

Casa Residenza per anziani

# **Villa Serena**

## Carta dei servizi





## Indice

<b>Consorzio Colibrì</b>	Il consorzio	6
	Le strutture	8
<b>La politica per la Qualità</b>	Principi	11
	Mission e Vision	12
	Definizione dei servizi	13
	Qualità	14
	Miglioramento continuo	15
<b>Il percorso del paziente</b>	Accesso	17
	Dimissioni	18
	Orari delle attività e regole di convivenza	18
<b>La struttura</b>	Com'è la struttura	22
	I servizi	26
	Il personale	30
<b>Informazioni pratiche</b>	Come raggiungerci	33
	Orari visite e servizi	34

## Allegati

1. Gli Operatori e i Responsabili
2. Rette e servizi aggiuntivi
3. Prospetto informativo numeri di telefono SAA (Servizio Assistenza Anziani) dei quartieri di Bologna

## Legenda

Al fine di agevolare la lettura della presente Carta dei Servizi, riportiamo qui una breve legenda con gli acronimi più frequentemente utilizzati:

<b>Ausl</b>	Azienda unità sanitaria locale
<b>CdS</b>	Carta dei Servizi
<b>CIO</b>	Comitato Infezioni Ospedaliere
<b>CRA</b>	Casa Residenza per Anziani (tale definizione supera e unifica le precedenti diciture di: CP - Casa Protetta ed RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale)
<b>DGR</b>	Delibera di Giunta Regionale
<b>DPCM</b>	Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri
<b>FAR</b>	Flusso (informativo regionale) Assistenza Residenziale
<b>FRNA</b>	Fondo Regionale per la Non Autosufficienza
<b>LUC</b>	Lista Unica Cittadina
<b>OSS</b>	Operatore Socio Sanitario
<b>PAI</b>	Piano Assistenziale Individualizzato
<b>RAA</b>	Responsabile Attività Assistenziali
<b>RLS</b>	Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza
<b>RSPP</b>	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
<b>SAA</b>	Servizio Assistenza Anziani
<b>URP</b>	Ufficio Relazioni con il Pubblico
<b>UVM</b>	Unità di Valutazione Multidimensionale



### Standard di qualità garantito

All'interno della presente Carta dei Servizi identificheremo con una **S** quelli che possiamo definire "Standard di qualità garantiti dall'organizzazione". Precisiamo in questa sede che uno di questi standard garantiti (ovvero la Certificazione di Qualità) comporta a sua volta la garanzia di realizzazione ed il raggiungimento di una serie di obiettivi già controllati e verificati dall'Ente Certificatore (Kiwa-Cermet)



Stampato su carta riciclata 100% CyclusOffset di Arjowiggins interno 90g/m2 - copertina 250g/m2. Utilizzando CyclusOffset rispetto ad una carta non riciclata, l'impatto ambientale della stampa di questa Carta dei servizi è stato ridotto di:

**73**  
kg di rifiuti

**17**  
kg di gas serra CO2

**174**  
km percorsi mediamente da una macchina europea

**1782**  
litri d'acqua

**223**  
kWh di energia

**118**  
kg di legno

La valutazione dell'impronta carbonio è realizzata da Labelia Conseil conformemente alla metodologia Bilancio Carbonio®. I calcoli vengono da un paragone tra la carta riciclata considerata ed una carta a fibre vergini secondo gli ultimi dati disponibili dell'European Bref (per la carta a fibre vergini).

## Lettera di apertura

Siamo lieti di presentare ai nostri Utenti la "Carta dei servizi" di Villa Serena, uno strumento con il quale vogliamo perseguire i principi della qualità e della trasparenza nell'erogazione di tutte le prestazioni rivolte ai nostri anziani ospiti.

Noi conosciamo molto bene l'ansia, la pena, la preoccupazione dei familiari che si rivolgono ad un istituto di assistenza per un loro congiunto. Nostro obiettivo prioritario è perciò quello di prenderci cura degli anziani assicurando loro una elevata qualità dei servizi in un ambiente sereno e confortevole, dove sia gradevole vivere perché grandi sono l'attenzione e il rispetto che si ricevono.

I nostri sforzi sono guidati da decenni e decenni di esperienza in questo settore, da conoscenze tecniche, professionalità, costante interesse all'aggiornamento, sensibilità e capacità di ascolto.

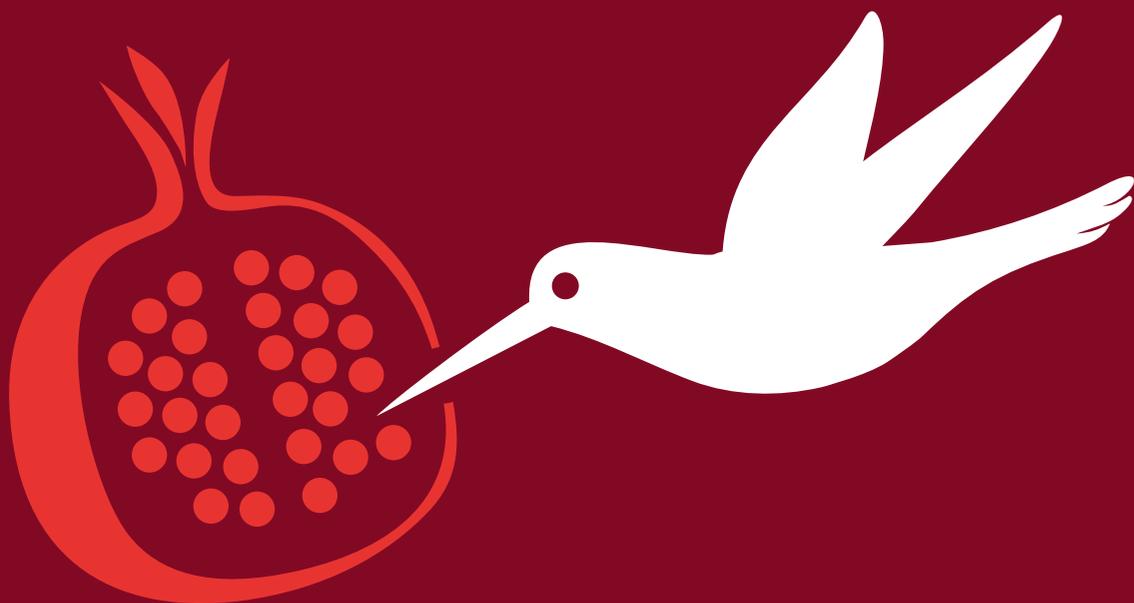
Riteniamo che sia fondamentale costruire contesti operativi che agevolino l'interazione con l'ospite ovvero contesti che siano disponibili a recepire le proposte che l'altro, anche con notevoli limitazioni, può offrire. L'affidabilità della nostra organizzazione è pertanto determinata dall'attenzione che poniamo alla qualità di vita dell'ospite, il quale viene messo al centro del processo "riabilitativo" in quanto soggetto attivo e partecipe del proprio percorso di vita. Sperimentare questa possibilità è fonte di benessere, preserva l'autonomia, protegge la dignità e migliora la qualità di vita delle persone interessate.

Con l'auspicio che questa Carta La aiuti a conoscere meglio la realtà di Villa Serena, Le porgiamo i nostri migliori saluti.

il Presidente  
Rag. Lorenzo Orta

# Consorzio Colibrì

Attingendo ad un ampio bacino d'informazioni ed esperienze si offrono standard qualitativi più elevati e maggiori garanzie di conseguimento degli stessi.



Il Consorzio Colibrì nasce nel 2009 da cinque organizzazioni operanti nel settore sanitario e socio sanitario. L'obiettivo è quello di conseguire i benefici di un grande gruppo, senza creare una complicata sovrastruttura con una articolazione funzionale complessa che limiti le capacità operative.

Le attività attualmente svolte dal Consorzio per le cinque strutture fondatrici sono:

## 1. Gestione centralizzata

Per il ciclo degli approvvigionamenti, la selezione, qualifica e controllo dei fornitori, la selezione di prodotti e servizi e la trattativa economica su listini e condizioni contrattuali.

## 2. Lotta alle infezioni ospedaliere

Le strutture hanno la possibilità di usufruire di un Comitato addetto al controllo delle Infezioni Ospedaliere (CIO). È compito prioritario di ogni ente assistenziale effettuare la prevenzione e la sorveglianza attiva di tutti gli eventi infettivi correlati a qualsiasi forma di assistenza sanitaria, e non solo quelli conseguenti allo svolgimento di attività sanitarie in ambiente ospedaliero, al fine di ottenerne il massimo contenimento possibile. Le attuali strategie di intervento adottate dai membri del CIO nelle proprie strutture sono mirate a ridurre il rischio di infezioni correlate all'assistenza con quelle mirate a promuovere l'uso responsabile di antibiotici, acquisendo i seguenti compiti e funzioni:

- organizzare un sistema di sorveglianza di dette infezioni;
- organizzare misure di prevenzione;
- informare il personale sui programmi di sorveglianza e controllo;
- aderire a una corretta "politica" degli antibiotici

Le Strutture, coordinate dal CIO, hanno affiancato a queste attività anche una politica formativa/informativa nei confronti di utenti, familiari e caregiver per sensibilizzare tutti gli attori coinvolti sui temi della prevenzione e del controllo.

## 3. Lotta ad abusi e maltrattamenti nei confronti delle persone più deboli.

Le concrete iniziative programmate prevedono:

- L'istituzione di un Nucleo Anti Maltrattamenti (NAM) che monitora, con periodici sopralluoghi, il fenomeno dell'abuso in tutti i suoi aspetti sin dalle modalità relazionali di base diffondendo la cultura del rispetto dovuto alla persona fragile (ospite o degente) presso tutti gli operatori.
- La realizzazione di una specifica attività formativa al NAM sul maltrattamento della persona fragile per illustrarne gli ambiti di occorrenza (domiciliare, istituzionale, ospedaliero), le molteplici configurazioni (fisica, psicologica, economico-finanziaria, neglect...), nonché gli aspetti coinvolti (da quello clinico-assistenziale a quello etico-giuridico).
- L'istituzione di un nucleo di medici che, coordinati dalla Direzione Sanitaria, nel caso di sospetto maltrattamento, interviene per svolgere gli opportuni approfondimenti.

## 4. Realizzazione di Piani formativi

che coniughino professionalità e qualità formativa con un catalogo di eventi ampio e multidisciplinare.

## 5. Condivisione di progetti di ricerca

dal respiro internazionale

## 6. Strategie di comunicazione integrate

che soddisfino i fabbisogni informativi dei diversi stakeholder

## 7. Gestione della qualità

Creazione e mantenimento di sistemi certificati di gestione della qualità UNI EN ISO 9001:2015



## Sanità



**Villa Bellombra**  
Ospedale Privato

via Bellombra 24 - 40136 Bologna  
tel. 051.58.20.95 - fax 051.33.81.03  
info@villabellombra.it  
www.villabellombra.it



**Santa Viola**  
Ospedale Privato

via della Ferriera 10 - 40133 Bologna  
tel. 051.38.38.24 - fax 051.41.41.266  
info@ospedaleprivatosantaviola.com  
www.ospedaleprivatosantaviola.com



**Ai Colli**  
Ospedale Privato per malattie mentali

via San Mamolo 158 - 40136 Bologna  
tel. 051.58.10.73 - fax 051.644.80.61  
casadicura@aicolli.com  
www.aicolli.com



**Clinicadomicilio**  
La clinica a casa tua

via Bellombra 24/2 - 40136 Bologna  
Numero Verde 800.100.670  
info@clinicadomicilio.it  
www.clinicadomicilio.it

## Sociale



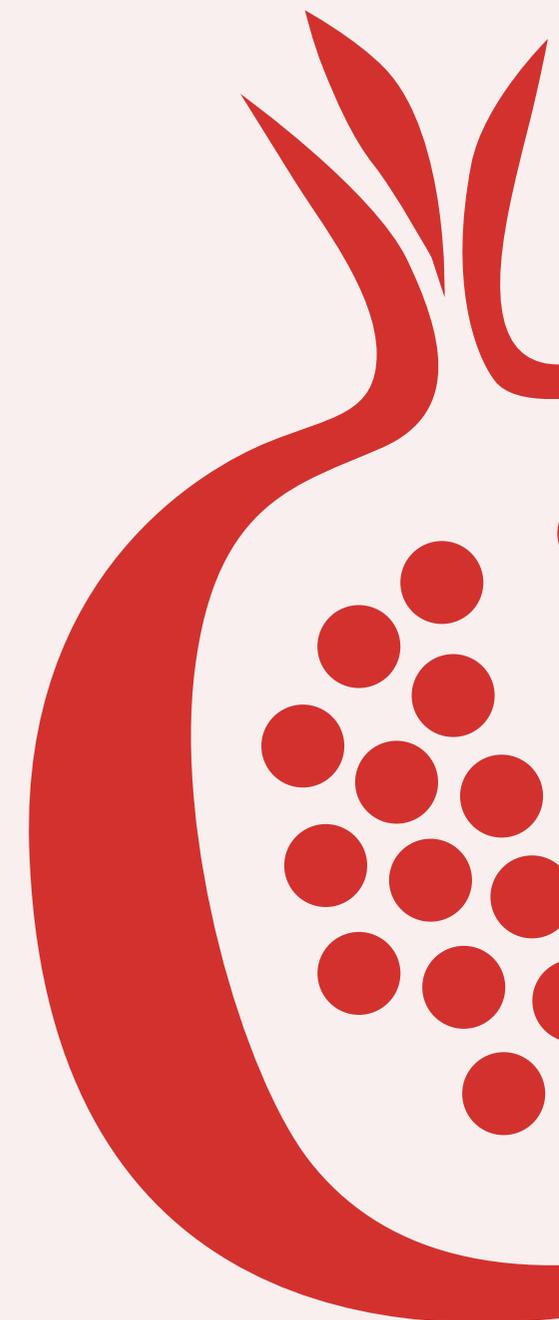
**Villa Ranuzzi**  
Casa Residenza Anziani (CRA)

via Casteldebole 12 - 40132 Bologna  
tel. 051.613.76.11 - fax 051.613.76.19  
info@villaranuzzi.it  
www.villaranuzzi.it



**Villa Serena**  
Casa Residenza Anziani (CRA)

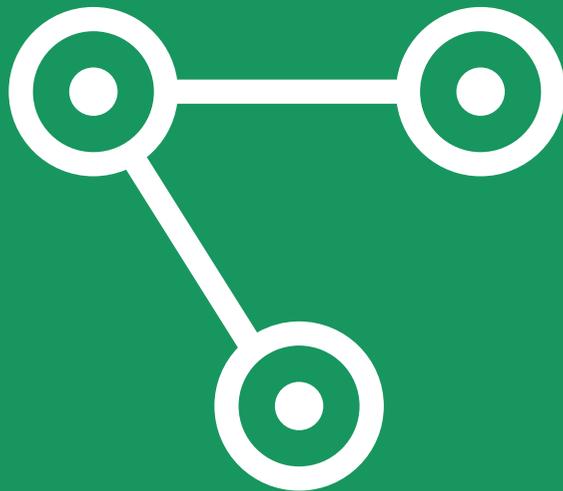
via Toscana 219 - 40141 Bologna  
tel. 051.48.11.94 - fax 051.48.12.01  
info@villaserena-bo.it  
www.villaserena-bo.it



# La politica per la Qualità

Centralità del cliente, qualità, integrazione, lavoro di squadra, miglioramento continuo.

Questa la nostra politica in sintesi.



# P

## Principi

Per la prima volta viene introdotto in Italia uno schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 19 Maggio 1995. A tale schema e ad una più recente Guida elaborata nella Provincia di Bologna (Guida alla redazione Carta dei Servizi nelle CRA – 2007, e successivi aggiornamenti) si ispira il presente documento.

L'assistenza (sanitaria e non) fornita a **Villa Serena** è basata sul rispetto dei valori etici e dei principi ispiratori richiamati dal DPCM del 27.01.1994 di seguito elencati:

### Eguaglianza <sup>Ⓢ</sup>

Non viene compiuta nessuna distinzione nella erogazione del servizio. Nessuna discriminazione viene fatta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o ceto sociale.

### Imparzialità ed equità di trattamento <sup>Ⓢ</sup>

Equità, giustizia ed obiettività sono i criteri ai quali s'ispira il lavoro dell'intera struttura.

### Continuità <sup>Ⓢ</sup>

L'assistenza è erogata con continuità e senza sospensioni immotivate.

### Diritto di scelta <sup>Ⓢ</sup>

È garantita a ciascun ospite la libertà di scegliere fra le alternative possibili circa le attività e i servizi proposti, fatta salva l'osservanza delle norme che regolano l'organizzazione e la convivenza dell'istituzione.

### Partecipazione e apertura alle istanze della comunità locale

La partecipazione dell'utente (ospite e familiari) è fortemente auspicata. A questo fine sono volute le iniziative collettive, l'apertura verso il pubblico e verso la comunità esterna, nonché l'attenzione posta nell'interpretare e nel tenere conto dei segnali di gradimento o di rifiuto delle varie attività e dei diversi interventi. Continua è la ricerca di intesa e di collaborazione con le rappresentanze della cittadinanza locali e con quelle organizzazioni che operano in questo nel nostro stesso settore sociale, consapevoli che un costante rapporto con le istituzioni pubbliche può aiutarci a dare servizi migliori.

### Efficacia ed efficienza

L'attività operativa e la gestione tendono al massimo di efficacia e di efficienza, monitorando i processi e valutando gli indicatori di qualità adottati.

Oltre ai principi sopra richiamati, e ad integrazione degli stessi, giova ricordare che la nostra organizzazione pone grande attenzione al diritto di cura del dolore di ogni individuo come forma di rispetto della dignità e dell'autonomia dello stesso. In ottemperanza alla L. 38/2010, monitoraggio e trattamento del dolore fanno parte del set assistenziale garantito dalla struttura <sup>Ⓢ</sup>. Grande attenzione viene posta inoltre alla sensibilizzazione ed alla educazione di tutti gli operatori su tale tema, spesso sottostimato e sottovalutato <sup>Ⓢ</sup>.

## Mission ⑤

Villa Serena intende costituirsi come interlocutore di rilievo all'interno della rete dei servizi socio sanitari bolognesi, fornendo un servizio di assistenza a persone anziane non autosufficienti competente e completo che presta molta attenzione alla componente sanitaria del servizio. La CRA ritiene fondamentale l'Accreditamento Socio Sanitario avendo deciso di erogare le proprie prestazioni in accordo col SSN.

Nel dettaglio la missione di Villa Serena consiste in:

- accogliere anziani che non possono rimanere in famiglia o nella propria casa;
- prestare assistenza, sia sociale che sanitaria, agli anziani ospitati;
- migliorare le condizioni di vita degli ospiti, promuovendone il benessere bio-psico-sociale;
- offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- favorire il mantenimento di rapporti con familiari, amici e conoscenti, anche al fine di un possibile reinserimento in famiglia a riconquistata autonomia.

## Vision ⑤

La Vision è quella di offrire un servizio flessibile che si adatta alle mutevoli necessità dell'utenza e della committenza, mantenendo alto il livello qualitativo offerto per continuare ad essere parte integrante della pianificazione strategica cittadina relativamente ai servizi offerti alle persone anziane non autosufficienti. Partecipare e contribuire alle iniziative formative e di crescita coordinate dall'Ausl con il gruppo di strutture convenzionate del Comune di Bologna, mantenere gli impegni informativi regionali (Flussi Informativi FAR) e garantire ai cittadini il mantenimento di un servizio al di sopra degli standard minimi richiesti dalle normative di riferimento.

Al fine di perseguire la nostra mission e la nostra vision si è ritenuto fondamentale focalizzare l'impegno sui seguenti aspetti:

- centralità del paziente
- approccio multidisciplinare
- lavoro di squadra
- personalizzazione del progetto (riabilitativo e/o assistenziale)
- qualità, efficienza ed efficacia
- comfort alberghiero e relazionale
- tutela dei diritti
- sicurezza per i pazienti, per i familiari e per gli operatori
- accessibilità strutturale e organizzativa
- supporto psicologico per i pazienti, per i familiari e per gli operatori
- integrazione con le strutture della rete
- formazione e aggiornamento continui
- comunicazione interna ed esterna
- miglioramento continuo



## Definizione dei servizi

### 1. La Casa Residenza per Anziani

(che supera e accorpa le precedenti denominazioni di Casa Protetta e Residenza Sanitaria Assistenziale) è una struttura socio-sanitaria residenziale accreditata destinata ad accogliere temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti non assistibili nel proprio ambito familiare. L'obiettivo è il mantenimento delle autonomie residue, possibilmente il recupero delle capacità fisiche, mentali e relazionali e comunque la difesa della dignità della persona anziana garantendo assistenza qualificata e personalizzata in un contesto il più possibile attento ai bisogni di ogni singola persona.

**97 posti letto convenzionati**

### 2. Ricoveri privati (CRA):

Sono dei ricoveri socio-assistenziali per anziani non autosufficienti con bisogni assistenziali di diversa intensità ma che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

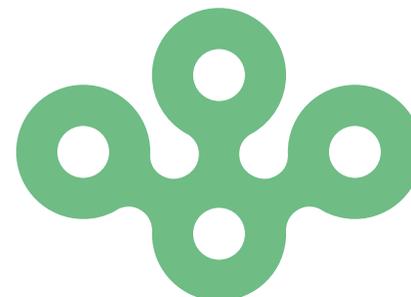
I ricoveri di questo tipo, non essendo a carico di nessun fondo regionale, non hanno particolari vincoli o restrizioni di residenza.

**3 posti letto autorizzati.**

Specifici accordi e contratti regolano i rapporti di Villa Serena con l'Ausl (Distretto di Bologna) e il Comune di Bologna.

Nei contratti si formalizzano gli standard che l'Ente Gestore Villa Serena è tenuto ad erogare in conformità alle normative sull'Autorizzazione al funzionamento e all'Accreditamento socio sanitario, prevedendo poi la suddivisione del costo della retta tra l'utente, il Servizio sanitario regionale e l'FRNA (Fondo Regionale per la Non Autosufficienza).

In particolare l'Azienda USL si fa carico della spesa sanitaria, l'FRNA degli oneri a rilievo sanitario, mentre l'utente è tenuto a pagare parte della quota socio sanitaria e la restante quota "alberghiera". In situazioni di indigenza la retta a carico dell'utente viene assunta a totale o parziale carico dal Comune di residenza previa verifica del reddito.



## La qualità ⑤

Villa Serena è certificata UNI EN ISO 9001:2015. La prima certificazione fu ottenuta oltre 10 anni fa. Fornire un servizio di qualità significa soddisfare le esigenze del cliente e garantire il soddisfacimento di tali bisogni nel tempo; per questo è necessario prima di tutto, identificare i clienti e le loro esigenze. Solo tale consapevolezza infatti può orientare l'organizzazione alla soddisfazione di tali bisogni, alla qualità e al miglioramento continuo.

Villa Serena identifica come "Clienti" coloro che nelle diverse fasi del processo siano direttamente o indirettamente interessati all'erogazione del servizio.

A partire da questa definizione, sono state individuate diverse tipologie di clienti:

**OSPITE O UTENTE** che affida se stesso alla nostra struttura e che può necessitare di livelli di assistenza diversa a seconda dell'autonomia personale e del quadro clinico

**REFERENTI** (o caregiver, che possono essere familiari o altro) che sono presenti al momento dell'ingresso in struttura e durante il soggiorno, verso i quali è indispensabile garantire una adeguata risposta ai bisogni di informazione;

**INVIANI** attraverso la LUC (Servizi Sociali Territoriali);

**COMMITTENTI** Comune e Ausl di Bologna;

**ISTITUZIONI/ENTI** (Provincia, Regione), in quanto destinatari del debito informativo;

**CLIENTI INTERNI** cioè gli operatori che contribuiscono quotidianamente alla realizzazione delle attività;

**FORNITORI** come indotto della rete produttiva;

**SCIETÀ** come portatrice di interessi diffusi.

A ogni tipologia di cliente sono stati associati dei bisogni caratteristici

**OSPITE O UTENTE** > Assistenza sanitaria, Assistenza tutelare, Riattivazione psico motoria, Assistenza psicologica, Supporto amministrativo, Sicurezza, Comfort, Informazioni, Personalizzazione, Rispetto dei diritti, Partecipazione;

**REFERENTI** > Informazioni, Supporto psicologico, Supporto amministrativo, Facilità di accesso, Flessibilità, Definizione del percorso post dimissione;

**INVIANI** > Informazioni, Efficienza, Flessibilità, Integrazione, Disponibilità di posti letto;

**COMMITTENTI** > Economicità, Controllo, Integrazione, Flessibilità, Garanzie;

**ENTI** > Controllo, Accesso, Trasparenza, Informazioni;

**CLIENTI INTERNI** > Sicurezza, Informazioni, Coinvolgimento, Crescita professionale, Garanzia dei diritti, Supporto psicologico (burn out), Supporto amministrativo, Trasparenza;

**FORNITORI** > Sicurezza, integrazione, flessibilità, efficienza, informazioni, puntualità

**SCIETÀ** > Rispetto dell'ambiente, Efficienza, Congruità e appropriatezza delle prestazioni, Contribuzione fiscale, Sicurezza, Posti di lavoro, Integrazione multi-etnica, Informazioni.

Per valutare il modo in cui la struttura si è attrezzata e organizzata per perseguire l'ambizioso obiettivo di soddisfare le molteplici esigenze degli attori che quotidianamente prendono parte alla nostra attività, occorre leggere la Carta dei Servizi nelle diverse prospettive.

## Il miglioramento continuo ⑤

Al fine di garantire il soddisfacimento nel tempo dei bisogni sopra descritti, Villa Serena si è dotata di strumenti per monitorare e tenere sotto controllo i processi considerati critici. In coerenza con la politica della struttura che pone l'utente al centro del servizio enfatizzando il concetto di "cerchio della qualità" come elemento sul quale costruire l'evoluzione del sistema, diventa prioritario gestire il processo di verifica dei risultati (ed il miglioramento continuo).

Per poter gestire il suddetto fondamentale processo sono stati individuati diversi strumenti:

- Gestione delle Non Conformità e degli eventi critici;
- Gestione dei Reclami e dei Suggerimenti degli utenti;
- Verifica strutturata della Soddisfazione degli utenti;
- Verifica dei risultati relativa ai processi di realizzazione dei prodotti/servizi (verifica degli indicatori in relazione agli obiettivi);
- Gestione delle Azioni Correttive e Preventive;
- Gestione di Progetti di ricerca ad ampio respiro;
- Riesame della Direzione;
- Verifiche Ispettive Interne (verifiche circa lo stato di conoscenza e applicazione del Sistema Qualità),
- Verifiche da parte della nostra committenza;
- Verifiche Ispettive Esterne (Kiwa-Cermet).

Tali strumenti, per via della loro complessità, richiedono una modalità di gestione definita e diffusa per poter coinvolgere i professionisti e gli operatori nella conoscenza dei risultati raggiunti da Villa Serena con il loro contributo, per stimolare un ruolo sempre più attivo nella segnalazione di situazioni critiche e nella proposizione di azioni che possono portare al miglioramento dei processi.

Nell'ottica del miglioramento continuo la Direzione Generale e quella Sanitaria, preso atto della doverosa e sempre crescente attenzione da parte delle Istituzioni nazionali e internazionali nei confronti della Gestione del Rischio Clinico e della tutela della sicurezza del paziente, hanno promosso la formazione di un gruppo di lavoro multidisciplinare con l'obiettivo di sviluppare competenze in materia di rischio clinico e sicurezza del paziente per essere poi in grado di selezionare le principali problematiche esistenti nell'organizzazione, definire gli obiettivi da raggiungere e valutare l'efficacia degli interventi effettuati.

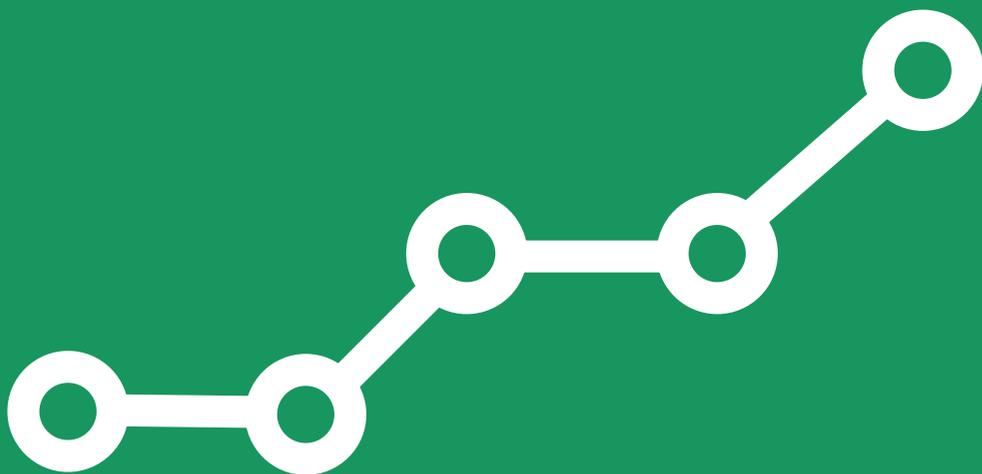
I controlli del personale infermieristico per evitare la somministrazione di farmaci scaduti vengono effettuati a 2 livelli: uno generale del magazzino ed uno specifico nella guardiola del reparto, entrambi con cadenza mensile.

Villa Serena aderisce da tempo al percorso di miglioramento della qualità nelle strutture Residenziali per anziani del Comune di Bologna, progetto coordinato dall'Ausl di Bologna ed al quale partecipano le strutture accreditate del territorio; inoltre l'organizzazione partecipa attivamente con le altre strutture consorziate al Comitato Infezioni Ospedaliere (CIO) interaziendale coordinato da Colibri e presiede a tutte le attività di prevenzione e gestione delle infezioni da esso deliberate.

Villa Serena incentiva le attività interne di ricerca, innovazione, sperimentazione che possano apportare miglioramenti alla qualità dei servizi offerti, promuovendone lo svolgimento anche in condivisione con realtà del territorio con le quali collabora da anni (Colibri, Università, Enti, Associazioni, Committenza, ....).

# Il percorso del paziente

## Dall'accesso alle dimissioni, orari delle attività e regole di convivenza



### Accesso

**Accesso in convenzione su posti accreditati:** possono essere ospitati residenti nel Comune di Bologna di età superiore ai 65 anni o superiore ai 50 anni per adulti affetti da patologie di interesse geriatrico, in possesso di valutazione di non autosufficienza rilasciata dall'Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale (UVGM).

1. L'utente deve rivolgersi al **Servizio di Assistenza Anziani (SAA)** del Quartiere (per l'elenco dei SAA del Comune di Bologna vedi Allegato n. 3). Il SAA accoglie la segnalazione, compie una prima valutazione e individua l'assistente sociale responsabile del caso, che, a sua volta, attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale (UVGM).
2. Se invece l'anziano è ricoverato in ospedale, si deve attivare l'**assistente sociale ospedaliero** (che provvede al coinvolgimento dell'UVGM, Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale).
3. L'UVGM predispose il piano assistenziale personalizzato e invia la relazione al SAA, il quale autorizza l'inserimento nella lista unica cittadina (LUC), che definisce le graduatorie di accesso. L'utente ha facoltà di indicare la sua preferenza fra le strutture convenzionate del Comune di appartenenza.

**Accesso di utenti privati:** occorre prendere contatto direttamente con la Direzione.

Non valgono i vincoli di residenza e l'obbligo di inserimento in una lista con graduatoria di accesso, e gli standard garantiti sono quelli citati nella presente CdS e concordati con la struttura in fase di accettazione all'ingresso.

### Info comuni

È sempre gradita una visita preliminare alla Struttura, possibilmente preavvisando.

Prima che inizi il soggiorno occorre in ogni caso presentare o sottoscrivere i seguenti documenti:

- un **documento d'identità** valido;
- il **tesserino sanitario**;
- il **codice fiscale**;
- un documento attestante l'eventuale **invalidità**;
- la **lettera di dimissione** se si proviene da un'altra struttura;
- l'impegno al **rispetto delle regole** e delle norme di convivenza di Villa Ranuzzi, nonché l'impegno al pagamento della retta mensile

Contestualmente, la Struttura consegna la presente Carta dei Servizi con l'organigramma, la descrizione della retta e gli obiettivi di miglioramento, nonché il contratto con l'impegno economico, il consenso al trattamento dei dati personali e una scheda con il corredo di vestiario richiesto.

**Per tutte le tipologie di utenti** si precisa che:

- al momento dell'entrata in struttura l'ospite è tenuto a versare un **deposito cauzionale** infruttifero pari a una mensilità della retta. Con la dimissione, l'intera cifra verrà restituita all'ospite o ai suoi parenti, la Struttura si riserva di trattenere, da tale somma, il risarcimento dovuto per eventuali danni provocati dall'ospite;
- la **retta** è mensile e va saldata posticipatamente entro il giorno 10 del mese successivo;
- l'ospite, o il garante, riceve all'ingresso un **modulo** in cui è indicata la retta complessiva e quella a carico dell'utente, e la data di inizio del soggiorno. Il modulo va firmato per accettazione;
- dopo un periodo di osservazione e orientamento, l'ospite viene assegnato alla **stanza** più rispondente alle sue condizioni psico-fisiche, alle sue inclinazioni e alla compatibilità con gli altri ospiti;



## Dimissioni

La dimissione è disposta dai medici della struttura, dopo aver informato il medico di base che aveva in cura l'anziano prima della sua ammissione a Villa Serena e l'assistente sociale responsabile del caso. Al paziente viene rilasciata una lettera di dimissione contenente il decorso clinico e la terapia in atto<sup>Ⓢ</sup>. Ogni dimissione viene comunque resa nota, oltre che ai familiari, anche al Servizio Anziani competente per territorio, come previsto dalle convenzioni in essere. La Direzione, oltre che nei casi previsti dagli accordi tra le parti e dalle prescrizioni delle convenzioni in essere, può disporre la dimissione dell'anziano, previo preavviso di almeno 15 giorni, qualora:

- siano mutate le condizioni psicofisiche dell'ospite al punto da risultare non più possibile l'assistenza in questa comunità;
- l'ospite o i familiari o loro delegati (badanti o assistenti familiari) tengano una condotta repressibile e molesta;
- vi sia morosità nel pagamento della retta (nel qual caso verranno anche intraprese le necessarie azioni legali);
- sia venuta meno la fiducia dei familiari o dei referenti nei confronti della struttura;
- in caso di conflitto insanabile fra equipe medica e familiari sulla stesura, contenuto ed applicazione del PAI e sui criteri assistenziali e sanitari da adottare.

In caso di aggravamento e decesso i familiari vengono prontamente avvisati e, dopo due ore di permanenza in camera protetta da paravento, la salma verrà trasferita presso la Camera Mortuaria sita nel seminterrato della Struttura, adiacente all'Ingresso Ambulanze (accesso da Via Bacchi della Lega), dove saranno possibili le visite dei parenti. Sarà cura della famiglia contattare l'Impresa di Pompe Funebri di fiducia. L'Amministrazione rimane a disposizione per ogni informazione burocratica.



## Orari delle attività e regole di convivenza

Poche ed elementari sono le norme necessarie a regolare la vita di comunità di Villa Serena. Nel fissarle si è prestata particolare attenzione a non sconvolgere i ritmi di vita e le normali abitudini degli utenti. Si tratta di regole pensate nell'interesse di tutti, dal rispetto delle quali trae vantaggio l'intera nostra comunità.

Gli orari, in particolar modo, sono conseguenza di una programmazione delle attività; pertanto la variazione di essi, per il bene dell'organizzazione e di tutti gli altri utenti, non è possibile. In attesa di nuovi suggerimenti per migliorarle, si elencano quelle attualmente in vigore:

### Orario dei pasti

I pasti sono serviti nelle sale da pranzo o nella propria stanza secondo i seguenti orari:

colazione del mattino	08:00 > 08:30
pranzo	12:00 > 12:30
tè pomeridiano	15:00 > 15:30
cena	18:00 > 18:30

### Attività di animazione<sup>Ⓢ</sup>

Le attività di ricreazione, animazione, mobilitazione e occupazionali sono stabiliti dalla programmazione settimanale.

### Servizio di Fisiokinesiterapia (FKT)<sup>Ⓢ</sup>

Si eroga in palestra oppure nel nucleo di competenza con il seguente orario:

tutti i giorni	08:00 > 17.30
----------------	---------------

## Visita medica quotidiana

tutti i giorni dopo le 09:00

Per agevolare il lavoro del personale sanitario, i parenti e gli amici degli ospiti sono invitati ad uscire dalla stanza e a recarsi nei locali di soggiorno per la durata della visita stessa, delle prestazioni infermieristiche e delle cure assistenziali.

### Regolamentazione delle visite di parenti, conoscenti ed assistenti

La partecipazione dei caregiver alla vita e alle iniziative della struttura vengono incoraggiate dalla Direzione.

I visitatori sono invitati a non consegnare, direttamente agli anziani, alimenti secchi o medicinali od oggetti pericolosi di qualsivoglia natura (accendini, coltelli, forbici,...) senza la preventiva autorizzazione del personale. In tutti i casi, una volta ottenuto il benestare del medico, si raccomanda, nel caso di consegna di farmaci od alimenti, l'utilizzo di monoporzioni sigillate che rechino la data di scadenza sulla confezione. A questo proposito si ricorda che tutte le forniture alimentari sono comprese nella retta.

Per ragioni di sicurezza alimentare è fatto divieto assoluto di consegnare agli anziani alimenti freschi. I Familiari e gli Ospiti potranno anche chiedere l'assistenza di "badanti" o "assistenti familiari" ammessi alla frequenza della struttura, nel rispetto tuttavia della vigente Carta dei Servizi e solo dopo la compilazione della delega da parte dei soggetti interessati.

La Direzione della struttura consente, valutando caso per caso, l'intervento di personale di assistenza privato (badanti); inoltre la struttura è estranea ad ogni rapporto di carattere giuridico ed economico che s'instaura tra gli ospiti, i loro familiari o i loro rappresentanti legali e il personale di assistenza privata. Il personale dipendente della Casa Residenza non è autorizzato in nessun modo all'individuazione, scelta e reperimento del personale di sostegno ai degenti. Eventuali danni arrecati all'organizzazione (es.: arredi, apparecchiature, struttura, ecc..) saranno addebitati.



## Spostamenti

La struttura si riserva la facoltà di disporre eventuali spostamenti di camera dei pazienti.

Gli spostamenti hanno carattere di necessità organizzativa e non possono dunque essere modificati. Inoltre, nel caso di malattie acute o gravi o infettive che interessino l'ospite, il personale medico, se lo ritiene necessario per la salute dell'utente o a garanzia degli altri ospiti, può decidere di trasferirlo in una struttura ospedaliera. In questo Villa Serena si impegna a informare prontamente i familiari di riferimento<sup>Ⓢ</sup>.



## Oggetti di valore, denaro e protesi

Ogni degente è dotato di un armadietto personale. I pazienti sono tuttavia invitati a non trattenere oggetti di valore e denaro, in quanto la Direzione non risulterà responsabile del deterioramento, distruzione o sottrazione del denaro o degli oggetti di valore. La Direzione s'impegna a custodire gratuitamente denaro ai sensi dell'art. 1766 del Codice Civile e ad amministrare, secondo le istruzioni ricevute, le somme occorrenti per le piccole spese<sup>Ⓢ</sup>. Analogamente la struttura non è responsabile per gli oggetti personali non affidati espressamente alla direzione. La struttura non sarà ritenuta responsabile per la perdita, sottrazione, smarrimento, deterioramento e rottura di protesi acustiche, protesi dentarie e similari. Particolari esami, radiografie o altro documento sanitario di proprietà del paziente saranno prese in visione dal personale Medico della struttura e immediatamente restituite al paziente<sup>Ⓢ</sup>: per nessuna ragione verranno trattenute dalla Struttura più del tempo strettamente necessario per valutarle e analizzarle.



## Libertà e rispetto della volontà

Criteri base della politica assistenziale di questa istituzione sono libertà e rispetto della volontà. Pertanto, sono garantite assistenza e vigilanza, ma non vengono esercitate misure coercitive. Non sono imputabili alla responsabilità della Casa, in assenza di colpe o di negligenza grave del personale, danni conseguenti l'esercizio delle libertà individuali.



## Animali da affezione

La disciplina per l'accesso degli animali da affezione, che tiene conto degli aspetti igienico sanitari della collettività, è disponibile presso l'ufficio amministrativo ☺.



## Distributori automatici di bevande e snack

Macchine automatiche distributrici di bevande calde e fredde sono a disposizione dell'utente e dei visitatori al Piano Ingresso (nell'atrio) dove c'è anche il distributore di snack e gelati ☺.



## Apparecchi radio-televisivi e telefonici

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi radio-televisivi, telefonici, od apparecchi elettronici, purché il loro utilizzo non arrechi disturbo agli altri ospiti. Gli oneri delle relative utenze (telefono) sono a carico dei richiedenti.



## Personalizzazione delle camere

È consentito tenere nella stanza piccola mobilia e suppellettili personali, purché siano compatibili con le esigenze di praticabilità, funzionalità e sicurezza, che devono essere prevalenti, e in accordo con la Direzione ☺.



## Divieto di fumo

È vietato fumare in tutti i locali della struttura (legge del 11 nov. 1975 n°584, art.1 e legge del 16 gen. 2003 n°3). I trasgressori saranno sanzionabili con un'ammenda variabile da 25€ a 250€ (legge del 28 dic. 2001 n°448, art.52 comma 20). Nelle aree pertinenziali esterne, sebbene non espressamente vietato dalla normativa (dlgs 6 del 12 gen. 2016), è sconsigliato fumare.



## Trasporti

**Utenti Convenzionati:** i trasporti motivati da esigenze sanitarie sono a carico della Struttura ☺; quelli a carattere amministrativo o sanitario non richiesti dalla struttura e non in regime di emergenza sono a carico dell'utente.

**Utenti privati:** tutti i trasporti effettuati (tranne gli invii in PS) sono a carico dell'utente.

Per entrambi i trasporti sono accompagnati da apposita documentazione a garanzia di continuità nell'assistenza. Nel caso di ricovero ospedaliero i familiari vengono prontamente informati dal medico di struttura ☺. È opportuno che il familiare accompagni l'ospite nel ricovero portando con sé il minimo indispensabile. Nel caso siano stati programmati (o si rendano necessari) esami/visite specialistiche, il familiare dovrà adoperarsi per organizzare l'accompagnamento.



## Tutela dei diritti

- **Informazione:** l'organizzazione presta grande attenzione al diritto di informazione dell'utente: per tale ragione l'utente o il suo caregiver viene sempre informato su diagnosi, trattamento e programmi di recupero o mantenimento ☺.
- **Diritto di voto:** La struttura garantisce agli utenti l'esercizio del diritto di voto a loro richiesta e secondo le modalità di legge ☺.
- **Questionario qualità:** ogni anno, solitamente nel periodo autunnale, ed a richiesta dell'utente in ogni momento dell'anno, viene distribuito a tutti i familiari un "Questionario qualità percepita e valutazione della carta dei servizi" ☺: tale questionario è il frutto della collaborazione tra le strutture convenzionate dell'Area Metropolitana e l'Azienda Usl di Bologna. All'interno è possibile scrivere commenti, suggerimenti e critiche. I risultati dell'indagine sono attentamente valutati e discussi dallo staff della Struttura, e resi pubblici nell'apposita bacheca ☺.



## Responsabilità nelle attività svolte da altri

"Badanti" o "assistenti familiari" non dovranno svolgere compiti, funzioni o mansioni degli operatori socio-sanitari della Struttura; devono limitarsi ad essere di sostegno all'ospite e non interferire o intralciare le attività assistenziali. La Struttura non si assume alcuna responsabilità in caso di danni patiti dai propri utenti a seguito di attività, improprie o vietate, di qualsiasi natura, poste da loro in essere senza l'ausilio o la supervisione del personale medico o paramedico interno alla Struttura: al riguardo viene consegnata al cliente o al familiare una informativa, che va firmata per presa visione ☺.



## Reclamo

La Direzione della struttura è a disposizione per incontrarvi e raccogliere segnalazioni, suggerimenti, indicazioni per migliorare la qualità dell'assistenza (previo appuntamento). In caso di trattamento ritenuto iniquo o di disservizio è possibile presentare osservazioni e reclami da parte degli utenti. Il reclamo può essere presentato al Servizio Relazioni con il Pubblico o alla Direzione:

- in forma scritta (direttamente, tramite apposita cassetta/buchetta di segnalazione, tramite e-mail: info@villaserena-bo.it),
- in forma orale (tramite colloquio o comunicazione telefonica),

La Direzione nell'ambito dei reclami scritti e firmati assicura sempre una risposta all'utente entro (massimo) 30gg. ☺. Per i reclami presentati in forma anonima, viene comunque garantita la rapida soluzione anche se non sarà possibile rispondere ☺.



## Privacy e documentazione consultabile

L'organizzazione tratta i dati sensibili degli ospiti nel pieno rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali ☺ Dlg 196 30.06.2003 (come da informativa all'ingresso della struttura). Gli aventi titolo possono richiedere copia della cartella socio sanitaria compilando l'apposita modulistica. Questa verrà consegnata entro 30gg dalla data della richiesta ☺.

## La struttura

Pensata per venire incontro alle specifiche esigenze degli anziani non autosufficienti e facilitarne l'adattamento e la mobilità. Dotata di un parco a disposizione degli ospiti e parenti dove usufruire di pace e tranquillità immergendosi nel verde delle prime colline bolognesi.



L'edificio e la nostra organizzazione sono in possesso di aggiornata autorizzazione al funzionamento e siamo in grado di fornire un servizio di Casa Residenza per Anziani accreditato con la Regione Emilia Romagna, garantendo quindi gli ulteriori requisiti previsti da tale normativa e dai contratti in essere con il Comune di Bologna ⑤.

La struttura, che in precedenza fu servizio ospedaliero e poi casa di riposo, fra il 1972 e il 1992 ha subito consistenti interventi di ristrutturazione, comprensivi di un ampliamento verso via Toscana ove sono collocate le aree di soggiorno, illuminate da ampie vetrate che permettono di abbracciare con lo sguardo un bello scorcio del parco. All'interno di tali saloni, i parenti possono usufruire di aree destinate per condividere momenti di riservatezza col proprio congiunto ⑤.

La struttura è stata pensata per venire incontro alle specifiche esigenze degli anziani non autosufficienti e facilitarne l'adattamento, l'orientamento e la mobilità.

Per evitare complicazioni e disagi nell'uso degli spazi interni, si è scrupolosamente provveduto

a eliminare le barriere architettoniche e ad adottare accorgimenti atti a favorire la mobilità ed il comfort ⑤. Tutte le camere, singole e doppie, hanno il bagno privato interno e sono dotate dei seguenti servizi: televisione, telefono, aria condizionata, ventola a soffitto per la movimentazione dell'aria ⑤. Esternamente, tra l'edificio principale e la Comunità Alloggio, il parco è a disposizione degli ospiti ⑤ e dei parenti che volessero usufruire di pace e tranquillità immergendosi nel verde delle prime colline bolognesi. In estate in questo spazio comune vengono allestiti eventi collettivi e feste aperti alla partecipazione dei parenti e degli amici ⑤. Una barriera antirumore protegge la struttura ed i soggiorni dall'inquinamento acustico della via Toscana ⑤.



## Le dotazioni ⑤

Per garantire un servizio di eccellenza, la Direzione investe da sempre in tecnologie, attrezzature ed ausili. Col tempo ha affiancato al laboratorio analisi di Villa Bellombra (vedere pagina 6-9 del Consorzio Colibri) una serie di specifiche apparecchiature per svolgere internamente approfondimenti diagnostici (apparecchio radiologico/RX portatile, elettrocardiografi, emogasanalizzatore, coaguchek,...); si è inoltre dotata di apparecchiature elettromedicali per la terapia (C-PAP, Pompa a siringa per l'infusione di farmaci, Pompe per l'alimentazione enterale, Ossimetri, Respiratori, Broncoaspiratori,

Defibrillatori, Magnetoterapia, Elettrostimolatori, TENS, Ultrasuoni, Infrarossi, Letto Bobath,...).

Le attrezzature specifiche per la non autosufficienza (sollevatori, letti, materassi e cuscini anti-decubito, barelle doccia, ecc...) sono un valido aiuto ad assicurare una buona condizione di vita anche in presenza di malattie che limitano fortemente la mobilità. L'organizzazione fornisce inoltre tutta la dotazione richiesta di deambulatori, tripodi, carrozzine, curando per queste ultime gli adattamenti personalizzati che si dovessero rendere necessari.



## La sicurezza e le manutenzioni



Villa Serena ha sempre posto massima attenzione alla sicurezza. Per tale ragione ha instaurato un rapporto di consulenza con una società di servizi di primaria importanza per l'assolvimento di tutti i requisiti di sicurezza richiesti dalle complesse normative vigenti inclusa la segnaletica di avvertimento, di prescrizione e di salvataggio ⑤. Le vie e le uscite di emergenza sono quindi ben segnalate, libere da ingombri, facilmente raggiungibili, riconoscibili e illuminate ⑤. Si è inoltre dotata di un impianto di videosorveglianza, opportunamente segnalato, a protezione e garanzia della struttura e di tutti i presenti ⑤.

L'organizzazione è inoltre in grado di garantire elevati standard di sicurezza in relazione alle diverse tipologie di rischio a cui possono essere soggetti ospiti, familiari e collaboratori. In relazione ai rischi specifici ricordiamo:

**Rischio Incendio:** è presente un certificato Prevenzione Incendi (CPI), rilasciato dai Vigili del Fuoco ed in corso di validità ⑤; è presente una Squadra di emergenza periodicamente formata ⑤; esistono procedure scritte per le situazioni di emergenza ⑤. Viene svolta regolarmente la periodica manutenzione (attestata) dei sistemi di sicurezza ⑤ e, a garanzia del miglioramento continuo, una volta all'anno una riunione tra la Direzione, l'RSPP ed l'RLS stabilisce i termini di intervento per migliorare gli aspetti legati alla sicurezza ⑤.

**Rischio biologico:** per garantire all'utente la massima protezione verso le infezioni correlate all'assistenza sono stati adottati diversi provvedimenti: la ditta che si occupa del servizio di lavanderia garantisce la disinfezione completa di lenzuola, federe, asciugamani ⑤; la ditta

che si occupa della preparazione dei pasti garantisce la conformità ai criteri di sicurezza previsti dall'HACCP (Dlgs 155/92), l'assoluta sicurezza e qualità dei cibi ed è inoltre Certificata UNI EN ISO 9001:2015 ⑤. La Direzione Sanitaria, già da diversi anni, ha deliberato l'istituzione di un Comitato per la prevenzione delle infezioni ospedaliere (CIO) interaziendale insieme alle Consorziati di Colibri ⑤ e nei modi previsti dalla normativa di riferimento (Circolare Ministeriale N° 52/1985 "Lotta contro le infezioni ospedaliere" e Circolare Ministeriale n°8/1988 "Lotta contro le infezioni ospedaliere: sorveglianza") con lo scopo di "...definire una strategia di lotta contro le infezioni ospedaliere, verificare l'effettiva applicazione dei programmi di sorveglianza, controllare la loro efficacia, curare la formazione culturale e tecnica in materia del personale". Tra le attività promosse dal CIO come prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza, ricordiamo la dotazione diffusa all'interno della struttura di dispenser di soluzione idroalcolica per l'igiene delle mani ad uso di operatori e familiari ⑤. Sono inoltre presenti: sterilizzatrice, lavapadelle ⑤.

**Antinfortunistica:** Villa Serena garantisce inoltre una corretta gestione della manutenzione della struttura, degli impianti, dei macchinari e delle attrezzature attraverso l'applicazione di una procedura che prevede l'introduzione di specifici piani di manutenzione ed il monitoraggio continuo degli stessi ⑤. Tutte le apparecchiature elettriche sono: marchiate CE, conformi alle normative vigenti e collaudate e controllate ⑤.

Per queste ragioni visitatori e pazienti sono invitati a collaborare ed osservare le indicazioni fornite dal personale sui temi della prevenzione delle infezioni e sulla sicurezza.

# I servizi

Prima di entrare più nel dettaglio, occorre informare che la quantità delle prestazioni rese (date dall'organico e dalle ore minime annuali di assistenza garantite di OSS, infermieri, animatori, medici e fisioterapisti) è stabilita dalle delibere regionali per l'autorizzazione al funzionamento (posti privati) e per l'accreditamento sui posti in convenzione, le quali determinano l'intensità assistenziale erogabile.

## Servizi Gestionali e Amministrativi

All'ingresso di Villa Serena si trovano gli uffici della Direzione e dell'Amministrazione.

La Direzione/Amministrazione della Struttura svolge anche un ruolo di supporto informativo e di ricezione di richieste, delucidazioni, osservazioni e reclami. In questo senso si identifica con l'URP.

L'Amministrazione svolge inoltre un ruolo di supporto a favore degli ospiti e/o dei familiari per lo svolgimento di pratiche quali: trasferimento di residenza, richieste di esami clinici e di laboratorio, pratiche previdenziali e pensionistiche, rinnovo dei documenti d'identità, documentazione per l'ammissione in Struttura, il trasferimento, la dimissione, e così via.

## Piano Assistenziale Individualizzato

Il PAI è lo strumento unico che permette l'interazione tra i professionisti (Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori assistenziali, Animatori, Psichiatra e Psicologo), nella prospettiva di una condivisione delle informazioni e delle rispettive conoscenze, e quindi di un miglioramento dell'assistenza. Il PAI è compilato in equipe entro 15 giorni<sup>Ⓢ</sup> dall'ingresso dell'ospite ed è rivisto con scadenze semestrali<sup>Ⓢ</sup>, salvo il ve-

rificarsi di eventi che comportino modifiche sostanziali del quadro clinico della persona prima della naturale scadenza del Piano.

Il PAI viene portato a conoscenza di ospite e/o familiare<sup>Ⓢ</sup>: la collaborazione dei parenti è fondamentale per la nostra struttura, sia per le informazioni fornite all'inizio e durante la vita comunitaria, sia per la disponibilità dei familiari in fase di organizzazione degli appuntamenti per la condivisione (che è un'attività complessa e richiede a volte un po' di tolleranza in quanto potrebbero esserci piccoli ritardi negli orari fissati per lo più causati da improvvise esigenze e/o emergenze sanitarie).

## Assistenza Tutelare e Servizi Alberghieri

L'assistenza tutelare consiste:

- nel **provvedere alla cura e all'igiene** dell'ospite. Gli assistenti di base approfondono in questo genere di attività il massimo impegno, sapendo quanto ciò influisca sulla condizione di benessere dell'anziano. Per le stesse ragioni ci si preoccupa che:
  - **l'abbigliamento** degli utenti sia sempre pulito, adatto alle stagioni, comodo e non anonimo<sup>Ⓢ</sup>;
  - vengano rispettate le scadenze programmate per la **pulizia** dell'intera persona, tramite bagno in vasca attrezzata una volta alla settimana<sup>Ⓢ</sup>;
  - gli ospiti vengano **alzati** il più spesso possibile (di norma sia al mattino che al pomeriggio e comunque secondo le prescrizioni dei medici)<sup>Ⓢ</sup>, anche al fine di prevenire e di limitare il fenomeno delle lesioni da pressione, causa di grave disagio e sofferenza.



Consiste ancora:

- nel **somministrare il pasto** agli anziani non più in grado di alimentarsi autonomamente<sup>Ⓢ</sup>;
- nel mettere in atto, secondo le indicazioni dei medici, interventi volti a **stimolare** l'anziano ad un corretto e costante uso delle proprie residue capacità<sup>Ⓢ</sup>;
- nel **promuovere socializzazione** e relazioni interpersonali tra gli ospiti<sup>Ⓢ</sup>.

Il servizio alberghiero è volto ad erogare prestazioni che assicurino il **benessere psico-fisico** della persona anziana garantendo standard elevati e costanti di comfort. Esso comprende:

- messa a disposizione, oltre che degli spazi e degli arredi precedentemente illustrati e tutti ampiamente rispondenti alle prescrizioni di legge e ai requisiti regionali, di **Tv e radio** in ogni soggiorno, **biancheria** piana sempre pulita; **distributori automatici** a pagamento di bevande calde e fredde<sup>Ⓢ</sup>; su richiesta è inoltre consentito avere nella propria camera **telefono fisso** con numero dedicato e **televisore** con uso di auricolari;
- **pulizia degli ambienti** generali e delle singole camere, compresi il rifacimento dei letti e il relativo cambio di biancheria<sup>Ⓢ</sup>;
- **lavatura e stiratura** della biancheria di proprietà della struttura e di quella personale dell'ospite<sup>Ⓢ</sup> appositamente numerata

(quest'ultima con servizio interno per limitare al minimo eventuali disguidi); a tale proposito ricordiamo che i capi in lana sono esclusi dal lavaggio a causa della tipologia di deterzione e sanificazione adottati. Nel caso siano presenti capi in lana, questi verranno lavati ed asciugati con le procedure standard senza alcuna responsabilità a carico della struttura in caso di danneggiamenti di qualunque tipo.

- **fornitura del vitto**, prevalentemente costituito da cibi freschi, e sempre cucinato in sede da fornitore esterno qualificato con scrupolosa osservanza delle norme igieniche in base ai principi dell'HACCP. Il menù è formulato e controllato da una dietista/nutrizionista<sup>Ⓢ</sup>. È data la possibilità di scelta fra le alternative del menù, il quale viene frequentemente variato tenendo conto delle offerte di stagione. Sono garantite su prescrizione medica diete speciali personalizzate per motivi di salute; per chi ha particolari esigenze di alimentazione, vengono preparati cibi frullati, o tritati, o omogeneizzati. Acqua minerale e vino non costituiscono extra. Merenda e tè vengono serviti fra i tre pasti principali;
- fornitura di tutti i **presidi assistenziali** e di tutti i **prodotti para-farmaceutici** necessari (vari tipi di carrozzine, deambulatori, tripod, presidi per l'incontinenza, ecc.)<sup>Ⓢ</sup>.



## Assistenza Sanitaria

L'**assistenza sanitaria** di Villa Serena è costante e qualificata. Essa affianca l'attività socio-assistenziale ed è resa per tramite di un'equipe integrata di medici, infermieri e fisioterapisti, il cui Coordinatore sanitario è un medico geriatra di comprovata esperienza che garantisce unitarietà e interdisciplinarietà nonché un raccordo competente e proficuo con l'Azienda sanitaria di riferimento. Con l'assistenza sanitaria di base si ha costantemente cura dei singoli ospiti, particolarmente in caso di trattamenti sanitari di mantenimento.

L'attività di diagnosi e cura è garantita da un medico responsabile con specializzazione in geriatria, presente tutte le mattine, supportato da un secondo Medico presente nel pomeriggio. Per ogni ospite viene compilata e frequentemente aggiornata la cartella sanitaria. Inoltre, per la massima tranquillità dell'utente, è stato organizzato un servizio interno di Guardia Medica notturna e festiva, e un servizio di reperibilità nei pochi momenti in cui non è presente un sanitario in struttura.

I medici specialisti, in fisioterapia, in psicologia ed in psichiatria, effettuano visite settimanali pro-

grammate ed al bisogno. Il loro apporto è prezioso nell'affrontare malattie e disturbi tipici e gravemente invalidanti della tarda età, e nell'impostare piani di riabilitazione di gruppo, ed anche individuali.

È compito della nostra equipe medica richiedere ed effettuare prelievi ed esami di laboratorio: tali accertamenti, se ritenuti necessari dall'equipe medica, sono obbligatori. Come detto in precedenza Villa Serena è dotata di strumenti che permettono l'effettuazione di esami in situ evitando così il disagio dei trasferimenti in strutture sanitarie esterne (comprese le ecografie vascolari).

Gli infermieri professionali garantiscono le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche, sono presenti in struttura 24 ore su 24, e 365 gg all'anno, fanno capo a un Responsabile delle attività infermieristiche, che ha pure il compito di gestire gli approvvigionamenti di farmaci e materiale di medicazione, nonché di controllare mensilmente le scadenze dei farmaci conservati in apposito locale.

L'**attività fisioterapica** (fisiocinesiterapia, ginnastica di gruppo, ginnastica dolce, mobilizzazione) viene svolta in apposite palestre attrezza-

te. Il team di fisioterapisti interviene seguendo le prescrizioni del medico fisiatra, presente in Struttura una volta alla settimana.

Va qui precisato per chiarezza che non può comunque trattarsi di attività riabilitativa intensiva, propria soltanto del servizio sanitario, bensì di attività di riattivazione e che in caso di ricoveri temporanei volti al recupero delle attività motorie, può di conseguenza trascorrere qualche giorno prima che si possa avviare il programma.

## Attività di Animazione

L'assistenza all'ospite è integrata dal servizio di animazione, modernamente inteso come stimolo al mantenimento e al potenziamento delle capacità residue dell'anziano. Infatti, le risorse investite in questo settore d'intervento si sono dimostrate in grado di rallentare il decadimento psicofisico degli anziani contrastando stati depressivi e ansiosi con l'aumento dell'autostima, e di creare condizioni per una gradevole convivenza. Molte sono le proposte e le realizzazioni, mirate sugli interessi e le capacità residue degli anziani: laboratorio grafico-pittorico, laboratorio ludico-ricreativo, laboratorio teatrale con la realizzazione di spettacoli, laboratorio musicale e concerti di canto e pianoforte (la Struttura si è dotata di un pianoforte di proprietà), ginnastica espressiva, cinema, feste di compleanno, letture, conferenze, scrittura creativa... attività tutte in cui gli ospiti sono protagonisti e non solo passivi fruitori. Ultimamente sono stati attivati interventi periodici di pet therapy effettuata da personale qualificato con l'utilizzo di animali domestici. Inoltre si sono introdotti progetti di stimolazione cognitiva con tecnologie informatiche adattate alle persone anziane (giochi interattivi e prove di memoria con computer touchscreen dotati di tastiere semplificate, sistemi di ingrandimento e di amplificazione) in collaborazione con l'associazione onlus ASPHI. Tali iniziative non hanno carattere episodico o casuale, ma fanno parte di un progetto coerente, che vede impegnate due animatori diploma-

ti sotto la guida di una Coordinatrice laureata in Scienze della formazione. È cura di quest'ultima allacciare sistematicamente rapporti con enti esterni, pubblici, privati e di volontariato (scout, clown terapia, scuole). Villa Serena è coinvolta nelle iniziative in tal senso promosse dal quartiere Savena. Da alcuni anni si organizzano feste estive nel parco della Villa, con il coinvolgimento attivo dei nostri ospiti, aperte a tutti coloro - familiari e non - che vi vogliono partecipare.

## Altra Assistenza Specifica

Una volta alla settimana (su prenotazione, con costo a parte preventivamente reso noto, e solo per prestazioni eccedenti quelle già previste per l'igiene della persona) è possibile usufruire del **barbiere**, del **parrucchiere** e del **podologo**. La Struttura mette a disposizione una saletta dedicata con le relative attrezzature.

L'**assistenza religiosa** è garantita, nel rispetto dei principi di uguaglianza e di libertà di scelta. Il sabato pomeriggio viene officiata la Santa Messa nella cappella che si trova nel seminterrato.

Compito proprio di una Struttura specializzata per non autosufficienti è anche quello di assistere anziani affetti da demenza senile/morbo di Alzheimer. Benché le esigenze specifiche di questi ospiti, molto variabili, siano valutate nel PAI, occorre poi un approccio multi-professionale per la pratica applicazione degli interventi individuati e per rapportarsi correttamente con tali pazienti. A tal fine Villa Serena aderisce sistematicamente a **iniziative formative**, che vengono poi trasferite anche agli altri operatori della Struttura, ed elabora annualmente un progetto specifico dedicato ad anziani affetti da demenza, con il primario coinvolgimento dell'equipe medica e dell'animazione.

I **medicinali** previsti dal prontuario farmaceutico predisposto dalla AUSL sono gratuiti per tutti gli utenti ricoverati in regime di convenzione.

# Il personale



La gestione degli interventi è il frutto di un lavoro comune in cui convergono tutte le specificità professionali presenti.

Alla competenza e alla professionalità i nostri collaboratori accompagnano una grande sensibilità nel corrispondere ai bisogni degli ospiti della struttura.

## La selezione, l'inserimento e la formazione del personale

Villa Serena seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali e alle caratteristiche personali che debbono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza ☺. I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitare il loro inserimento e il rapporto con gli ospiti, con valutazioni periodiche scritte ☺.

In conformità a quanto previsto dal nostro Sistema di Gestione della Qualità, viene compilato dalla Direzione un Piano Annuale della Formazione ☺, nel quale convergono le numerose iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne, programmate nel corso dell'anno.

La formazione e l'aggiornamento rappresentano:

- un elemento basilare per far evolvere la professionalità degli operatori come garanzia di miglioramento della qualità dei processi e dei prodotti messi a disposizione degli utenti;
- un'opportunità di incremento delle conoscenze;

- una garanzia di competenza e preparazione professionale non solo tecnica ma relazionale ed organizzativa;
- un momento di promozione e di coinvolgimento del personale.

Grandissima importanza rivestono le attività di Ricerca e Sperimentazione svolte dall'Equipe in collaborazione con le altre strutture del Consorzio: sia come modalità qualificante di coinvolgimento del personale e sia come realizzazione di percorsi di miglioramento che pongano al centro dell'attenzione l'ospite ed i suoi bisogni. Per facilitare l'identificazione degli operatori, ognuno di essi è riconoscibile da un cartellino identificativo personale ☺.

### Coordinatore di Struttura/Direttore

Assicura la qualità della vita ed il benessere complessivo degli utenti dal punto di vista bio-psicosociale, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Concorre alla definizione della programmazione ed è responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio, risponde del risultato finale all'utenza configurandosi quindi come posizione di indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra processi socio-assistenziali e sanitari.

È in grado di promuovere lo sviluppo professionale dei collaboratori del servizio, utilizzando gli strumenti della valorizzazione delle risorse umane nell'ambito delle scelte dell'ente, e intrattiene relazioni positive e collabora con i diver-

si soggetti interni ed esterni coinvolti nella vita del servizio: utenti, famiglie, operatori, commitenti, volontari, esponenti della comunità locale.

### Personale amministrativo

Si occupa del disbrigo delle pratiche amministrative ed è disponibile a fornire tutte le informazioni e i chiarimenti per l'accesso e la permanenza in struttura. Vedi pag.34 per orari ufficio relazioni con il pubblico e dell'amministrazione.

### Personale medico

L'assistenza medica è garantita lungo tutte le 24 ore ☺, grazie alla presenza diurna (09:00-13:00 e 15:00-19:00) dei Medici di Reparto e grazie alla reperibilità nelle ore diurne restanti, mentre di notte (20:00-08:00) è presente in struttura il Medico di guardia ☺. Oltre agli specialisti in Geriatria l'equipe medica prevede la costante collaborazione (almeno una volta alla settimana e comunque al bisogno) con medici specialisti in Fisiatria, Psichiatria e Psicologia ☺ per i bisogni di riattivazione e benessere psicofisico dell'ospite. Il personale medico, previo appuntamento, è a disposizione dei familiari che desiderino informazioni sullo stato di salute dei loro congiunti negli orari e nelle giornate stabilite (vedere pag. 34)

### Coordinatore del personale infermieristico

Il coordinatore del personale infermieristico coordina l'attività infermieristica; è disponibile quotidianamente per informazioni e chiarimenti sugli aspetti legati all'assistenza infermieristica ☺. Riconoscibile per la divisa bianca e banda arancione.

### Infermieri

Gli infermieri della struttura (riconoscibili dalle divise bianche) svolgono attività di assistenza sanitaria, collaborando all'attuazione del programma riabilitativo nello svolgimento delle attività della vita quotidiana. L'assistenza infermieristica è garantita 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno ☺.



### Responsabile delle attività assistenziali (RAA)

In ogni nucleo è presente un responsabile di reparto con funzioni di coordinamento, al quale ci si può rivolgere per informazioni o chiarimenti di carattere assistenziale o per segnalazioni di inconvenienti o malfunzionamenti. Essi sono riconoscibili per la divisa bianca con bordo giallo.



### Operatori assistenziali (OSS)

L'assistenza tutelare è erogata da Operatori socio-sanitari (OSS) qualificati (riconoscibili dalla divisa bianca con bordo verde). Gli OSS lavorano in turni continuati, con scambio delle consegne a fine/inizio turno e l'assistenza è garantita 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno ☺: essi concorrono all'erogazione di una assistenza personalizzata seguendo le indicazioni contenute nel PAI di ciascun ospite per quanto di loro competenza.



### Fisioterapisti

Il trattamento di riattivazione è affidato ad un'equipe di fisioterapisti che hanno il compito di stimolare nell'ospite il recupero delle capacità motorie e funzionali residue e aiutare la prevenzione terziaria, e sono formati per aiutarlo a raggiungere la massima autonomia possibile nelle attività della vita quotidiana. I fisioterapisti sono riconoscibili per le divise bianche col bordo azzurro.



### Animatori

Personale specificatamente formato si occupa delle attività di animazione ☺: propone e stimola la partecipazione degli ospiti alle numerose attività programmate sulla base delle differenti capacità residue e prestando attenzione al vissuto di ogni singolo ospite. Hanno il compito quindi, di preservare e recuperare le attività cognitive. Gli animatori sono riconoscibili per l'abbigliamento informale di colore azzurro.

## Informazioni pratiche

Come raggiungere Villa Serena e orari utili ai familiari.



### Come raggiungerci

Villa Serena si trova a pochi chilometri dal centro di Bologna, ai confini del quartiere San Ruffillo. Tutt'intorno il verde costituisce una piccola oasi fresca e tranquilla nella vivace animazione dell'abitato circostante.

### Auto

da Porta Santo Stefano, lungo via Murri, si giunge in via Toscana (direzione Passi Futa e Raticosa) Proseguire fino al civico 219.

### Parcheggio

Davanti all'edificio è collocato il parcheggio per i visitatori dotato di un sistema di controllo degli accessi per garantire una certa disponibilità di posti. L'ingresso è sul lato confinante con la stazione di servizio. La prima ora di sosta è gratuita. Dopo tale periodo la tariffa oraria è pari ad 1€.



Per uscire passare prima dalla cassa automatica (nel parcheggio, tettoia con insegna). In seguito introdurre il gettone nella gettoniera all'uscita (di fronte all'insegna "Villa Serena").

Le moto avranno apposita corsia d'accesso e d'uscita che non richiede tale procedura.

### Autobus

La struttura è facilmente raggiungibile per mezzo della linea di autobus, n° 96 e 13, che si ferma nelle immediate vicinanze.

## Orari utili ai familiari



### Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

dal lunedì al venerdì	09:00 > 18:00
Sabato	09:00 > 17:00

Eventuali variazioni di orario verranno espone all'ingresso dell'ufficio. Nei reparti i primi referenti cui avanzare richieste o fare segnalazioni sono i Coordinatori di nucleo.

### Visita per i familiari ed i caregiver

tutti i giorni \*

\* Le visite sono consentite, di regola, nell'arco dell'intera giornata, ma comunque nel rispetto di orari stagionalmente resi noti ad ospiti e parenti. È prevista la sospensione unicamente durante le visite mediche, durante il trattamento di igiene a favore degli ospiti e durante la pulizia delle camere ©.

### Ricevimento Medici

mattino (tutti i giorni)	12:30 > 13:00
pomeriggio	su appuntamento

Previo appuntamento, il personale medico è a disposizione dei familiari che desiderino informazioni sullo stato di salute dei loro congiunti. Eventuali variazioni di orario verranno espone all'ingresso dell'ambulatorio.





VILLA SERENA

grafica sandro stefanelli.com



**Villa Serena**

via Toscana, 219  
40141 Bologna  
t. 051.47.70.01  
t. 051.48.11.94  
f. 051. 48.12.01  
info@villaserena-bo.it  
www.villaserena-bo.it

segui su 



UNI EN ISO 9001:2015 REG. N. 8540



## Accesso

**Accesso in Convenzione:** possono essere ospitati residenti nel Comune di Bologna o nei Comuni del distretto di Casalecchio di Reno di età superiore ai 65 anni o superiore ai 50 anni per adulti affetti da patologie di interesse geriatrico, in possesso di valutazione di non autosufficienza rilasciata dall'Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale (UVGM).

1. L'utente deve rivolgersi al **Servizio di Assistenza Anziani (SAA)** del Quartiere (per l'elenco dei SAA del Comune di Bologna vedi Allegato n. 4), o del Comune di residenza nell'ambito del distretto di Casalecchio. Il SAA accoglie la segnalazione, compie una prima valutazione e individua l'assistente sociale responsabile del caso, che, a sua volta, attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale (UVGM).
2. Se invece l'anziano è ricoverato in ospedale, si deve attivare l'**assistente sociale ospedaliero** (che provvede al coinvolgimento dell'UVGM, Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale).
3. L'UVGM predispose il piano assistenziale personalizzato e invia la relazione al SAA, il quale autorizza l'inserimento nella lista unica cittadina (LUC), che definisce le graduatorie di accesso. L'utente ha facoltà di indicare la sua preferenza fra le strutture convenzionate del Comune di appartenenza.

**Per tutte le tipologie di utenti** si precisa che:

- al momento dell'entrata in struttura l'ospite è tenuto a versare un **deposito cauzionale** infruttifero pari a una mensilità della retta. Con la dimissione, l'intera cifra verrà restituita all'ospite o ai suoi parenti, la Struttura si riserva di trattenere, da tale somma, il risarcimento dovuto per eventuali danni provocati dall'ospite;
- la **retta** è mensile e va saldata posticipatamente entro il giorno 10 del mese successivo;
- l'ospite, o il garante, riceve all'ingresso un **modulo** in cui è indicata la retta complessiva e quella a carico dell'utente, e la data di inizio del soggiorno. Il modulo va firmato per accettazione;
- dopo un periodo di osservazione e orientamento, l'ospite viene assegnato alla **stanza** più rispondente alle sue condizioni psico-fisiche, alle sue inclinazioni e alla compatibilità con gli altri ospiti;

**Accesso di utenti privati:** occorre prendere contatto direttamente con la Direzione. Non valgono i vincoli di residenza e l'obbligo di inserimento in una lista con graduatoria di accesso, e gli standard garantiti sono quelli citati nella presente CdS e concordati con la struttura in fase di accettazione all'ingresso.

### Info comuni

È sempre gradita una visita preliminare alla Struttura, possibilmente preavvisando. Prima che inizi il soggiorno occorre in ogni caso presentare o sottoscrivere i seguenti documenti:

- un **documento d'identità** valido;
- il **tesserino sanitario**;
- il **codice fiscale**;
- un documento attestante l'eventuale **invalidità**;
- la **lettera di dimissione** se si proviene da un'altra struttura;
- l'impegno al **rispetto delle regole** e delle norme di convivenza di Villa Ranuzzi, nonché l'impegno al pagamento della retta mensile

Contestualmente, la Struttura consegna la presente Carta dei Servizi con l'organigramma, la descrizione della retta e gli obiettivi di miglioramento, nonché il contratto con l'impegno economico, il consenso al trattamento dei dati personali e una scheda con il corredo di vestiario richiesto.

## Accesso

**Accesso in Accreditamento:** possono essere ospitati residenti nel Comune di Bologna di età superiore ai 65 anni o superiore ai 50 anni per adulti affetti da patologie di interesse geriatrico, in possesso di valutazione di non autosufficienza rilasciata dall'Unità di valutazione multidimensionale (UVM).

1. L'utente deve rivolgersi al **Servizio di Assistenza Anziani (SAA)** del Quartiere (per l'elenco dei SAA del Comune di Bologna vedi Allegato n. 3). Il SAA accoglie la segnalazione, compie una prima valutazione e individua l'assistente sociale responsabile del caso, che, a sua volta, attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM).
2. Se invece l'anziano è ricoverato in ospedale, si deve attivare l'**assistente sociale ospedaliero** (che provvede al coinvolgimento dell'UVM, Unità di Valutazione Multidimensionale).
3. L'UVM predispose il piano assistenziale personalizzato e invia la relazione al SAA, il quale autorizza l'inserimento nella lista unica cittadina (LUC), che definisce le graduatorie di accesso. L'utente ha facoltà di indicare la sua preferenza fra le strutture convenzionate del Comune di appartenenza.

È sempre gradita una visita preliminare alla Struttura, possibilmente preavvisando.

**Per tutte le tipologie di utenti** segnaliamo invece che:

- dopo un periodo di osservazione e orientamento, l'ospite viene assegnato alla stanza più rispondente alle sue condizioni psico-fisiche, alle sue inclinazioni e alla compatibilità con gli altri ospiti;

Prima che inizi il soggiorno occorre in ogni caso presentare o sottoscrivere i seguenti documenti:

- un **documento d'identità** valido;
- il **tesserino sanitario**;
- il **codice fiscale**;
- un documento attestante l'eventuale **invalidità**;
- la **lettera di dimissione** se si proviene da un'altra struttura;
- l'impegno al **rispetto delle regole** e delle norme di convivenza di Villa Serena, nonché l'impegno al pagamento della retta mensile

Contestualmente, la Struttura consegna la presente Carta dei Servizi con l'organigramma, la descrizione della retta, nonché il contratto con l'impegno economico, il prospetto informativo dei SAA e il consenso al trattamento dei dati personali.

**Per gli utenti di CRA si precisa che:**

- al momento dell'entrata in struttura l'ospite è tenuto a versare un deposito cauzionale infruttifero pari a una mensilità della retta. Con la dimissione, l'intera cifra verrà restituita all'ospite o ai suoi parenti, la Struttura si riserva di trattenere, da tale somma, il risarcimento dovuto per eventuali danni provocati dall'ospite;
- la retta è mensile e va saldata posticipatamente dall'1 all'8 del mese successivo;
- l'ospite, o il garante, riceve all'ingresso un modulo in cui è indicata la retta complessiva e quella a carico dell'utente, e la data di inizio del soggiorno. Il modulo va firmato per accettazione;

- per sopraggiunte necessità logistiche o per valutazioni di carattere medico, la Direzione può disporre in modo insindacabile il cambiamento di stanza, fermo l'obbligo di informarne preventivamente l'ospite e/o i suoi congiunti