

“VILLA LINA”
GLI ACERI S.r.l.
PRESIDIO SOCIO ASSISTENZIALE
VIA PIANO AUDI N. 23 - 10070 CORIO (TORINO)
TEL. E FAX 011928888/0119282144 –
PARTITA IVA 06146350019
REG. IMPRESE 06146350019 – REA 780600

Carta dei servizi

VILLA LINA
CORIO (TO)
VIA PIANO AUDI, 23
Tel.e fax 011928888-0119282144
E mail: villa_lina@libero.it

L'accesso alla residenza è garantito ai visitatori Tutti i giorni:

dalle ore 09.00 alle ore 12.30 dalle ore 14.30 alle ore 19.00

L'orario dell'Ufficio Amministrativo è il seguente:

- *dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00 dalle ore 15.00 alle ore 18.30*
- *domenica e festivi dalle ore 09.30 alle ore 12.00 dalle ore 15.00 alle ore 17.30*

Mezzi pubblici per raggiungerci:

- *autobus linea Vigo*
- *Ferrovia Torino – Ceres fino alla stazione di Ciriè + autobus linea Vigo*

PRESENTAZIONE

Il Presidio Socio assistenziale VILLA LINA è una struttura per anziani, di “ospitalità permanente”, a prevalente valenza assistenziale, per persone autosufficienti e non autosufficienti, senza disturbi comportamentali.

Il Presidio risponde ai requisiti previsti dalla Regione Piemonte ed è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento N. 792/DG del 30.05.2000 quale struttura per anziani autosufficienti (RA – 20 posti letto) e non autosufficienti (R.A.F. – Residenza Assistenziale Flessibile -60 posti letto) rilasciata dall'Azienda sanitaria locale 6 di Ciriè; è convenzionato con le ASL TO 1, TO 2, TO 3, TO 4 e con la Città di Torino.

COME SI ACCEDE A VILLA LINA

In regime privato: per scelta dell'utente o dei suoi familiari e previa valutazione, da parte del Responsabile del PSA e del Responsabile dell'assistenza, della compatibilità tra lo stato di salute e il grado di autonomia dell'utente e le caratteristiche della struttura; a tal fine viene richiesta di presentare una scheda, compilata dal medico curante, riportante sinteticamente le condizioni di salute e di autonomia della persona da ospitare.

In regime di convenzione con le ASL e i Servizi socio assistenziali: l'inserimento nel PSA *Villa Lina* si attiva su presentazione di idonea domanda all'ASL o al Servizio Socio Assistenziale territoriale di residenza e su successiva valutazione multidimensionale da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica della locale Azienda Sanitaria. Dopo l'emissione del giudizio di ammissibilità e del grado di intensità assistenziale, da parte dell'UVG e l'inserimento nella lista di attesa dell'ASL di residenza, l'inserimento nel PSA *Villa Lina* sarà disposto dall'ASL previa opzione, da parte dell'utente del luogo di inserimento (*Villa Lina*) scegliendolo nell'elenco dei presidi convenzionati.

L'ASL potrà altresì disporre dei ricoveri di durata limitata (ricovero di sollievo) secondo le proprie procedure e modalità di accesso.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA:

L'edificio è situato a circa 100 mt. dalla piazza centrale del paese.

La struttura è priva di barriere architettoniche, vi sono camere singole, doppie e triple dotate di propri servizi igienici.

L'edificio è posizionata all'interno di un parco e si articola in

- ***un piano hall*** ove sono collocati i servizi di ricezione, centralino, uffici amministrativi, cassa, direzione, bar, sala polivalente, cucina, ambulatorio medico e palestra, sala ristorante.
- ***un primo piano*** ove si trovano le camere di degenza, il salone comune, l'ambulatorio, bagno assistito, locale di sosta del personale, locali di servizio.
- ***un secondo piano*** ove si trovano le camere di degenza, il salone comune, l'ambulatorio, bagno assistito, locale di sosta del personale, locali di servizio.
- ***un terzo piano*** ove si trovano le camere di degenza, il salone con giardino d'inverno, la cappella.
- ***un piano terra:*** ove si trovano le camere di degenza, il salone comune, l'ambulatorio, bagno assistito, locale di sosta del personale, locali di servizio.
- ***un'area esterna*** :ove è presente un giardino, i magazzini e le sale mortuarie.

NEL PRESIDIO OPERANO:

- ✚ **Il Responsabile della struttura** è il Responsabile di tutta la struttura e delle incombenze derivanti dalla gestione dei servizi erogati. Ha il compito di sovrintendere e/o coordinare i diversi interventi e le attività svolte all'interno o all'esterno del presidio, i rapporti con le ASL e i Consorzi o Servizi Socio assistenziali, nonché di curare gli aspetti amministrativi.
- ✚ **Il Coordinatore della attività assistenziali:** coordina tutta l'attività infermieristica e di assistenza alla persona, cura i rapporti con i medici di base, con i servizi specialistici dell'ASL, con gli ospiti e con i loro familiari, per quanto riguarda le necessità degli ospiti.
- ✚ **Operatori** addetti all'assistenza alla persona (OSS), infermieri professionali, medico, animatore, fisioterapisti, terapeuta occupazionale, personale addetto alla pulizia, personale amministrativo.

VILLA LINA GARANTISCE:

Assistenza alla persona:

Il servizio è garantito 24 ore su 24, da Operatori Socio Sanitari (O.S.S.). Viene posta particolare attenzione alla qualità delle risposte assistenziali fornite il più vicine possibile ai ritmi e alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze della collettività.

Attività ricreativa e terapia occupazionale :

E' garantito un programma di attività ricreative, che tiene conto delle preferenze e delle capacità residue fisiche e mentali degli ospiti.

Assistenza infermieristica : sono presenti in struttura infermieri professionali con una presenza costante nelle ore diurne. La dotazione del personale garantisce i livelli assistenziali minimi previsti dalle vigenti normative.

Attività di riabilitazione vengono effettuate attività di fisioterapia da personale specializzato.

Assistenza medica il presidio mette a disposizione un medico il quale collabora con i medici di Medicina Generale scelti dagli ospiti.

Assistenza specialistica è fornita al domicilio presso il Presidio oppure presso una struttura ospedaliera o negli altri casi presso gli ambulatori esterni

Assistenza religiosa. Viene garantita agli ospiti direttamente in struttura e per chi vuole assistere alle funzioni del proprio culto all'esterno, può essere accompagnato, da un volontario nel luogo di culto presente sul territorio comunale.

LA RETTA

In regime di convenzione con le ASL

La retta è stabilita annualmente nel rispetto delle disposizioni vigenti, è prevista la ripartizione del costo in quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Nazionale e quota alberghiera a carico dell'ospite.

Le persone che non sono in grado con il proprio reddito corrispondere l'intera quota assistenziale, possono richiedere l'integrazione al Consorzio Socio assistenziale della zona di residenza o al Comune di Torino

La retta comprende il vitto, l'alloggio e tutti i servizi generali e collettivi previsti.

In regime privato

E' determinata annualmente dalla società ed è a totale carico dell'utente (v. prospetto allegato)

COME FUNZIONA

L'ospitalità

Ogni ospite dispone di spazi riservati che garantiscono la privacy, di spazi comuni dove poter socializzare e di un operatore di riferimento che elabora insieme alle altre figure professionali, un piano di lavoro individuale, che viene verificato con scadenza prefissata.

L'alimentazione

Il menù giornaliero, approvato dal Servizio Nutrizionale dell'ASL TO 4, è esposto presso la sala ristorante ed è riproposto ogni quattro settimane a rotazione, è possibile scegliere giornalmente tra più alternative.

I pasti sono cucinati internamente e i menù che rispettano l'andamento stagionale, le ricorrenze e tengono conto, per quanto possibile, dei gusti e delle tradizioni degli ospiti.

Per esigenze di salute, in accordo con i medici di Medicina Generale, si possono programmare diete individualizzate.

Se necessario è previsto un aiuto da parte del personale per l'assunzione dei pasti.

E' prevista la distribuzione una bevanda calda o fredda al pomeriggio e una bevanda calda alla sera.

Nel servizio è attiva una procedura di autocontrollo dell'igiene alimentare nel rispetto delle norme H.A.C.C.P, previste dalla legge e conseguentemente, gli operatori ricevono adeguata formazione in materia

L'igiene

Gli ospiti sono aiutati e supportati nell'igiene personale in orari giornalieri programmati oppure su emergenze, sempre salvaguardando la loro privacy. Vengono usati prodotti ipoallergenici e impiegati materiali monouso.

La biancheria da letto è cambiata una volta alla settimana o ogni volta si renda necessario.

I presidi sanitari (pannolini, cateteri, ecc.) sono forniti dall'A.S.L. di competenza dell'ospite.

La salute

Il rapporto con il Medico di Medicina Generale di ogni ospite è mantenuto dal medico presente in struttura, dal personale infermieristico e di assistenza.

Il servizio di riabilitazione concorre a soddisfare il bisogno di salute degli anziani con interventi di prevenzione, cura e riabilitazione svolti da un operatore specializzato.

Particolare attenzione è posta alla prevenzione delle piaghe da decubito.

L'autonomia

L'intervento degli operatori è volto in generale a mantenere, valorizzare e recuperare le autonomie della persona.

Ogni ospite può, nei limiti di spazio e della struttura, coltivare e sviluppare i propri interessi.

L'informazione

Nella relazione con gli ospiti, gli operatori forniscono ogni informazione sugli atti, le manovre, le attività di cura e tutela che attuano nei loro confronti.

Sono a disposizione di tutti diversi apparecchi TV.

Gli ospiti possono tenere nelle loro camere propri apparecchi televisivi e radio.

La tutela

Viene rispettata e garantita rigorosamente la riservatezza di tutti i dati sensibili, personali e in generale su tutte le informazioni.

I dati sono raccolti, trattati e archiviati dal Responsabile del trattamento dei dati, individuato dalla società e dal Responsabile del Presidio, nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.

La sicurezza

Gli operatori lavorano con una adeguata formazione in materia di sicurezza sul lavoro, precauzioni antincendio e antinfortunistiche, secondo le prescrizioni di legge.

UNA GIORNATA a VILLA LINA

Al mattino alle ore 7,00 inizia la giornata dell'ospite .

Vengono effettuati l'igiene personale, il cambio della biancheria e la mobilitazione. Gli operatori seguono un piano di lavoro che prevede interventi personalizzati, per soddisfare i bisogni a seconda delle necessità. Tutti gli interventi avvengono come stabilito dai piani di lavoro e dai protocolli socio sanitari.

Alle ore 8,15 viene distribuita la colazione.

La consumazione della colazione avviene in camera e chi non è in grado di assumerla autonomamente, viene assistito dal personale. Il personale infermieristico si occupa della somministrazione della terapia, degli eventuali prelievi ematici e delle medicazioni.

Dalle ore 9,30 alle ore 11,30 attività di assistenza medica ed infermieristica

Le attività di animazione e fisioterapia avvengono secondo i piani individuali. Nella mattinata vengono garantite prestazioni mediche ed infermieristiche.

Alle ore 12 distribuzione del pranzo

La consumazione del pasto avviene nella sala ristorante posta al piano terra e chi non è in grado di mangiare autonomamente viene servito in stanza e assistito dal personale assistenziale. E' consentita anche l'assistenza al pasto da parte di familiari.

Dopo pranzo, gli ospiti, vengono accompagnati nelle stanze, per il riposo pomeridiano. Le persone che non desiderano andare a letto possono trattenersi nei locali soggiorno, o d'estate, nel giardino.

Dopo le ore 15,00, viene garantita la mobilitazione degli ospiti, il cambio degli effetti personali, l'attività di animazione ed il ricevimento parenti.

Alle ore 18.30 distribuzione della cena.

Gli operatori provvedono alla distribuzione della cena e all'aiuto nella consumazione .Al termine si preparano gli ospiti per la notte, quindi viene distribuita la terapia serale.

Durante la notte il personale in servizio provvede alla sorveglianza e al cambio degli ausili per l'incontinenza.

NOTIZIE UTILI

Il ricovero nel Presidio Socio - Assistenziale viene effettuato all'Accettazione.

Il primo atto amministrativo da compiere presso il Presidio è l'identificazione e la registrazione.

E' indispensabile, pertanto, portare con sé:

- documento di identità
- libretto sanitario o altra documentazione equipollente
- codice fiscale
- esenzione ticket
- tessera diabetologica

- eventuali piani terapeutici
- fotocopia invalidità
- scheda U.V.G.
- cartella clinica
- esami diagnostici (rx, ecografie, elettrocardiogrammi, esami di laboratorio, Tac, ecc..)
- terapia in corso
- farmaci
- pannoloni
- ausili (carrozzina, girello, materassino anti-decubito, ecc..)
- biancheria personale

I familiari che desiderano avere informazioni sul Suo stato di salute potranno richiederlo al medico operante in struttura.

Il Responsabile dell'assistenza sarà ben lieta di incontrare il Suo medico di famiglia per ricevere e fornire al tempo stesso informazioni utili.

Al momento della dimissione, saranno consegnate:

- la scheda clinica di dimissione
- la prescrizione terapeutica alla quale attenersi
- eventuali indicazioni dietetiche da osservare

Prima di lasciare la stanza l'ospite dovrà presentarsi in Amministrazione.

Le ricordiamo di non dimenticare i cambi biancheria personale e di controllare se ha tutto il necessario per la Sua toilette.

Per motivi igienici e sanitari è necessario evitare che i visitatori affollino la stanza, portino generi alimentari, usino i bagni dei ricoverati, siedano sui letti, ingombrino il tavolino di servizio.

Ogni giorno, in relazione alla dieta indicata dal medico curante, potrà scegliere colazioni e pasti sul menù predisposto dal Presidio.

E' necessario rispettare il silenzio soprattutto nelle ore di riposo.

I Signori pazienti sono invitati a non tenere con sé somme di denaro ed oggetti preziosi in quanto le loro uniche necessità di spesa giornaliera sono relative solamente a consumazioni presso il bar interno o erogatori di bibite o all'uso del telefono pubblico.

IL PRESIDIO SOCIO – ASSISTENZIALE DECLINA OGNI RESPONSABILITA' PER EVENTUALI AMMANCHI.

Per rispetto della Sua salute e di quella degli altri non è consentito fumare.

Al piano terra è allestito un bar e installato un telefono a scheda per comunicazioni urbane e in teleselezione.

E' possibile ottenere il servizio di pettinatrice previa richiesta all'ufficio accettazione.

Per non offendere la sensibilità e la professionalità del personale non offrite regali. Una parola di ringraziamento è il miglior modo per manifestare la Vostra riconoscenza e soddisfazione.

Nel caso desiderasse Confessarsi o Comunicarsi in camera, La preghiamo di preavvisare in tempo il coordinatore

I Religiosi che sono soliti far visita ai malati, sono a Sua disposizione per offrirLe se lo desidera i servizi del Ministero sacerdotale.

La Cappella è situata al piano terra

La S. Messa viene celebrata ogni settimana e possono anche partecipare i Suoi famigliari ed amici.

Il personale del Presidio Socio – Assistenziale è a disposizione di tutti i suoi ospiti, ma soprattutto di coloro che hanno bisogno di maggiore assistenza: aiutiamolo, almeno con la comprensione, affinché le sue prestazioni siano più efficaci possibili.

Per risolvere meglio qualunque problema inerente il Suo soggiorno nel Presidio si rivolga con fiducia al coordinatore, che sarà lieto di aiutarla.

VILLA LINA eroga i servizi nel rispetto dei seguenti principi:

Uguaglianza

Tutti i servizi erogati dalla struttura in base alle condizioni individuali, si basano sul principio di uguaglianza dei diritti delle persone che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione. A tutti gli ospiti della residenza sono assicurate, opportunità di accesso ai servizi al fine di promuovere il benessere. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni. L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche.

Imparzialità e continuità

La struttura svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni. In particolare, la residenza assicura, tutti i giorni, servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio. La Direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale (P.A.I).

Diritto di scelta

L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio tra l'offerta delle strutture convenzionate con l'A.S.L di riferimento.

Flessibilità

La struttura si impegna a ricercare criteri di maggior flessibilità nell'organizzazione ed erogazione dei servizi offerti.

Territorialità

La residenza è la casa dell'ospite, favorisce legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui è situata. Garantisce, con varie iniziative, la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato, e con servizi di sua conoscenza.

Alla persona e ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungere e a mantenere lo stato di benessere mediante questionari di gradimento e moduli di reclamo. La residenza, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato delle risorse adottando misure idonee a soddisfare i bisogni dell'ospite e promuovere il benessere. La residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati ottenuti

Riservatezza

Nell'ambito di Villa Lina è da ritenersi non solo come obbligo (D. Lgs. 30 giugno 2003 n., 196) a non diffondere notizie apprese, ma anche come impegno ad usare con discrezione le informazioni acquisite nell'esercizio del ruolo e come capacità di scelta tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

Qualità della vita e rispetto della persona

La residenza si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'ospite, il miglioramento della qualità della sua vita. Per il raggiungimento di questo obiettivo la struttura si avvale, ove possibile, del contributo diretto e della partecipazione dell'ospite e del suo nucleo familiare, mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

Sussidiarietà e cooperazione

La residenza si pone come elemento della più generale "rete dei servizi", definita dal piano di zona, (L:R: 1/2004) partecipando le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'ospite e promuovere la solidarietà sociale.

COME PRESENTARE LE SEGNALAZIONI E/O I RICHIAMI

Gli utenti, parenti o affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Piemonte e chiunque ne abbia interesse, possono esercitare il proprio diritto al reclamo secondo le seguenti modalità:

- presentazione di lettera in carta semplice, indirizzata alla società Gli Aceri S.r.l. ,
oppure
- compilazione di apposito modello, sottoscritto dall'utente, a disposizione presso il banco di accoglienza e allegato alla presente carta dei servizi;

Il reclamo relativo ad un presunto comportamento scorretto di un operatore deve essere presentato dal cittadino entro 15 giorni dall'avvenimento;

Le segnalazioni anonime verranno prese in considerazione solo in termini di valutazione generale del funzionamento dei servizi.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre negli altri casi, è necessario procedere ad istruttoria a cura del Responsabile del Presidio, al termine della quale lo stesso provvederà a rispondere all'utente e/o ai suoi familiari, comunicando le azioni intraprese.

SCHEDA PER SEGNALAZIONI E RECLAMI

Al direttore
del Presidio Socio Assistenziale **Villa Lina**

Il/La sottoscritta/o.....

O s p i t e / p a r e n t e / t u t o r e

r e s i d e n t e i n
tel.....

Oggetto della segnalazione o del reclamo:

.....

.....

.....

.....

.....

Luogo e data Firma.....