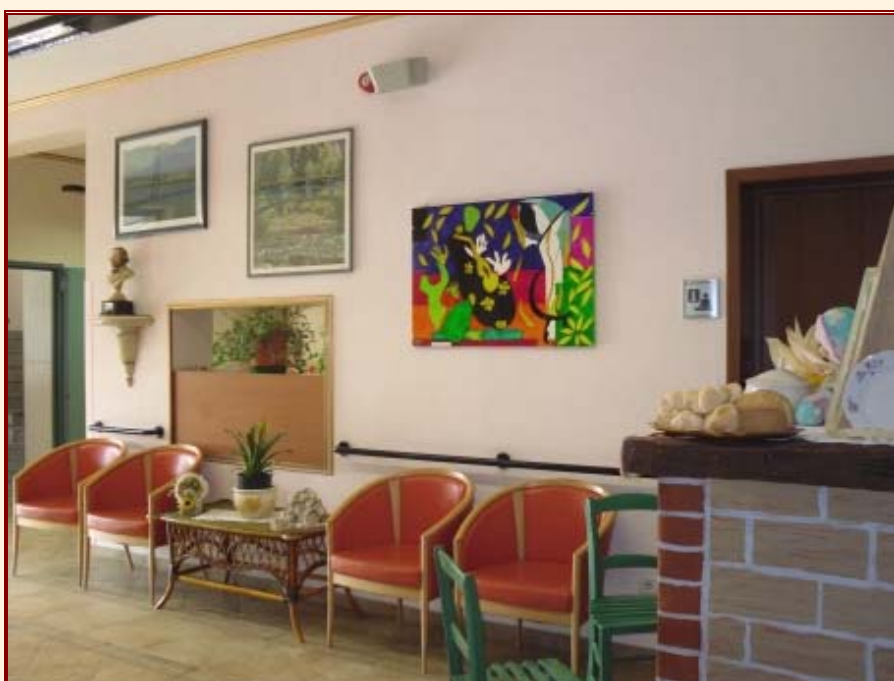


## **CARTA DEI SERVIZI**



## **VILLA MATILDE CASA RESIDENZA DI FELINO**

**Casa Residenza per Anziani  
e Centro Diurno**





Gentile Signore, Signora  
il fascicolo che le presentiamo, costituisce la

## **"CARTA DEI SERVIZI"**

della Casa Residenza "Villa Matilde " di Felino (PR).

E' il documento che le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi che la struttura mette a sua disposizione.

La Carta dei Servizi le indicherà tutte le informazioni necessarie prima di accedere alla struttura, i servizi offerti, sia quelli compresi nella retta sia quelli a pagamento, le figure di riferimento, le modalità di accesso.

Una breve presentazione le fornirà le informazioni sulla società KCS caregiver Cooperativa Sociale, proprietaria e gestore della struttura.

Qualora lei decidesse di entrare, la invitiamo a prendere visione del Regolamento della Struttura e dello schema del contratto di ricovero.

Sin dal momento dell'ingresso inizierà la predisposizione di un progetto socio-sanitario-assistenziale-riabilitativo specificatamente mirato alle sue necessità.

Nessuno meglio di Lei potrà fornire informazioni e consigli in merito ai molteplici bisogni della persona a noi affidata.

Il Direttore della Struttura, il Coordinatore Responsabile Di Struttura e la Segreteria/Reception sono disponibili per ascoltare le sue esigenze e per garantirle un confortevole soggiorno.

## Indice della Carta dei Servizi

<b>1.</b>	<b>PRESENTAZIONE DI KCS CAREGIVER.....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>LE CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>LA STRUTTURA .....</b>	<b>4</b>
	2.1 GLI AMBIENTI INTERNI.....	5
	2.2 GLI SPAZI PER INCONTRARSI, RILASSARSI, CURARSI .....	6
<b>4.</b>	<b>QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI.....</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>I PRINCIPI DI VILLA MATILDE .....</b>	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b>LA MISSION DI "VILLA MATILDE" DI FELINO .....</b>	<b>9</b>
<b>7.</b>	<b>I SERVIZI OFFERTI .....</b>	<b>10</b>
<b>8.</b>	<b>LE RETTE GIORNALIERE.....</b>	<b>12</b>
<b>9.</b>	<b>II PROGRAMMA ALZHEIMER.....</b>	<b>13</b>
<b>10.</b>	<b>LA RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA .....</b>	<b>17</b>
<b>11.</b>	<b>IL SERVIZIO INFORMAZIONI.....</b>	<b>19</b>
<b>12.</b>	<b>GLI ORARI DI VISITA .....</b>	<b>21</b>
<b>13.</b>	<b>L'INGRESSO .....</b>	<b>22</b>
<b>14.</b>	<b>IL PAI E L'EQUIPE MULTIPROFESSIONALE .....</b>	<b>25</b>
<b>15.</b>	<b>PROGRAMMAZIONE DELLA GIORNATA.....</b>	<b>26</b>
<b>16.</b>	<b>SERVIZIO DI CUCINA .....</b>	<b>27</b>
<b>17.</b>	<b>CONSIGLI PER L'INGRESSO .....</b>	<b>28</b>
<b>18.</b>	<b>LA DIMISSIONE .....</b>	<b>30</b>
<b>19.</b>	<b>I RESPONSABILI DELLA STRUTTURA .....</b>	<b>31</b>
<b>20.</b>	<b>IL CENTRO DIURNO .....</b>	<b>32</b>
<b>21.</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO.....</b>	<b>34</b>



## 1. PRESENTAZIONE DI KCS CAREGIVER



**N**asce dall'unione di esperienze consolidate e qualificate in Strutture socio-sanitarie ed in aziende di servizi alberghieri di livello nazionale.

Opera come azienda leader nella gestione globale ed integrata di Strutture specializzate per la terza e quarta età e per i disabili.

Grazie all'esperienza acquisita negli anni è in grado di adeguare efficacemente i propri modelli organizzativi alle singole realtà, mantenendo invariato il livello di qualità dei servizi su tutto il territorio.

### **KCS caregiver**

**promuove una cultura dell'assistenza che considera gli anziani**

***"non come soggetti di bisogni passivi, ma come soggetti attivi e fonti di risorse, con l'intento di offrire a tutti i propri Utenti soluzioni personalizzate secondo i più elevati standard qualitativi".***

e, nello svolgimento dei propri servizi a favore dell'utenza, si ispira a:

- ◆ **Carta dei Diritti degli Anziani.**
- ◆ **Carta dei Diritti del Malato di Alzheimer e dei suoi familiari.**

che costituiscono allegato integrante della presente Carta dei Servizi.

## La scheda informativa di KCS caregiver

<b>Denominazione</b>	<b>KCS caregiver Cooperativa Sociale</b>
Costituzione e durata	25/11/1991 sino a 30/06/2050
C.Fiscale e P.IVA	02125100160
R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative Sezione Categoria Cat. Attiv. esercitata	n°. A127487 dal 23/03/05 Cooperative A MUTUALITA' PREVALENTE DI DIRITTO COOPERATIVE SOCIALI COOPERATIVA DI PRODUZIONE E LAVORO
<b>Sede Legale</b>	<b>24100 Bergamo, Via Manzoni, 7</b>
<b>Sede Operativa</b>	<b>20041 Agrate B.za Via Dell'Artigianato, 22 Tel. : 039/656171 Fax : 039/6056765 E-mail: <a href="mailto:direzione@kcscaregiver.it">direzione@kcscaregiver.it</a> PEC: <a href="mailto:kcscaregiver@legalmail.it">kcscaregiver@legalmail.it</a></b>
Consiglio di Amministrazione	Aldo Frecchiami                      Presidente Armando Armandi                  Vice Presidente Carlo Ferri                              Consigliere Francesco Pieralisi                  Consigliere Andrea Civeriati                      Consigliere
Responsabile ai sensi del D.Lgs 196/03	Carlo Ferri
Responsabile Servizio Prevenzione (D.L.vo 81/2008):	Alessandro Fabrizio
Rappresentante Autocontrollo D.Lgs 193/2007	Elena Colombo
Responsabile Formazione	Gabriele Zenga
Responsabile della Qualità	Carlo Ferri
Bilancio certificato	a norma di legge
<b>Certificato di Qualità Certificazione Ambientale</b>	<b>ISO 9001:2008 TUV n° 73 100 1189 ISO 14001:2004 TUV n° 73 104 1189</b>

## 2. LE CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

---

KCS caregiver ha ottenuto, da parte del **TUV-Osterreich**, prima in Italia nel 1995, la Certificazione ISO 9001:1994 relativa alla

**“Progettazione e Gestione dei Servizi Socio-Assistenziali, Sanitari e Alberghieri per strutture Residenziali, Territoriali e Domiciliari”.**

Nel 2000 ha inoltre ottenuto il riconoscimento della **Certificazione del Sistema HACCP** secondo le linee guida del WHO Codex Alimentarius nel rispetto dei requisiti delle Direttive CEE e del D.Lgs. 155/97.

Nel luglio 2003 KCS caregiver ha ottenuto il certificato **ISO 9001:2000** (meglio conosciuto come ISO 9001 Vision) che riassume le due precedenti certificazioni e rappresenta l'evoluzione del precedente sistema ISO 9001:1994, aggiornato nel corso dell'anno 2009 alla norma ISO 9001:2008.

Nel 2007 KCS caregiver ha ottenuto la **Certificazione Ambientale ISO 14001:2004**.

Nel maggio del 2009 KCS caregiver ha ottenuto la **Certificazione SA 8000** sulla Responsabilità Sociale d'Impresa

### 3. LA STRUTTURA

---

**Inaugurata nel maggio 2004, sorge al centro del paese di Felino distante circa quindici chilometri da Parma.**



Dispone di sessantacinque posti letto.

Sin dalla fase progettuale è stata posta grande attenzione alla piacevolezza degli spazi al fine di mettere a disposizione di Ospiti e familiari ambienti confortevoli, luminosi, accoglienti progettati in chiave di

**"Stimolazione Ambientale".**

**KCS caregiver Cooperativa sociale è proprietaria della struttura dal Febbraio 2008.**



## 2.1 GLI AMBIENTI INTERNI

“Villa Matilde” Residence di Felino dispone di camere doppie e singole.

Le camere ampie, luminose, climatizzate, sono servite da moderni e funzionali servizi igienici autonomi e dotate, a richiesta, di telefono e televisore.



L'arredamento é curato armonizzando esigenze estetiche e funzionali.

Le unità funzionali sono tra l'altro dotate di letti elettrici a tre snodi e materassi preventivi.

Ogni camera può essere personalizzata inserendo mobilio di proprietà dell'Ospite.

L'accesso ai piani è facilitato da due ascensori.

## 2.2 GLI SPAZI PER INCONTRARSI, RILASSARSI, CURARSI

Anche gli spazi hanno un ruolo importante nel favorire il benessere dei nostri Ospiti e l'accoglienza dei loro familiari.

A loro sono dedicati vari ambienti interni ed esterni

- **Sale ristorante**
- **Sale lettura e TV**
- **Sale d'attesa**
- **Sala Riunioni**
- **Palestra Riabilitativa**
- **Sala delle cure estetiche**
- **Cappella**
- **Ampie verande**

### **La SANTA MESSA**

é celebrata settimanalmente nella cappella della Struttura

### **Distributori automatici**

di bevande calde , fredde, snack sono presenti nella struttura

### **Quotidiani**

Giornalmente la Struttura acquista e distribuisce gratuitamente quotidiani



## 4. QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

---

Il sistema di gestione di KCS caregiver nonché la struttura Villa Matilde di Felino sono certificati in base alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

---

### **GARANZIA DI GESTIONE A QUALITÀ CERTIFICATA**

---

Il rispetto della normativa UNI EN ISO 9001 garantisce nel tempo la continuità dei nostri servizi a tutti gli Ospiti in termini di organizzazione controllata a tutti i livelli, e quindi massimamente rispondente anche ai principi ed agli obiettivi della struttura.

La Direzione, al fine di dare attuazione concreta alle linee guida indicate nella Politica per la qualità, in rispetto alla normativa UNI EN ISO 9001, annualmente definisce per ogni processo, sia esso assistenziale che organizzativo, obiettivi ed indicatori misurabili che garantiscano la valutazione del livello qualitativo delle prestazioni erogate dalla propria organizzazione.

La Direzione, in collaborazione con il personale responsabile della struttura ha la funzione di:

- ◆ **Osservare** con occhio attento ed imparziale la qualità dell'assistenza erogata della struttura, evidenziandone eventuali criticità.
- ◆ **Suggerire** in base alle più recenti linee guida internazionali, interventi tecnico-formativi finalizzati al miglioramento qualitativo delle attività della struttura.
- ◆ **Prospettare** interventi formativi finalizzati al miglioramento delle capacità professionali degli operatori di Villa Matilde.
- ◆ **Promuovere** iniziative di supporto rivolte ai familiari degli Ospiti di Villa Matilde ed alla cittadinanza.

## 5. I PRINCIPI DI VILLA MATILDE

---

Quotidianamente la nostra attività è basata su tre concetti che riteniamo fondamentali :

- ◆ **Etica**
- ◆ **Professionalità**
- ◆ **Empatia** **A**ssistere una persona vuol dire prendersi cura anche del suo **Universo Culturale, Esperienziale ed Affettivo.**

Per noi ciò vuol dire:

- ◆ **Accogliere** i nostri Ospiti in un ambiente sereno e rilassante.
- ◆ **Rispettare** i loro bisogni fisici, relazionali e psichici.
- ◆ **Garantire** la loro privacy.
- ◆ **Assicurare** il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente
- ◆ **Realizzare** un'assistenza empatica ed altamente personalizzata anche attraverso la valutazione multidimensionale.
- ◆ **Coinvolgere** l'utente ed i suoi familiari nella definizione, attuazione, e verifica del progetto individuale.
- ◆ **Favorire** la partecipazione attiva dei familiari alla vita della struttura.
- ◆ **Attuare** la formazione continua del personale.
- ◆ **Svolgere** assidui controlli sull'efficienza tecnica ed organizzativa finalizzati alla ricerca della migliore qualità dei servizi erogati.
- ◆ **Assicurare** il diritto all'informazione alla partecipazione ed alla trasparenza.

## 6. LA MISSION DI "VILLA MATILDE" DI FELINO

---

- ◆ **Accogliere** persone che hanno bisogno di assistenza e cure sanitarie, di cicli di riabilitazione fisica e riattivazione psicosensoriale;
- ◆ **Trattare**, in un ambiente adeguato e con elevata professionalità, i bisogni di ospiti cronici e non autosufficienti;
- ◆ **Accogliere**, sostenere e collaborare con le famiglie, rendendole costantemente partecipi della vita della struttura;
- ◆ **Assistere** i propri ospiti nel pieno rispetto dei loro bisogni fisici, relazionali e psichici.
- ◆ **Garantire** la loro privacy.
- ◆ **Offrire** un'assistenza altamente personalizzata.
- ◆ **Realizzare** la formazione continua del personale.
- ◆ **Controllare** assiduamente l'efficienza ed efficacia del proprio modello organizzativo.
- ◆ **Impegnarsi** in un processo di miglioramento continuo stimolato, oltre che dalla comunità scientifica, anche dall'apporto di Ospiti, Famiglie e Operatori.
- ◆ **Garantire** il diritto all'informazione ed alla trasparenza.

## **7. I SERVIZI OFFERTI**

---

“Villa Matilde” di Felino offre possibili risposte assistenziali terapeutico-riabilitative e preventive alle patologie dell’anziano e della terza età che comportano la riduzione dell’autonomia della persona.

Al suo interno è possibile svolgere percorsi riabilitativi di ripristino anche delle funzioni motorie e dell’autonomia funzionale, mediante permanenze temporanee, sulla base di un preciso piano assistenziale individualizzato, rivolti ad esempio a:

- ◆ Ospiti con esiti di ictus cerebrale, demenza, malattia di Parkinson ed altre patologie neurologiche.
- ◆ Ospiti affetti da esiti di fratture ed altre problematiche osteoarticolari.
- ◆ Ospiti affetti da sindrome ipocinetica e danni da immobilizzazione in generale.
- ◆ Ospiti in convalescenza post-dimissione ospedaliera quando presentano una significativa riduzione delle capacità funzionali.

---

### ***I SERVIZI PER GLI OSPITI***

---

**Assistenza Medica anche Specialistica**

**Assistenza Infermieristica**

**Assistenza Tutelare**

**Assistenza Spirituale**

**Servizio di Fisioterapia**

**Attività di Stimolazione Cognitiva**

**Attività di Animazione con attività ricreative e occupazionali Socio –  
Relazionali**

**Servizio di Cure Estetiche / Parrucchiera**

**Servizio interno di cucina con menù personalizzati**

**Servizio di trasposto ospiti con pulmino attrezzato**

**Servizio di Lavanderia**

---

### ***I SERVIZI PER LE FAMIGLIE***

---

Per “Villa Matilde” la Famiglia è una **risorsa importantissima** nell’assistenza ai suoi Ospiti. La Famiglia è sempre attivamente partecipe sia del percorso assistenziale che dei miglioramenti organizzativi. A tal fine propone una serie di opportunità dedicate ai bisogni delle famiglie:

**Costante disponibilità dello staff a fornire informazioni e supporto**

**Reinserimento protetto dell’Ospite al domicilio**

**Partecipazione ai momenti di socializzazione**

**Possibilità di pranzare o cenare con i propri cari**

---

### ***L’AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO***

---

L’amministratore di sostegno è una figura istituita con la Legge 6/2004, rivolta a persone che hanno difficoltà **anche parziali e temporanee** a curare i propri interessi (per effetto di un’infermità o di una menomazione fisica o psichica) e che non necessitano di misure come l'interdizione o l'inabilitazione.

**Presso la struttura è a disposizione, a richiesta, anche uno specifico opuscolo informativo.**

## **8. LE RETTE GIORNALIERE**

---

Le rette giornaliere sono definite in relazione al periodo di soggiorno, ai bisogni dell' Ospite ed alla tipologia di della camera richiesta.

Sono disponibili alcuni posti accreditati che beneficiano del Contributo Regionale e posti per ricoveri temporanei che, se autorizzati secondo quanto stabilito dalle normative regionali in vigore, possono usufruire di contributi provenienti dal fondo regionale per la Non Autosufficienza (FRNA).

Sono inoltre disponibili rette particolari in conseguenza di convenzione con il Comune di Felino (per utenti ivi residenti).

---

***Le principali rette applicate sono disponibili in un prospetto informativo che costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi.***

***Modalità, tempi di pagamento delle rette applicate (comprese le penalità per ritardi) e le norme di rivalutazione delle stesse sono indicate nel Regolamento della Struttura, che viene consegnato contestualmente alla firma del al Contratto di Ricovero.***

---

Per ogni informazione in merito sono sempre disponibili

**Coordinatore Responsabile e Segreteria.**

**KCS caregiver consegna ad ogni Ospite o Familiare pagante, in tempo utile per gli adempimenti fiscali annuali, una dichiarazione per consentire lo scorporo dalla retta della quota sanitaria, al fine di poter usufruire dei benefici fiscali previsti dalle norme di legge.**

---

***La dichiarazione verrà rilasciata esclusivamente all'intestatario della fattura relativa alla retta, Ospite o impegnatario.***

---



## 9. IL PROGRAMMA ALZHEIMER

*..” La demenza sradica lentamente ed irreversibilmente la persona dal suo essere, dal suo terreno esperienziale ed affettivo lasciandola con le radici scoperte e apparentemente prive di relazioni con la linfa della vita condivisa.”*

**Assistere una persona colpita da demenza vuol dire in primo luogo ricercare una dimensione “strettamente umana” basata su di una relazione che, sempre meno affidata alla comunicazione verbale, si fonda su empatia, affettività, fantasia, quali indispensabili sostegni dei saperi professionali.**

“Villa Matilde” Residence di Felino dispone di un **Programma Alzheimer** finalizzato ad accogliere, assistere, curare, stimolare, riattivare Ospiti affetti da varie forme di demenza che presentano disturbi non solo cognitivi ma anche comportamentali.

Il Programma Alzheimer esprime la propria filosofia operativa attraverso le sue caratteristiche fondamentali che sono:

- ◆ **La cura ambientale**
- ◆ **La riattivazione**
- ◆ **La clinica**
- ◆ **L’assistenza**



## **LA CURA AMBIENTALE**

La cura ambientale, per le persone affette da demenza, ha una riconosciuta valenza terapeutica, pertanto gli spazi dedicati al programma Alzheimer sono stati realizzati cercando di conferire agli ambienti un'atmosfera "familiare", ponendo la massima attenzione a tutti quei "**Facilitatori Ambientali**" che concorrono a garantire all'Ospite condizioni di soggiorno ottimali in termini di:

- ◆ **Vivibilità.**
- ◆ **Tranquillità.**
- ◆ **Facilità d'orientamento.**
- ◆ **Sicurezza.**
- ◆ **Libertà di movimento.**
- ◆ **Ergonomicità degli arredi.**
- ◆ **Rispetto della privacy.**

Le camere ampie, luminose, arredate in modo confortevole, dispongono di:

- ◆ filodiffusione;
- ◆ impianto tv;
- ◆ dispositivi elettronici di sicurezza ambientale.

Le porte delle camere sono di vari colori al fine di favorire l'orientamento degli Ospiti

## **LA CLINICA**

L'approccio alla persona che manifesta un importante deterioramento cognitivo - mnesico si basa sulla valutazione dei sintomi cognitivi, dei disturbi comportamentali e del tono dell'umore al fine di inquadrare la patologia nel giusto contesto diagnostico, nell'ambito della possibile complessità clinica della persona.

La metodologia valutativa così concepita non è disgiunta dalla disamina della multidimensionalità delle problematiche.

La multidimensionalità prevede un inquadramento dei problemi clinici ed una valutazione funzionale, riabilitativa e socio-assistenziale.

---

***Tale metodologia ha lo scopo di fornire un approccio terapeutico, riabilitativo ed assistenziale d'elevato livello tecnico e professionale.***

---

## **LA RIATTIVAZIONE**

È il motore della giornata dell'Ospite, è lo spirito che condiviso ed applicato da tutti gli operatori, affronta attraverso una serie di attività le problematiche emotive, cognitive e comportamentali proprie della demenza perseguendo i questi obiettivi:

- ◆ **Stimolare la cognitivà.**
- ◆ **Stimolare le capacità motorie.**
- ◆ **Stimolare l'autonomia della persona.**
- ◆ **Migliorare il tono dell'umore.**
- ◆ **Allontanare la noia e la solitudine.**
- ◆ **Favorire le relazioni interpersonali.**

Le tecniche che sono impiegate singolarmente o in gruppo, in base a quanto programmato dopo un'attenta valutazione dell'équipe del nucleo, sono:

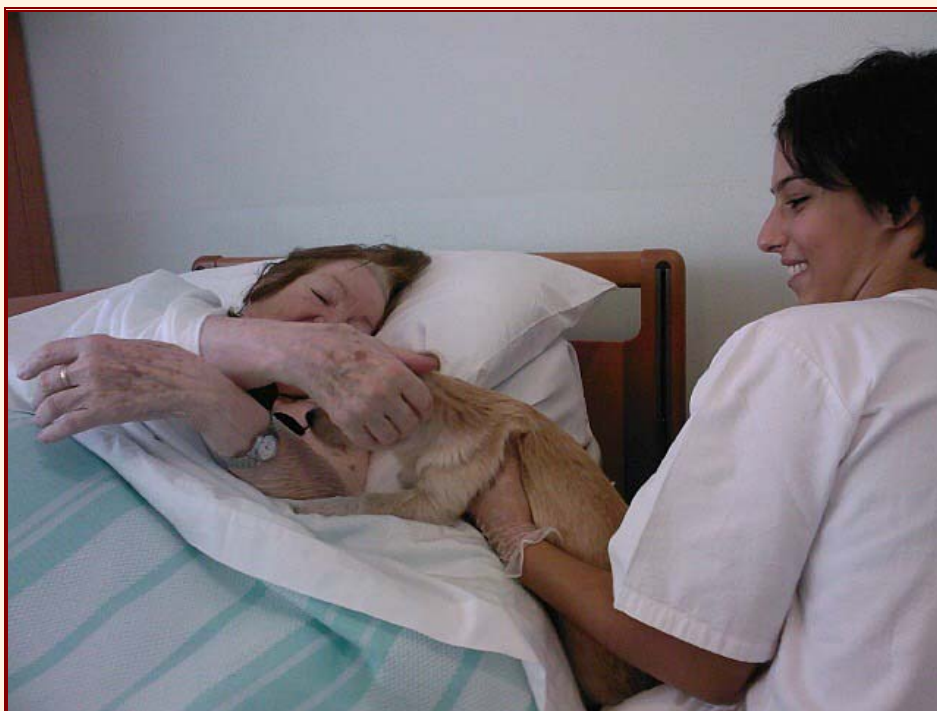
- ◆ r.o.t. informale;
- ◆ attività psico-motoria;
- ◆ attività occupazionali.

## **L'ASSISTENZA**

Il modello assistenziale di "Villa Matilde" applica i principi della R.O.T. informale e dell'approccio *Empatico*.

Grazie alla R.O.T. informale l'Ospite in ogni momento della giornata si rapporta con operatori che, oltre ad aiutarlo a superare le proprie difficoltà, lo stimolano ad orientarsi nel tempo, nello spazio e nelle relazioni.

Attraverso l'Approccio Empatico gli operatori cercano di comprendere ed elaborare risposte rassicuranti, adeguate, tempestive a comportamenti inadeguati, ad emozioni, sentimenti che l'Ospite (a causa dei problemi causati dalla demenza) spesso non è in grado di comunicare verbalmente.



**Un dolce risveglio**



**Insieme si può....**

## 10. LA RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

L'attività di fisioterapia effettuata a "Villa Matilde" ha due importanti valenze:

- ◆ **formazione continua**, in quanto nella quotidianità la costante attenzione, anche a tutte le manovre assistenziali (ad es. passaggi posturali), permette di rilevare e tempestivamente intervenire in tutte quelle situazioni che richiedono approfondimenti teorico-pratici;
- ◆ **riabilitativa**, dal momento che "Villa Matilde" di Felino dispone di un insieme di strategie riabilitative, altamente specializzate finalizzate a riattivare, recuperare e mantenere le attività psico-motorie e ad affrontare le complicanze secondarie ad esempio a sindromi da immobilizzazione ed assenza di corretta stimolazione motoria.

La base dei programmi riabilitativi è la **valutazione multidimensionale** che si sviluppa attraverso le seguenti modalità:

### **ASSESSMENT CLINICO – RIABILITATIVO**

L'approccio al paziente si basa sulla valutazione di segni e sintomi attraverso:

- esame obiettivo;
- studio dei referti medici – diagnostici;
- utilizzo di specifiche scale di valutazione.

### **PERCORSI RIABILITATIVI PERSONALIZZATI**

Per ogni Ospite viene elaborato un particolare percorso riabilitativo volto ad affrontare le sue specifiche problematiche.

L'intervento si sviluppa attraverso una serie di sedute terapeutiche individuali e di gruppo.

**Le principali problematiche affrontate sono:**

- ◆ Neurologiche (malattia di Parkinson, esiti di ictus, etc.).
- ◆ Osteoarticolari.
- ◆ Sindromi da Allettamento.
- ◆ Post Operatorie.
- ◆ Algie Muscolo - Scheletriche.

***PALESTRA RIABILITATIVA***

E' un ambiente accogliente e riservato dove svolgere in serenità e discrezione le sedute di fisioterapia individuali e di gruppo, al fine di stimolare correttamente la persona e favorirne così il recupero e il mantenimento delle capacità motorie.

La palestra è dotata di attrezzature quali ad esempio:

- **standing;**
- **stimolatore neuromuscolare per elettroterapia;**
- **apparecchio per ultrasuonoterapia;**
- **lettino elettronico per massaggio e mobilizzazione. Letto Bobath**



## 11. IL SERVIZIO INFORMAZIONI

**KCS caregiver crede che:**

**correttezza,  
tempestività,  
trasparenza,**

**delle informazioni siano  
elementi basilari nella  
creazione di un positivo  
rapporto con la propria  
utenza.**



A tal fine sono attivi due servizi d'informazione tra loro complementari.

### ***SERVIZIO INFORMAZIONI TELEFONICO***

Ha la funzione di fornire le seguenti spiegazioni:

- **Localizzazione e raggiungibilità della struttura.**
- **Servizi erogati.**
- **Sintetica illustrazione dell'organizzazione della struttura.**
- **Invio al domicilio della carta dei servizi con allegata documentazione necessaria per l'ingresso.**
- **Disponibilità di posti letto.**
- **Eventuale appuntamento per visita in struttura.**

## VISITA A VILLA MATILDE

Ha la funzione di fornire le seguenti informazioni:

- **Rette e modalità di pagamento.**
- **Servizi erogati e organizzazione della struttura.**
- **Disponibilità di posti letto.**
- **Modalità per eventuale visita domiciliare.**
- **Consegna della carta dei servizi con allegata documentazione necessaria per l'ingresso.**



**In tale occasione, il Coordinatore Responsabile compila la richiesta d'ammissione tracciando con i familiari un quadro quanto più completo possibile della "Storia di Vita" del futuro Ospite, evidenziandone i bisogni relazionali, assistenziali, interessi. i bisogni socio -sanitari.**



È valutato altresì l'eventuale bisogno di una **visita domiciliare** finalizzata a rendere l'accoglienza pienamente efficace sin dal primo momento dell'ingresso.

Il servizio, è attivato quando il quadro generale che emerge dal primo colloquio richiede ulteriori approfondimenti.



## 12. GLI ORARI DI VISITA

---

**Tra i nostri impegni vi é anche quello di garantire ai nostri Ospiti il rispetto della loro privacy.**

I Signori Visitatori sono pregati di rispettare gli orari previsti per le visite anche in considerazione delle particolari attività sanitarie ed assistenziali che sono effettuate nella quotidianità ed in orari ben precisi.

---

### **ORARI DI VISITA**

---

#### **Mattina**

dalle ore **09,00** alle ore **11,30**

**Possibilità, su prenotazione, di pranzare con i propri cari**

#### **Pomeriggio**

dalle ore **15,00** alle ore **18,00**

**Particolari esigenze relative ad orari diversi da quelli esposti devono sempre essere concordate con il Coordinatore Responsabile.**

---

### **ACCESSO ALLE CAMERE**

---

Tra i nostri impegni vi é anche quello di garantire ai nostri ospiti il rispetto della loro privacy, pertanto, i Signori Visitatori sono pregati, prima di recarsi nelle stanze, di prendere contatto con gli operatori presenti.

## 13. L'INGRESSO

---

**N**on dobbiamo pensare al ricovero

*come ad un momento di sconfitta o di ulteriore frattura  
della persona e della sua famiglia, con la loro vita  
ed il loro universo affettivo,  
ma come un momento di*

**“CONTINUITÀ DELLA LORO ESPERIENZA DI VITA”**

*nella quale è possibile che esista ancora la dimensione del futuro...*

---

### **L'INGRESSO**

---

“Villa Matilde” crede che, l'ingresso di un nuovo Ospite e della sua Famiglia, sia un momento estremamente delicato dal momento che è indispensabile accogliere consapevolmente, professionalmente ed empaticamente i loro bisogni.

**Gli Ospiti di “Villa Matilde”, sono conosciuti ancor prima di entrare in struttura grazie ad un'accurata progettazione dell'accoglienza che garantisce da subito massima tempestività ed appropriatezza degli interventi assistenziali, sanitari e riabilitativi.**

#### **DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'INGRESSO**

All'atto dell'ingresso a “Villa Matilde” i nostri Ospiti devono disporre di:

- Tesserino Sanitario.
- Carta d'identità.
- Codice fiscale.
- Relazione del medico curante per l'ammissione, completa di tutta la documentazione clinica in possesso (cartella sanitaria, esami strumentali, esami ematochimici, cartelle cliniche di precedenti ricoveri etc..).

---

### **ACCOGLIENZA ASSISTENZIALE-SANITARIA-RIABILITATIVA**

---

L'accoglienza è programmata operativamente seguendo i seguenti passaggi:

- ◆ Data ed orario concordati con la famiglia.
- ◆ Eventuale prenotazione del trasferimento con ambulanza.

Sin dal primo momento, sono presenti con compiti diversi:

- **Coordinatore Responsabile.**
- **Medico / Infermiere.**
- **Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.).**
- **Operatore Socio Sanitario (O.S.S.).**
- **Fisioterapista.**

---

### **ACCOGLIENZA ASSISTENZIALE**

---

#### **Compiti del Coordinatore Responsabile**

- ◆ Accoglie l'Ospite.
- ◆ Accoglie i familiari con i quali effettua il colloquio d'ingresso.
- ◆ Raccoglie i dati necessari all'apertura della cartella Ospiti informatizzata e per la compilazione della cartella socio-sanitaria individuale cartacea.
- ◆ Fornisce approfondimenti relativi alla conoscenza della struttura e delle sue procedure operative.

#### **Compiti dei Responsabili Attività Assistenziali (R.A.A.)**

- ◆ Rassicurano e aiutano l'ospite, fin dai primi momenti, a vivere la nuova realtà ed il distacco, sia pur momentaneo, dai familiari.
- ◆ Accompagnano l'ospite nella visita ambientale e relazionale della struttura.
- ◆ Provvedono, con gli OSS, ad effettuare immediatamente tutto quanto può essere ritenuto necessario a livello di assistenza di base.
- ◆ Compilano, con l'addetta al guardaroba ed alla presenza dei familiari l'elenco della biancheria.

---

### **ACCOGLIENZA SANITARIA**

---

Il Medico di struttura, in collaborazione con l'Infermiere nel giorno dell'ingresso:

- ◆ Acquisisce tutte le informazioni sanitarie ricevute (relazione del medico curante, cartella clinica, fogli di dimissioni in ospedale, visite specialistiche, esami, ecc.).
- ◆ Incontra il Caregiver di riferimento del nuovo Ospite.
- ◆ Effettua la visita medica d'ingresso per una prima valutazione della situazione psico-fisica, patologica, (in atto e pregressa) dell'Ospite.

### **Compito dell'Infermiere**

Al momento dell'ingresso l'Infermiera effettua:

- ◆ Rileva i Parametri Vitali.
- ◆ Effettua l' ECG.
- ◆ Compila scheda clinica e diario infermieristico.
- ◆ Prende in carico la terapia in atto.

---

### **ACCOGLIENZA FISIOTERAPICA**

---

Il personale del servizio di Fisioterapia al momento dell'ingresso effettua:

- ◆ La visione della Relazione del Medico Curante e della documentazione sanitaria di sua pertinenza.
- ◆ La prima valutazione fisioterapica del nuovo Ospite fornendo al bisogno le prime indicazioni sulle immediate modalità pratiche d'intervento sulla persona da seguire da parte degli operatori.

## 14. IL PAI E L'ÉQUIPE MULTIPROFESSIONALE

### **IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)**

L'Ospite, nella prima settimana di soggiorno in struttura, è preso in carico attraverso un'attenta valutazione multidimensionale che consente di individuarne i molteplici bisogni sul piano clinico, psicologico, socio-relazionale, per determinare gli obiettivi assistenziali e le modalità di approccio globale più idonee.

La famiglia e l'utente sono coinvolti nella definizione, attuazione e verifica del PAI.

### **L'ÉQUIPE MULTIPROFESSIONALE**

La stretta integrazione fra le diverse professionalità, costituisce un carattere distintivo della Casa Residenza "Villa Matilde" di Felino.

L'équipe multi-professionale è un gruppo di lavoro che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite.

L'équipe multi-professionale è composta dalle seguenti figure professionali:

<b>Medico</b>		
<b>Coordinatore della Struttura</b>		
	<b>Infermieri Fisioterapisti Massoterapista</b>	<b>R.A.A. O.S.S.</b>
		
<b>Animatore</b>		

***Tutti gli operatori sono riconoscibili attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate per mansione.***

## 15. PROGRAMMAZIONE DELLA GIORNATA

La quotidianità è organizzata tenendo conto dei bisogni psico-fisici dell’Ospite.

Ad esempio l’orario della sveglia varia a seconda di due variabili:

- bisogni assistenziali e sanitari;
- desideri del singolo Ospite.



<b>MATTINA</b>	<b>POMERIGGIO</b>
<p><b>Prima Mattina</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interventi infermieristici</li> <li>• interventi assistenziali</li> <li>• prima colazione</li> </ul> <p><b>Metà Mattina</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attività di riabilitazione motoria</li> <li>• attività di stimolazione cognitiva occupazionali e ricreative</li> <li>• attività socio-relazionali</li> </ul> <p><b>Mezzogiorno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pranzo</li> </ul>	<p><b>Primo Pomeriggio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• riposo</li> <li>• interventi infermieristici</li> <li>• interventi assistenziali</li> <li>• attività di riabilitazione motoria</li> <li>• attività di stimolazione cognitiva occupazionali e ricreative</li> <li>• attività socio-relazionali</li> </ul> <p><b>Metà Pomeriggio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• merenda</li> </ul> <p><b>Tardo Pomeriggio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cena</li> </ul>
<p><i>Gli Ospiti che per particolari patologie hanno bisogno di un’assistenza individuale, pranzano di norma, mezz’ora prima degli altri.</i></p>	<p><i>Gli Ospiti che per particolari patologie hanno bisogno di un’assistenza individuale, cenano di norma, mezz’ora prima degli altri.</i></p> <p><b>Sera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interventi infermieristici</li> <li>• interventi assistenziali</li> </ul> <p><i>Gli Ospiti che lo desiderano, possono soffermarsi a leggere, guardare la televisione, ascoltare la radio o nelle loro camere o negli altri appositi locali.</i></p>

## 16. SERVIZIO DI CUCINA

**L'alimentazione è spesso uno dei tanti aspetti critici dell'assistenza sia sotto il profilo sanitario-assistenziale che sotto quello emozionale-relazionale.**

I menù sono definiti in collaborazione con una dietista e hanno una **rotazione su quattro settimane**, assicurando ogni giorno alternative al menù programmato.

La programmazione dei menù segue le seguenti indicazioni:

- ◆ Stagionalità.
- ◆ Rispetto delle tradizioni locali.
- ◆ Accurata scelta delle materie prime e dei fornitori.
- ◆ Preparazione di diete ipoglicidiche, iposodiche o per ospiti con difficoltà di deglutizione.



## 17. CONSIGLI PER L'INGRESSO

---

---

### **ABBIGLIAMENTO**

---

- ◆ L'ospite deve continuare a vestire come di consueto.
- ◆ E' consigliabile dotarlo di almeno tre o quattro cambi completi.
- ◆ Tutti i capi di abbigliamento, calze e calzature comprese, devono essere numerati con un numero comunicato dal Coordinatore Responsabile prima dell'ingresso.
- ◆ Sono sconsigliati tessuti delicati dal momento che i cicli di lavaggio sono molto ravvicinati.
- ◆ All'ingresso viene compilato, alla presenza del familiare, l'elenco della biancheria in dotazione all'ospite.
- ◆ Nel caso si ravveda il bisogno di integrare il corredo viene consegnato al familiare l'elenco delle necessità.
- ◆ Ogni volta che viene portato un capo d'abbigliamento non in elenco bisogna numerarlo e consegnarlo alle RAA (Responsabili Attività Assistenziali) affinché provvedano a catalogarlo.
- ◆ Sono caldamente consigliate pantofole chiuse con velcro.
- ◆ Tutta la biancheria da bagno (ad .es. asciugamani, ecc.) è messa a disposizione dalla Struttura.



---

### **AUSILI PROTESICI**

---

Al fine di favorire sia gli interventi riabilitativi che le relazioni dei nostri Ospiti, desideriamo calorosamente invitarVi a dotarLi, ove necessario, di adeguati ausili protesici.

Al momento dell'ingresso il personale addetto, provvederà a prenderne visione, a catalogarli e ad informarsi circa il loro corretto utilizzo e la loro manutenzione.

---

### **OGGETTI DI VALORE**

---

E' consigliabile non dotare gli Ospiti di oggetti preziosi o di eccessive quantità di denaro.

**La Struttura non si assume alcuna responsabilità per ammanchi di oggetti o valori non specificatamente consegnati in custodia.**

## 18. LA DIMISSIONE

---

**La dimissione è un momento assistenziale estremamente importante pertanto, è concordata nei tempi e nelle modalità con la famiglia e, ove necessario, con i competenti Servizi Territoriali.**

Alla famiglia è consegnata e spiegata la lettera di dimissione nella quale sono riportate tutte le informazioni di natura assistenziale, sanitaria e riabilitativa che possono essere utili al prosieguo di un'efficace percorso di assistenza e cura.

Nel giorno della dimissione, o in quelli immediatamente precedenti, si effettua un colloquio finale con la famiglia che, in ogni momento dopo la dimissione può, se lo ritiene necessario, contattare la struttura per ogni e qualsivoglia esigenza.

## 19. I RESPONSABILI DELLA STRUTTURA

**Ogni bisogno sarà da noi accolto e troverà risposte adeguate e tempestive,**

La Preghiamo però di rivolgerlo, a secondo della sua natura, ai diretti responsabili, negli orari indicati nell'allegata Scheda Complementare Informativa.

<b>Direzione della Struttura</b>	Riceve su appuntamento. A disposizione per eventuali problemi che non trovino, nei diretti responsabili di settore, soluzioni ritenute soddisfacenti.
<b>Coordinatore Responsabile</b>	Fornisce informazioni riguardanti la situazione generale dell'Ospite e gli aspetti organizzativi.
<b>Responsabili Attività Assistenziali (R.A.A.)</b>	Informazioni riguardanti l'assistenza, il corredo ed i bisogni della quotidianità.
<b>Fisioterapisti</b>	Informazioni riguardanti la riabilitazione Fisioterapica.
<b>Medico di Struttura</b>	Informazioni riguardanti la patologia, le terapie in atto, le visite specialistiche, le certificazioni.
<b>Segreteria / reception</b>	Informazioni riguardanti gli aspetti amministrativi.

## 20. IL CENTRO DIURNO

**È il luogo ove l'anziano incontra quotidianamente il presente sotto forma d'importanti e stimolanti *Occasioni di Vita* che gli offrono la possibilità di proiettarsi emozionalmente nel futuro.**

Il Centro Diurno di "Villa Matilde" Residence di Felino si pone l'obiettivo di:

- ◆ Favorire il recupero e il mantenimento delle residue capacità psico-fisiche dell'anziano evitando l'ulteriore decadimento delle stesse.
- ◆ Offrire un concreto servizio di sostegno al nucleo familiare per prevenire situazioni estreme di stress psico-fisico.

### **Gli ambienti del**

### **Centro Diurno**

sono stati pensati ed organizzati in modo da trasmettere all'Ospite la sensazione di trovarsi in un luogo sereno, accogliente e familiare.



---

### **ORARIO DI APERTURA**

---

Il centro diurno è operativo

**dal lunedì al venerdì  
dalle ore 08,00 alle ore 18,00**

---

***È possibile richiedere una frequenza par-time (mattino o pomeriggio)***

---

**Il Centro Diurno dispone di:**

- spazio accoglienza
- sala multifunzione
- sala da pranzo
- sala riposo
- cucina riabilitativa
- locale spogliatoio Ospiti
- spazio verde
- servizi attrezzati



**Il Centro Diurno offre le seguenti prestazioni:**

- servizio di accoglienza articolata in base ai bisogni;
- assistenza tutelare completa diurna;
- assistenza infermieristica diurna;
- somministrazione di colazione, pranzo e merenda;
- attività motoria;
- animazione sociale e promozione di attività ricreative culturali, anche in collaborazione con le realtà del territorio;
- attività occupazionale, ricreativa e culturale;
- servizio di pedicure e manicure;
- servizio parrucchiere e barbiere;
- servizio di trasporto con pulmino attrezzato;
- servizio di sostegno alla domiciliarità.

## 21. STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO

Ospiti, famiglie, operatori possono fornirci un prezioso contributo nella valutazione della qualità dei servizi erogati e nell'individuazione delle strategie più idonee al loro costante miglioramento.

Annualmente il servizio viene verificato documentandone l'attività con indicatori di qualità riguardanti ad esempio i risultati dei progetti individuali, la soddisfazione degli utenti ed eventuali reclami

---

### ***I QUESTIONARI DI VALUTAZIONE***

---

Per valutare il gradimento e soddisfazione per i servizi offerti viene proposto, **dopo l'ingresso ed annualmente**, uno specifico questionario

- ◆ agli **Ospiti**, ove possibile
- ◆ ai loro **Familiari** / conoscenti

**Tutti i questionari sono anonimi.**

I questionari sono compilati dagli Ospiti stessi, quando possibile, o con la collaborazione dei loro familiari.

Una volta compilati, vanno inseriti nell'apposito contenitore presente all'ingresso della struttura.

**La Direzione provvede all'analisi ed alla diffusione dei risultati.**

Al momento della **dimissione**, si richiede all'Ospite e ai suoi familiari di esprimere tramite uno specifico questionario, un giudizio complessivo circa la valutazione dei servizi e delle prestazioni ricevute dalle varie figure professionali operanti all'interno di "Villa Matilde".

---

**RECLAMI , SUGGERIMENTI,RINGRAZIAMENTI**

---

L'Ospite e la sua famiglia possono esprimere formulare suggerimenti o presentare reclami anche per iscritto al Coordinatore Responsabile tramite apposito modulo disponibile in Segreteria.

Il modulo potrà essere compilato e consegnato mediante immissione in apposita urna posta presso l'ingresso.

Per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione la risposta sarà tempestiva; qualora fosse specificatamente richiesta una risposta scritta, questa sarà garantita entro 10 giorni dalla ricezione del reclamo.

---

**VERIFICHE DA PARTE DI ENTE ACCREDITATO**

---

Un ente esterno accreditato verifica annualmente che, tutte le attività da noi svolte, avvengano nel rispetto di quanto stabilito nel nostro Manuale Della Qualità e di ciò che è dichiarato nella presente Carta dei Servizi.



**KCS** *caregiver*  
*Cooperativa sociale*

## **Carta dei Servizi**

### **Residence "Villa Matilde"**

**Casa Residenza per Anziani**

**E Centro Diurno**

**Felino (PR)**

**Via Bracchi 10**

**43035 Felino (PR)**

**Tel. 0521 548311 – Fax 0521 548346**

**E-mail: [felino@kcscaregiver.it](mailto:felino@kcscaregiver.it)**

