propone ambienti, spazi e cura alle persone che vi risiedono. È un importante interlocutore attivo nel panorama della realtà territoriale in cui è inserito, disposto alla collaborazione, al confronto, alla ricerca, alla formazione ed all'informazione.*

## Premessa

La **Carta dei Servizi** della Comunità Alloggio Villa Bonvicini di Corso Vittorio Veneto 18 Massa Lombarda, ambisce ad essere uno strumento di comunicazione attraverso il quale il servizio si rende aperto e comprensibile ai cittadini interessati, oltre ad essere trasparente e funzionale alle persone che ne usufruiscono.

Si propone di illustrare il proprio funzionamento in maniera dettagliata e di garantire quindi all'ospite/cittadino l'insieme e la qualità delle prestazioni erogate. Viene definito il livello minimo di qualità degli interventi erogati e la discrezione delle modalità per raggiungere e mantenere tali livelli.

L'obiettivo che ci si propone attraverso questa **Carta** è informare gli ospiti, i familiari e tutti i soggetti coinvolti nel processo di erogazione delle prestazioni; rappresenta quindi un forte impegno per garantire il mantenimento degli standard minimi degli interventi proposti attraverso processi mirati di efficienza ed efficacia e che si configuri come stimolo per un continuo miglioramento del servizio e dei suoi standard.

*La **Carta dei Servizi** è consultabile da chiunque ne faccia richiesta.*

## Principi del servizio

La Comunità Alloggio opera nel rispetto di alcuni principi di base, che orientano il lavoro degli operatori e caratterizzano la stessa struttura:

- **Partecipazione**, perché la caratteristica saliente del sistema che eroga servizi è che nel metodo di erogazione gli utenti sono parte attiva del servizio.
- **Personalizzazione**, perché gli interventi devono adattarsi ad essere idonei ai bisogni specifici di ogni utente e la qualità del servizio non può che prescindere da questo.
- **Accessibilità del servizio**, perché il soggetto che necessita di assistenza deve essere informato e consapevole per condividere il processo in cui è attore principale.
- **Equità**, perché il diritto al benessere deve appartenere a tutti ed è in questa prospettiva che si muove l'Unione Europea quando afferma che "riconosce e rispetta il diritto delle persone a beneficiare degli strumenti designati ad assicurare loro l'indipendenza, l'integrazione sociale e la partecipazione alla vita di comunità".
- **Adeguatezza**, perché l'intervento deve tenere conto del contesto ambientale e sociale in cui si trova l'ospite, per poter influire sul servizio e sulle performance.

## Cos'è la Comunità Alloggio

La Comunità Alloggio è un servizio residenziale a carattere permanente e continuo, aperto 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Esprime come vocazione prevalente l'ospitalità a persone che dispongono di un buon livello di autonomia di base e relazionale.

## Finalità e caratteristiche

La struttura è rivolta alla cura, al mantenimento, alla riabilitazione, alla protezione sociale e sanitaria in appoggio e/o sostituzione delle cure parentali, con l'obiettivo principale di mantenere le capacità motorie e cognitive residue degli ospiti.

- Garantire una buona qualità di vita alla persona;
- Evitare l'isolamento e l'emarginazione;
- Favorire l'integrazione sociale coltivando rapporti interpersonali sia interni che esterni, sollecitando le relazioni affettive.

La Comunità Alloggio risponde ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative in materia, ed a tutte le prescrizioni regionali in vigore per le strutture residenziali della tipologia prevista (**d.g.r.** 564/2000). In particolare la struttura residenziale possiede tutti i requisiti che ne garantiscono l'accessibilità, la fruibilità e la vivibilità.

## La Comunità Alloggio Villa Bonvicini

La Comunità Alloggio Villa Bonvicini, situata a Massa Lombarda, in Corso Vittorio Veneto 18, è ubicata in centro città, a due passi da Piazza Matteotti, con tutti i servizi accessibili, farmacia, banca, servizi comunali ecc.

E' situata al primo piano dell'omonimo palazzo storico, provvista di ascensore ed ha a disposizione degli ospiti un giardino interno alla corte del palazzo.

La struttura dispone di:

- 16 posti letto
- 7 camere doppie e 2 singole, tutte dotate di televisione e climatizzatore.
- Impianto di diffusione per musica su tutta la struttura.
- Bagni attrezzati per disabili.
- Zona soggiorno.
- Zona caffetteria e tisaneria
- Cucina interna.
- Area giardino

## Servizi e prestazioni

La Comunità Alloggio provvede ad espletare i suoi compiti attraverso l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- Alberghiere;
- Di assistenza alla persona;
- Infermieristiche se previste dal PAI;
- Socializzanti.

Le prestazioni *alberghiere* consistono nell'accoglienza degli ospiti nella struttura con l'offerta della ristorazione per tutti i pasti e nei servizi di pulizia, di lavanderia, guardaroba e stireria ecc. L'incombenza di questi servizi è in capo agli operatori tutti con prevalenza di intervento per le figure previste dall'attuale organizzazione.

Le prestazioni di *assistenza alla persona* si esplicano attraverso tutte quelle attività di aiuto alla persona per l'acquisizione progressiva o il mantenimento di autonomia e autogestione; consistono nella cura della persona e nell'aiuto nelle attività quotidiane.

Le prestazioni *educative* sono relative alla stesura, all'attuazione e alla verifica dei piani di assistenza individuale (PAI).

## Giornata Tipo

### MATTINO

- Risveglio e cura dell'igiene personale degli ospiti.
- Colazione.
- Gestione libera del proprio tempo.
- Pranzo.

### POMERIGGIO

- Spazio Libero per attività socializzanti.
- Merenda.
- Svolgimento di attività strutturate all'interno e all'esterno della C.A.

### SERA

- Cena.
- Attività di relax.
- Cura dell'igiene personale e preparazione per la notte.

Le attività svolte hanno lo scopo di perseguire gli obiettivi dei progetti personalizzati degli

utenti, la loro ulteriore crescita verso la loro propria autonomia, il rinforzo delle abilità presenti e delle nuove acquisizioni.

La vita quotidiana all'interno della struttura deve possedere le caratteristiche tipiche di una situazione familiare; gli ospiti, nel rispetto delle basilari regole di convivenza, possono godere di spazi di autonomia con la possibilità di dedicarsi alle attività preferite; peraltro, sono considerate opportunità significative per la crescita personale e di gruppo attività come il riassetto della casa, i piccoli acquisti, la preparazione dei pasti ecc.

## Personale

La Comunità Alloggio può contare su un organico composto delle seguenti figure professionali:

- Coordinatore di struttura
- Responsabile di struttura (R.A.A)
- Operatori Socio-sanitari (**OSS**)
- Infermiera
- Fisioterapista (2 volte a settimana)

## Gestione delle Emergenze

L'emergenza è intesa come evento imprevedibile la cui soluzione esige il ricorso a risorse esterne al servizio appositamente attrezzate:

- **Emergenza sanitaria**: si verifica ogni qual volta che un ospite a causa di un evento traumatico necessita di assistenza medica urgente. Gli operatori prestano il primo soccorso, chiamano il 118 e contestualmente avvisano famigliari e/o tutori, nonché i responsabili del servizio.
- **Incendio**: in caso di incendio o di ogni altro evento che costituisca calamità viene attivata la procedura di evacuazione predisposta dal Servizio di Prevenzione e Protezione e in contemporanea si attivano i mezzi di soccorso, si avvisano i familiari e/o tutori ed i responsabili del servizio.

## I pasti e le diete degli ospiti

L'alimentazione degli ospiti è curata in primo luogo attraverso il rispetto delle comuni regole relative:

- alla **qualità**
- alla **varietà**
- alla **stagionalità**
- all'**igiene**
- al **controllo delle scadenze**

degli alimenti scelti come materia prima e del cibo preparato con questi ultimi.

Sono disponibili diete personalizzate per ospiti con problematiche di vario genere, al fine di garantire una corretta condotta alimentare (ad esempio dieta ipolipidica, iposodica ecc.) che sarà poi seguita nella preparazione quotidiana dei pasti.

Tale preparazione viene dunque gestita attraverso procedure ed intenzioni preventive che riguardano i seguenti aspetti:

- definizione del menù su base quadri-settimanale;
- organizzazione del servizio e dei suoi aspetti pratici (spesa quotidiana e settimanale, forniture particolari ecc.) in modo da garantire l'erogazione di un menù personalizzato per il singolo ospite, coniugato, per quanto possibile, con il rispetto delle preferenze alimentari di ognuno.

Infine, nel rispetto delle generali modalità d'informazione, per le famiglie sarà cura di informare puntualmente sulla presenza di una dieta prescritta per il proprio congiunto e sul tipo di menù mensile seguito.

## **Rapporti con i famigliari e la comunità locale**

La Comunità Alloggio attribuisce particolare importanza al mantenimento dei rapporti con i famigliari e la comunità locale dell'utente.

L'ospite è libero di ricevere visite da parenti, amici e conoscenti nei locali della struttura: è preferibile e gradita una telefonata per verificare la presenza dell'ospite.

La Comunità Alloggio garantisce strumenti di tutela nei confronti dei propri ospiti, ricercando o promuovendo la loro collaborazione assieme a quella dei parenti (o loro rappresentanti e di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto).

Gli operatori e il Coordinatore di struttura sono a disposizione di ogni ospite e suo famigliare, per eventuali reclami, proposte, indicazioni o semplici chiarimenti. Nel caso in cui si ritenesse utile o opportuno formalizzasse per iscritto eventuali proposte o reclami è possibile inviare una comunicazione al Coordinatore di struttura, sia in forma verbale o scritta o utilizzando un apposito modulo presente nel servizio.

Al fine di impostare il progetto di vita degli ospiti in modo condiviso e integrare le informazioni necessarie a garantire loro il maggior benessere, sono previsti periodicamente incontri con i famigliari sui contenuti dei piani individuali e sul livello di soddisfazione.

## **Partecipazione degli ospiti, dei loro famigliari, delle associazioni e della comunità locale**

La comunità alloggio è ubicata nel centro città e permette l'integrazione quotidiana con gli altri cittadini. La vicinanza del mercato rionale, di numerosi luoghi d'incontro come bar, negozi, giardini pubblici, consente agli ospiti di sentirsi all'interno di una comunità più vasta e di svolgere attività consuete con altre persone.

Bacheca intesa come primo servizio di informazione attraverso l'accessibilità alle informazioni organizzative della struttura

All'ingresso della Comunità alloggio è posta una bacheca attraverso la quale è possibile prendere visione di:

- Organico della struttura
- calendario turni operatori
- programma delle attività giornaliere e settimanali
- menù
- numeri utili

## **Costi del servizio**

La struttura è privata e i costi della retta giornaliera sono carico dell'ospite con fatturazione mensile.

Si sottolinea che **sono comprese** nelle prestazioni a carico della Comunità Alloggio:

- il personale addetto alla persona, al coordinamento ed ai servizi generali;
- le spese dirette volte agli utenti (es. Vitto, lavanderia ecc.)
- le spese di gestione del servizio
- costi di amministrazione
- cura della persona da parte del nostro personale sanitario (OSS)
- sessioni individuali di fisioterapia eseguite da massofisioterapista professionale
- wifi diffuso nelle camere e nelle aree comuni della struttura
- comfort in ogni camera (tv, aria condizionata, servizi igienici privati)
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale della struttura e delle camere

**NON sono comprese** e quindi non sono a carico dell'ospite e/o della famiglia/tutore:

- piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar e altri generi di conforto personale);
- farmaci non erogati dal S.S.N.

- Ausili medici e protesici non erogati da S.S.N.
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami.

### **Impegni e programmi di miglioramento**

Al fine di migliorare continuamente la qualità del servizio offerto, la Comunità Alloggio svolge un processo di monitoraggio periodico della soddisfazione dei suoi ospiti per sondare la qualità percepita. Trattandosi di beni intangibili il momento dell'erogazione coincide con il momento della fruizione del servizio; risulta centrale quindi l'attività di valutazione della qualità erogata e percepita, al fine di individuare gli spazi dove intervenire con eventuali azioni correttive e di miglioramento, da tradursi in impegni e programmi di intervento.

Il monitoraggio della soddisfazione degli utenti e dei loro familiari e/o tutori costituisce una fonte continua di suggerimenti per il miglioramento delle specifiche del servizio, in quanto le indagini compiute vengono tradotte in indicazioni operative per la eventuale modifica e revisione delle specifiche del servizio.

Gli argomenti di maggior attenzione riguardano gli elementi caratteristici del servizio, con particolare attenzione all'umanizzazione e personalizzazione del servizio, alla professionalità del personale, alla relazione tra utente e personale, nonché alle prestazioni alberghiere, di socializzazione, di accoglienza e di informazione.

### **Indicatori di qualità**

Gli indicatori di qualità che seguono sono i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto "impegnato" sulla carta del servizio e quanto realmente "erogato" dalla struttura.

#### Qualità delle prestazioni alberghiere

##### Fattori di qualità/ indicatori degli standard di qualità

- Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata
- pulizia e igiene degli ambienti
- protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti
- schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e sanificazione
- guardaroba
- lavanderia
- detersione e sanificazione periodica della biancheria del centro
- cicli di lavaggio giornalieri della biancheria personale degli ospiti
- identificazione della biancheria personale degli ospiti

#### Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

##### Fattori di qualità / indicatori degli standard di qualità

##### Qualità del personale

- Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti
- il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio
- il personale incaricato svolge un monte ore minimo di formazione e aggiornamento all'anno
- cura della persona e igiene personale
- gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, ecc.)

## Qualità delle prestazioni educative

### Fattori di qualità / indicatori degli standard di qualità

- Competenza e professionalità
- progetto assistenziale individualizzato (PAI)
- Definizione di un progetto assistenziale per ciascun utente
- revisione ed aggiornamento periodico del progetto, sulla base delle osservazioni e verifiche sull'utente
- condivisione, programmazione e verifica degli elementi e delle attività assistenziali/riabilitative in sede di equipe.

## Qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione

### Fattori di qualità / Indicatori degli standard di qualità

- Accoglienza e conoscenza dell'ospite attraverso colloqui con la famiglia e con i servizi di competenza con il titolare del caso per l'insegnamento
- redazione e diffusione della Carta del Servizio
- Possibilità di inoltrare suggerimenti, segnalazioni e reclami
- Rilevazione della soddisfazione dei famigliari e/o tutori.

## **Regole di vita comunitaria: diritti e doveri degli utenti**

### Ogni utente ha il diritto:

- al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza o pericolo
- alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrando nei termini previsti dal regolamento
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate
- di personalizzare gli spazi di vita comunitaria e la propria camera con oggetti personali
- di conservare e promuovere le relazioni affettive e sociali significative per lui/lei

### Ogni ospite ha il dovere:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio
- di non disturbare gli altri ospiti, rispettando, per quanto possibile gli spazi e le necessità dei compagni.

## **Documentazione**

Al momento dell'ingresso dell'ospite deve essere presentata la seguente documentazione:

|   |
|---|
| Documento d'identità valido(originale)  |
| Tessera Sanitaria (originale)   |
| Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie etc...)  |
| Eventuale certificato esenzione ticket (originale)  |
| Dichiarazione del proprio Medico di Base dalla quale risultino: <ol style="list-style-type: none"><li>1. prescrizione e somministrazione farmacologica su carta intestata del medico con sua firma e timbro e con indicato l'orario di somministrazione</li><li>2. condizioni cliniche generali</li><li>3. utilizzo di eventuali mezzi di protezione/contenzione su carta intestata del medico con sua firma e timbro</li></ol> |

|   |
|---|
| 4. Eventuali allergie farmacologiche/alimentari o intolleranze  |
| Eventuale pratica di accompagnamento e accertamento di invalidità   |
| Certificazione attestante l'idoneità a poter svolgere vita di comunità da parte del medico curante in caso di ingresso dal domicilio  |
| Certificazione attestante l'assenza di malattie infettive e/o di controindicazioni da parte del medico curante in caso di ingresso dal domicilio  |
| Fornitura di presidi (se ne fa uso) di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• incontinenza (pannoloni)</li> <li>• cateteri vescicali</li> <li>• materiale medicazione</li> </ul> Se è stata fatta la richiesta all'Asl per la fornitura di presidi di incontinenza, comunicare a loro la sede della struttura in modo da farli arrivare direttamente da noi. |
| Presenza di : <ul style="list-style-type: none"> <li>• ausili (se si indicare il tipo)</li> <li>• protesi (se si indicare il tipo)</li> <li>• ortesi (se si indicare il tipo)</li> </ul>  |
| Farmaci presenti in terapia in quantità sufficiente per una settimana   |
| Contatto del medico curante e dei parenti da contattare in caso di necessità  |
| Un pettine e/o spazzola   |
| Beauty case   |
| Borsa da viaggio per eventuale ricovero ospedaliero   |
| Foulard e sciarpa invernale   |
| Uno spazzolino  |
| Un dentifricio  |
| Porta protesi dentale e pastiglie per la pulizia (se ne fa uso)   |
| Abbigliamento (7 cambi) anche per quanto riguarda l'intimo (sono sconsigliate gonne )   |
| Scarpe comode (no ciabatte)   |
| Green pass o certificato vaccinale che attesti la vaccinazione contro COVID-19  |
| Referto tampone antigenico rapido (anche quello effettuato in farmacia)   |

Edizione del 01/01/2022  
a cura della Coordinatrice della Struttura di "Villa Bonvicini"  
di Corso Vittorio Veneto 18

**Seguici sulla nostra pagina Facebook e Instagram!**

Ci trovi come **@villabonvicini**. Ogni settimana pubblichiamo le attività che vengono svolte nella nostra struttura, la rubrica dello staff, foto della nostra struttura e tante altre cose!