



VILLA MIMOSA

RESIDENZA PER ANZIANI

VIA RAVEGNANA, 481

RAVENNA

TEL. 0544 406978

*Responsabile della struttura: Kodra Rozana*

CARTA DEI SERVIZI

## **CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi della Residenza per Anziani “*Villa Mimosa*”, è stata realizzata con il fine di assicurare la trasparenza dell’attività amministrativa, informare gli utenti sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni e per agevolare una scelta consapevole.

Si tratta di un documento che permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo, per far fronte in modo sempre esaustivo ai bisogni e alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che viene offerto perché possa contribuire allo sviluppo del progetto assistenziale mirato a realizzare una sempre maggior “qualità di vita” dei nostri Ospiti.

Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.

Ai familiari e ai rappresentanti degli Ospiti è attribuito un ruolo importante all’interno dell’*équipe* di assistenza e sono graditi suggerimenti e segnalazioni allo scopo di migliorare costantemente il servizio offerto.

Confidiamo nella collaborazione per un miglior benessere di tutti gli ospiti mentre ci proponiamo di offrire un servizio all’altezza delle Vostre aspettative.

Qualsiasi suggerimento e/o osservazione potrà essere rivolto al responsabile e legale rappresentante della Residenza, sig.ra Kodra Rozana.

## **Finalità e caratteristiche della struttura**

L'obiettivo primario della Residenza per anziani "*Villa Mimosa*" è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite e implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole supporto anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari siano costantemente seguiti nella struttura.

La Residenza fornisce un ambiente familiare, accogliente e funzionale a supportare l'autonomia personale degli ospiti, crea le condizioni per favorire la partecipazione alla vita domestica, comunitaria e sociale, la solidarietà e forme di auto-aiuto da parte di persone che si trovano in condizioni di solitudine o sono comunque prive di un idoneo contesto familiare e sociale.

La Residenza favorisce, comunque, il mantenimento, da parte degli ospiti, dei legami con i propri familiari, parenti, con la propria casa e coi propri amici, promuove il mantenimento della salute, del benessere, della vita affettiva e relazionale, promuove l'autodeterminazione e la libertà. Vengono riconosciuti i diritti inviolabili della Persona. Il Servizio è erogato nel rispetto dei principi e criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutte le Persone assistite indistintamente.

La Residenza garantisce, inoltre, il mantenimento dei rapporti con il territorio e la comunità locale.

La Residenza "*Villa Mimosa*", gestita dal responsabile e legale rappresentante sig.ra Kodra Rozana, è situata nel Comune di Ravenna, Via Ravegnana n. 481. La Residenza è una villa con giardino, con facile accesso a vicini servizi, quali ospedale, farmacia, banche, supermercato, chiesa e negozi.

La struttura può ospitare anziani, di ambo i sessi e di qualsiasi età, autosufficienti, o con lieve non autosufficienza tale da non compromettere in maniera significativa la capacità di compiere i normali atti della vita quotidiana.

Gli ambienti della Residenza si trovano tutti su un unico piano per facilitare gli spostamenti degli ospiti da un ambiente all'altro.

La ricettività complessiva della struttura è di 20 posti letto suddivisi in camere singole e doppie. Esiste in struttura anche un'assistenza infermieristica.

## **Ammissione**

Per essere ammesso alla Residenza, l'ospite dovrà tenere un colloquio insieme alla famiglia e al suo rappresentante all'interno della struttura che successivamente verrà loro mostrata.

L'ammissione e la permanenza nella struttura viene disposta ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione della Residenza ed è comunque subordinata:

- alla consegna del certificato rilasciato dal Medico di medicina Generale attestante la compatibilità con la vita comunitaria, il suo grado di disabilità che non può essere che lieve, nonché le peculiarità del paziente incluso l'eventuale prescrizione di una dieta;
- alla sottoscrizione del contratto di ospitalità;

Non sono ammesse persone non autosufficienti o affette da malattie infettive, persone che non siano idonee alla vita di comunità o che comunque arrechino pregiudizio alla Residenza anche per fattori psichici.

Gli ospiti accolti e/o i parenti e i rappresentanti sono tenuti:

- ad accettare integralmente il presente regolamento;
- a prestare il consenso alla comunicazione al proprio medico curante dell'avvenuto inserimento nella Residenza;
- a prendere visione delle rette di soggiorno e delle modalità di pagamento;
- a fornire i propri dati anagrafici, oltre ai nominativi e recapiti delle persone alle quali rivolgersi in caso di necessità;
- a fornire tutte le informazioni relative alle condizioni di salute, documentandole con eventuali referti medici;
- a consegnare il proprio corredo personale debitamente contrassegnato come indicato dall'Amministrazione;
- a firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, per fini fiscali e amministrativi;

- a firmare la dichiarazione di esonero da responsabilità.

All'ingresso dovranno essere forniti i seguenti documenti relativi all'Ospite:

- Documento d'identità e codice fiscale, in copia originale
- Documentazione sanitaria degli ultimi 12 mesi
- Anamnesi ed elenco della terapia in corso aggiornata, con data e firma del medico di base
- Copia esenzione aggiornata per l'anno in corso
- Tessera elettorale qualora si desideri esercitare il proprio diritto al voto
- 2 scatole per ogni medicinale presente nell'elenco terapia
- Carta d'identità e codice fiscale del familiare e/o rappresentante:

## Servizi erogati

La struttura eroga agli ospiti servizi di tipo alberghiero, assistenziale e ricreativo.

Il servizio alberghiero prevede l'alloggio in camere doppie, e l'erogazione di due pasti completi al giorno, oltre la colazione mattutina e la merenda pomeridiana.

Il servizio assistenziale consiste nel supportare l'ospite nelle attività di vita quotidiana quali l'igiene personale, la vestizione, la gestione della continenza, la mobilizzazione, l'assunzione dei pasti e dei medicinali prescritti dal medico curante.

Il servizio ricreativo prevede lo svolgimento di attività sia manuali che ludiche: giochi di società (es. carte, tombola ecc.), lettura anche ad alta voce, cruciverba e giochi enigmistici, attività fisica da camera, attività culinarie.

Tale servizio si pone il fine di stimolare la socializzazione e di contribuire al mantenimento delle capacità residue dell'ospite.

La Residenza garantisce, inoltre, il mantenimento dei rapporti con il territorio e la comunità locale anche attraverso servizi diversi a pagamento, tra gli altri, visite a contesti pubblici quali musei, biblioteche, teatri, mercati, centri commerciali, partecipazione a sagre e feste paesane, forme di collaborazione con le parrocchie, con le associazioni di volontariato e con gli stessi familiari.

## **Personale e organizzazione delle attività quotidiane**

Il personale che opera all'interno della Residenza presta i servizi sopra descritti nell'arco delle ventiquattro ore, suddividendo le attività e le competenze in base alle varie fasi della giornata.

Il servizio assistenziale è garantito da personale qualificato che provvede ad aiutare gli ospiti nel soddisfare le necessità:

- Assistenza nelle alzate e messe a letto
- Assistenza igiene
- Assistenza nella deambulazione
- Assistenza nell'assunzione della terapia
- Assistenza nelle attività quotidiane

### Orario delle attività nell'arco di una "giornata tipo":

Dalle ore 7.00 alle ore 9.30 sveglia e igiene della persona;

dalle ore 8.00 alle ore 10.00 prima colazione;

dalle ore 10.00 alle ore 12.00 attività ricreative;

dalle ore 12.15 alle ore 13.00 Pranzo;

dalle ore 13.00 alle ore 16.00 riposo pomeridiano;

dalle 16.00 alle 17.00 merenda pomeridiana;

dalle ore 17.00 alle ore 18.30 attività ricreative;

dalle ore 18.30 alle ore 20.00 cena;

dalle ore 20.00 alle ore 21.30 igiene della persona e accompagnamento nelle camere.

Il rientro serale non dovrà protrarsi oltre le ore 21.30.

Coloro i quali intendessero pernottare da familiari, parenti od amici, dovranno informare tempestivamente l'Amministrazione.

Gli orari sopra elencati potranno subire variazioni per motivi di gestione e amministrazione della Residenza.

## **Retta mensile e relativi servizi**

La retta mensile è di € 2.800,00 per la camera doppia, € 3.100,00 per la camera singola.

La retta va corrisposta anticipatamente entro il giorno 5 di ogni mese, tramite bonifico bancario dietro emissione di fattura.

La retta del primo mese viene calcolata su base giornaliera a partire dal primo giorno di ingresso in struttura fino all'ultimo giorno del mese in corso; successivamente è calcolata mensilmente; se l'ospite dovesse lasciare la residenza a mese avviato, questi sarà tenuto a corrispondere la retta fino all'ultimo giorno del mese e, comunque, dandone preavviso scritto di 30 (trenta) giorni. In caso di mancato preavviso sarà dovuta la retta per i successivi 30 (trenta) giorni dal giorno dell'uscita dell'ospite.

L'eventuale variazione dell'importo della retta verrà comunicata con congruo anticipo. Durante il tempo di preavviso l'Ospite potrà dichiarare se accettare la nuova retta o se optare per le dimissioni.

La retta comprende:

- alloggio in camera doppia, servizio di pulizia della camera;
- vitto, costituito da colazione, pranzo, merenda e cena;
- fornitura di lenzuoli, asciugamani e coperte;
- servizio lavanderia
- servizio assistenziale: igiene personale, vestizione, mobilizzazione;

La retta non comprende:

- servizi di fisioterapia (attivabili a richiesta);
- barbieri, parrucchiera, estetista, podologa, manicure, massaggi;
- visite mediche specialistiche;
- medicinali a pagamento;
- fornitura permanente di ausili per la deambulazione;
- integratori o alimenti speciali;
- servizio taxi;
- indumenti che necessitano di essere lavati presso lavanderie specializzate;

- tutto ciò non esplicitato all'elenco "la retta comprende".

Con tariffe e modalità concordate si possono operare i servizi non inclusi nella tariffa.

La retta mensile sarà aggiornata ogni anno in base all'indice ISTAT dei prezzi al consumo a decorrere dalla data di ingresso dell'ospite.

### **Diritto alla conservazione del posto**

All'ospite che si allontana dalla struttura per ricovero ospedaliero sarà conservato il posto, fermo restando il pagamento per intero della retta dovuta.

## **Assistenza socio-sanitaria di base e Protocollo per le emergenze sanitarie**

Gli ospiti accolti sono in condizione di autosufficienza o lieve compromissione di autonomia.

Referente sanitario degli ospiti è il Medico di Medicina Generale a cui compete l'assistenza sanitaria la continuità assistenziale e della rete dei servizi previsti a livello territoriale.

Le prescrizioni sanitarie per terapie, interventi e visite specialistiche sono richieste dal Medico di Base e i costi sono a carico dell'ospite.

I familiari o il rappresentante si impegnano a fornire al referente della Residenza le informazioni e gli aggiornamenti sullo stato di salute e su eventuali cambi di terapia effettuati a seguito di visite specialistiche ed a garantire l'approvvigionamento dei farmaci.

Sarà cura del personale della Residenza controllare la corretta auto-somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte.

In caso di momentaneo aggravamento delle condizioni per eventi acuti o scompenso del quadro clinico, i familiari e rappresentanti sono chiamati a garantire adeguato supporto, collaborando con il personale della struttura, nella gestione dell'evento fino al suo superamento e al ripristino della condizione richiesta per la permanenza nella Residenza. In caso di ricovero ospedaliero il personale non è titolato a svolgere assistenza al di fuori della Residenza. Il personale manterrà i contatti con l'ospite ed eventualmente con i familiari per essere aggiornati sullo stato di salute.

La Residenza si riserva il diritto di disporre in caso di necessità, previo contatto con i familiari, il ricovero dell'ospite presso strutture ospedaliere. In tale eventualità l'ospite verrà prontamente trasferito al Presidio Ospedaliero più vicino e la Residenza provvederà senza indugio a darne avviso i familiari e rappresentanti. In caso di loro irreperibilità, la Residenza provvederà comunque al suo ricovero ospedaliero e si farà carico, in tempi compatibili con l'urgenza del detto ricovero, di avvertire gli stessi con raccomandata a/r inviata al domicilio o residenza indicati nel contratto di ospitalità. Dal momento del ricovero e fino al ritorno dell'ospite presso la Residenza,

quest'ultima non è più responsabile della salute dell'anziano alla quale provvederanno la struttura ospedaliera per quanto di competenza, nonché i parenti e rappresentanti dello stesso .

Il personale della Residenza ed il suo responsabile sono formati e istruiti a gestire le emergenze. Nel caso in cui un ospite non stia bene, verranno contattati i familiari e il rappresentante.

### **Variazione delle condizioni di salute o di autonomia dell'ospite**

Durante la permanenza in struttura, nel caso di peggioramento delle condizioni di salute o di autonomia dell'ospite, l'Amministrazione della Residenza procederà a segnalazione, sentita la persona anziana, ai familiari, al Medico di medicina generale e ai competenti Servizi pubblici locali, al fine della rivalutazione delle condizioni di autosufficienza.

A fronte di certificata variazione o perdita di autosufficienza non più compatibile con la permanenza nella Residenza, l'Amministrazione della medesima ne darà tempestiva informazione ai familiari di riferimento e al rappresentante che dovranno, anche in collaborazione con i Servizi sociali territoriali, individuare per la persona una collocazione in struttura adeguata alle nuove necessità assistenziali e sanitarie entro il termine di 90 (novanta) giorni come previsto dalla normativa vigente.

## **Dimissioni e risoluzione contrattuale**

Costituiscono causa di dimissione dell'Ospite e risoluzione contrattuale:

1. le dimissioni volontarie su richiesta dell'Ospite o del Familiare, con disdetta scritta comunicata alla Amministrazione della Residenza 30 (trenta) giorni prima dell'uscita dell'Ospite dalla struttura; in caso di mancato preavviso sarà dovuta la retta per i 30 (trenta) giorni successivi e non verrà restituita la retta eventualmente già versata;
2. le dimissioni disposte dalla Amministrazione della Residenza qualora:
  - a) siano mutate in modo permanente le condizioni psicofisiche di autosufficienza che hanno determinato l'ammissione e siano diventate incompatibili con la vita e le regole della comunità.

In tale caso i familiari e il rappresentante di riferimento si impegnano a trasferire l'ospite in struttura adeguata alle nuove necessità assistenziali e sanitarie nel termine di 90 (novanta) giorni.

- b) l'Ospite sia moroso nel pagamento della retta;
- c) l'Ospite tenga una condotta incompatibile con le regole e la vita comunitaria o comunque non risulti idoneo alla vita nella comunità su valutazione dell'Amministrazione della Residenza che ne darà comunicazione scritta con il preavviso di 30 (trenta) giorni. In casi di particolare gravità il preavviso di cui sopra viene determinato in 24 (ventiquattro) ore.

In tali casi l'Amministrazione della Residenza concorderà con il Familiare e il rappresentante la ripresa in carico dell'Ospite autorizzandone le dimissioni.

Alla dimissione dell'Ospite si dovrà provvedere al saldo di tutto quanto eventualmente ancora dovuto alla struttura ospitante anche per l'eventuale mancato preavviso. In caso negativo la Residenza si riserva ogni azione, anche legale.

## **Regole della vita comunitaria**

1. L'Ospite potrà lasciare la struttura, anche solo momentaneamente, con l'autorizzazione del Familiare che se ne assume la responsabilità;
2. In caso di indisposizione o malattia dovrà prontamente informare il personale della Residenza che provvederà ad intraprendere le misure idonee, nel limite delle proprie competenze e responsabilità affinché gli venga prestata la necessaria assistenza sanitaria;
3. È tenuto a comportarsi con educazione e senso di civismo verso tutti, compreso il personale dirigente ed operativo, nel rispetto delle esigenze personali, culturali e religiose degli altri, e ad avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo;
4. Dovrà tenere un comportamento adeguato al decoro della struttura ospitante ed osservare le norme interne fissate dall'Amministrazione per il miglior andamento della Residenza;
5. Dovrà rivolgere attenzione alle attrezzature, agli ambienti e agli arredi messi a disposizione;
6. Non potrà tenere animali d'affezione;
7. Non è consentito l'uso di stufe a gas o elettriche e termo coperte nonché fornelli;
8. Non potrà introdurre nella struttura bevande alcoliche o sostanze non autorizzate dalla Amministrazione ed oggetti che possano costituire pericolo e/o molestia;
9. Non è permesso fumare nei locali della Residenza;
10. L'Ospite potrà essere trasferito, per necessità organizzative e di servizio della struttura ospitante, in altra camera/posto letto diverso da quella inizialmente occupato;
11. I familiari dell'ospite e il rappresentante sono tenuti a comunicare all'Amministrazione ogni problema fisico e psichico che l'ospite potrebbe manifestare durante la permanenza. Ogni particolarità della personalità dell'ospite dovrà essere chiara al momento del colloquio in struttura

per garantire la serenità della persona in questione e degli altri ospiti che alloggiano nella struttura;

12. Nel caso in cui fossero necessari presidi di sicurezza (come le sbarre di contenimento nel letto), dovrà esserne fatta richiesta previa autorizzazione firmata del medico curante, della famiglia e dell'ospite.

## **Beni personali**

L'Ospite potrà personalizzare il proprio alloggio con oggetti personali, purché non arrechino danno o disturbo, per i quali la Residenza "Villa Mimosa" non si assume alcuna responsabilità.

La Residenza declina, inoltre, ogni responsabilità per i valori in beni e denaro conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti e di cui ogni utente è responsabile, né per gli effetti personali e documenti di vario genere se non consegnati in anticipo alla Amministrazione.

## **Accesso dei visitatori**

La Residenza, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli ospiti, dei familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.

Le visite agli ospiti da parte dei familiari, parenti e/o amici, sono consentite tutti i giorni con l'osservanza dei seguenti orari: Mattina dalle ore 9.30 alle ore 11.45; Pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

## **Copertura assicurativa e responsabilità**

La struttura è dotata di polizza assicurativa per quanto concerne la responsabilità civile verso terzi (RCT) e la responsabilità civile verso i lavoratori (RCO).

In caso di danni arrecati dall'ospite a cose o persone, se l'assicurazione non prevede il risarcimento di tali danni, l'ospite e i suoi familiari saranno tenuti a risponderne in solido.

## **Osservanza delle regole della Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi deve intendersi quale regolamento interno della Residenza per Anziani “*Villa Mimosa*”.

Eventuali osservazioni e/o suggerimenti in merito al servizio erogato possono essere presentati al responsabile e legale rappresentante della struttura sig.ra Kodra Rozana.

## **Foro Competente**

Per qualsiasi controversia è competente il Foro di Ravenna.

Ravenna, li ..... 2025

Residenza per Anziani “*Villa Mimosa*”

Il Legale rappresentante Kodra Rozana