



# NUOVA VILLA FIORE

CRA (Casa residenziale Anziani)

Via Maranina 38

40037 Sasso Marconi (BO)

Telefono: 051-846110

Fax: 051-846064

e-mail: villa.fiore@auroras.it

## Carta dell'accoglienza

Guida ai Servizi

### PRESA IN CARICO

Al momento dell'ingresso è necessario portare copia dei seguenti documenti:

- Carta di identità
- Tessera SSN o CUP card,
- Esenzione ticket (qualora ne abbia diritto),
- Codice fiscale
- Certificato di invalidità civile (per chi ne è in possesso),
- Documentazione sanitaria: fotocopie di cartelle cliniche di precedenti ricoveri, radiografie, analisi, altri esami specialistici, ecc.).
- Libretto di pensione (solo per gli utenti le cui rette siano a totale carico del Comune Bologna)

L'Ospite deve portare con se un **corredo personale**; è necessario che ogni capo di vestiario consegnato sia contrassegnato con il nome dell'Ospite, al fine di facilitarne l'identificazione di appartenenza. I familiari devono provvedere al reintegro del corredo dello stesso secondo le necessità emergenti.

È preferibile disporre di denaro in quantità limitata e non tenere con sé oggetti preziosi (orologi, gioielli, ecc.)

Il **familiare referente e/o amministratore e/o tutore** dell'Ospite è tenuto a comunicare prontamente eventuali variazioni del domicilio e dei recapiti telefonici, in modo da non rendere impossibile il contatto tra la struttura e il familiare stesso. La mancata segnalazione solleva la Struttura da ogni responsabilità di fronte ad eventuali contestazioni.

L'ingresso dell'Ospite, preventivamente concordato, può avvenire in qualsiasi momento della settimana. Al momento dell'ingresso viene effettuato un colloquio con il Medico Responsabile, l'infermiera in turno, il FKT, l'Animatore e la RAA, al fine di conoscere le necessità dello stesso e della famiglia e di ricostruire la storia clinica ed anamnestica dell'ospite e fornirgli un'assistenza adeguata.

	<p>Contestualmente all'inserimento in struttura viene effettuata la visita medica dal Medico che provvede all'apertura della Cartella Clinica ed alla raccolta di tutte le informazioni utili all'inquadramento assistenziale.</p> <p>L'ospite o il familiare/tutore/amministratore stipula del contratto di soggiorno e sottoscrive il modulo di consenso al trattamento dei dati.</p>
<p><b>LA VITA IN STRUTTURA</b></p>	<p>La struttura dispone di camere da 1 o 2 letti tutte con bagno direttamente accessibile dalla camera e dotate di impianto di climatizzazione; sono inoltre presenti in ogni piano bagni attrezzati, e al primo e secondo piano un locale soggiorno dotato di televisione ed una sala da pranzo. Al primo piano è presente anche la palestra per le attività riabilitative, mentre al piano terra un'ampia sala polivalente per le attività di animazione. La sala da pranzo principale è collocata al piano terra.</p> <p>L'assegnazione della camera può non essere definitiva e, per necessità organizzative o secondo i bisogni espressi, l'Ospite può essere trasferito in un'altra camera.</p> <p>Il personale è facilmente riconoscibile dalla divisa che indossa (di seguito uno specchietto che facilita il riconoscimento) ed ognuno porta sul camice un cartellino identificativo con nome, cognome e qualifica.</p> <p>La giornata tipo è organizzata indicativamente come segue, ferme restando le diverse caratteristiche ed esigenze degli Ospiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ore 7.00 – 9.00: risveglio, alzata, igiene del mattino, vestizione</li> <li>✓ ore 9.00: colazione e assunzione della terapia;</li> <li>✓ ore 9,30 – 11.45: attività giornaliera, a seconda del programma assistenziale di ogni ospite e consistenti in fisioterapia, visite mediche, colloqui, bagni/docce.</li> </ul> <p>Le attività di animazione sono giornaliere (come da calendario allegato) e vengono adattate alle autonomie residue di ciascun ospite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ore 11.45 – 13.00: pranzo e assunzione della terapia;</li> <li>✓ ore 13.00: pulizia viso/mani e igiene orale. Riposo pomeridiano;</li> <li>✓ -ore 16.00: Attività di animazione/fisioterapia eventualmente programmata;</li> <li>✓ ore 18.00 – 19.00: cena e assunzione della terapia;</li> <li>✓ ore 19.30 – 22.00: pulizia viso/mani e igiene orale; preparazione alla notte.</li> </ul> <p>All'ingresso della struttura è presente un espositore che contiene il Questionario di soddisfazione degli Utenti sulla qualità dell'assistenza ricevuta. Il modulo di valutazione del servizio permette all'utente e ai familiari di esprimere un giudizio, che resterà anonimo poiché una volta compilato può essere imbucato in apposita urna, posta sempre all'ingresso della struttura.</p> <p><b>Il coordinatore</b> è presente in struttura con i seguenti orari: LUNEDI' –</p>

	<p>SABATO 9,00 -17,00</p> <p>Qualora fosse necessario è possibile prendere appuntamento con il coordinatore.</p> <p><b>Il RAA</b> è presente in struttura in fascia diurna</p> <p><b>Il coordinatore infermieristico</b> è presente in struttura in fascia diurna.</p> <p><b>Gli OSS</b> sono presenti 24 ore al giorno.</p> <p><b>Gli infermieri</b> sono presenti in struttura 24 ore al giorno.</p> <p><b>I fisioterapisti</b> sono presenti ogni giorno dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30. Al sabato solo al mattino.</p> <p><b>L'animatore</b> è presente tutti i giorni al mattino dalle 9.00 alle 12.30; e quattro pomeriggi a settimana dalle ore 14.30 – 17.30</p> <p><b>L'assistenza medica diurna</b> di diagnosi e cura è garantita, da Medici di medicina generale con accessi quotidiani programmati tutte le mattine, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 – 13.00</p> <p>Durante la fascia pomeridiana è presente un servizio di reperibilità</p> <p>In tutti i festivi l'assistenza medica viene garantita dal servizio di Guardia Medica dell'Azienda USL di Bologna.</p>
<b>FUMO</b>	<p>In tutti gli ambienti della CRA è assolutamente vietato fumare. Le sanzioni amministrative sono quelle previste dalla normativa vigente.</p> <p>Va rammentato, inoltre, che fumare all'interno della struttura, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme antincendio e l'attivarsi delle procedure di emergenza</p>
<b>PERSONALIZZAZIONE DELLE CAMERE</b>	<p>La struttura permette ed incoraggia la personalizzazione delle camere, in modo da rendere più familiare ed accogliente per lo stesso ospite l'ambiente, purché siano abbellite in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza.</p> <p>Non è consentito utilizzare stufe elettriche, ferri da stiro o fornelli, tenere vasi o biancheria alle finestre ed altri oggetti che possano costituire pericolo o disdoro.</p>
<b>PULIZIA</b>	<p>Il servizio cura la pulizia ordinaria e straordinaria, la sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi e attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con l'utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.</p> <p>Il Servizio è svolto da personale qualificato ed adeguatamente formato.</p> <p>Tutti i prodotti utilizzati rispondono alle normative vigenti.</p> <p>La supervisione delle pulizie è svolta dai RAA.</p>
<b>PASTI</b>	<p>La preparazione dei pasti è totalmente affidata a personale interno qualificato e vengono preparati nella cucina, dotata delle più moderne attrezzature, situata all'interno della Struttura.</p> <p>La dieta rappresenta un aspetto importante del percorso assistenziale durante la permanenza in CRA. Medico ed Infermiere, dopo aver appreso le abitudini alimentari dell'Ospite e le informazioni cliniche rilevanti dal Medico Responsabile, formulerà la dieta più adatta per ogni utente. Qualora ci siano particolari necessità, sarà il Medico a prescrivere "vitti speciali" (cibi particolari, integratori, ecc.).</p> <p>I pasti della giornata vengono serviti nei seguenti orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prima colazione: alle ore 9.00</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Idratazione: 10.00</li><li>- Pranzo: alle ore 12.00</li><li>- Cena: alle ore 18.00</li></ul> <p>L'ospite può consultare il menù settimanale esposto in bacheca. Il menù si ripete ogni 4 settimane e si alterna il menù invernale e il menù estivo, verificato ed elaborato tutti gli anni.</p> <p>Il menù giornaliero è affisso in bacheca, in modo da essere a conoscenza di ogni ospite e/o familiare.</p> <p>La consumazione dei pasti avviene nella sala da pranzo (una su ogni piano); per gli Ospiti che non possono lasciare il letto è previsto il servizio in camera.</p> <p>I familiari e i visitatori possono condividere il pranzo con i propri congiunti ordinando il pasto il giorno precedente al RAA di struttura al costo definito annualmente dall'Azienda.</p> <p>È molto importante che gli Ospiti non consumino cibi o bevande portate da casa, in quanto la dieta fornita dalla CRA è creata su misura per ogni Ospite e costituisce uno dei momenti del processo terapeutico. In particolare, a seguito di consenso da parte del RAA e degli Infermieri, gli alimenti permessi sono quelli sigillati, confezionati e conservabili a temperatura ambiente.</p> <p>La composizione di ogni alimento è affissa in bacheca e facilmente consultabile ad ogni ospite e/o familiare.</p>
--	--

<p><b>ALTRI SERVIZI</b></p>	<p><u>ASSISTENZA FARMACEUTICA</u> Aurora provvede direttamente al reperimento dei farmaci prescritti dal Medico di struttura o dai medici di base degli ospiti su ricetta nominativa, dei parafarmaci e dei presidi per l'incontinenza. I costi relativi a tutti i farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale (ad esempio, farmaci di fascia C non previsti da prontuario) saranno addebitati agli utenti, previa comunicazione circa l'acquisto. Aurora provvede alla conservazione di tali prodotti, mediante un'apposita procedura di controllo.</p> <p><u>TRASPORTI/ACCOMPAGNAMENTI</u> Nel caso di ospiti convenzionati, i trasporti sono assicurati dall'Azienda USL di Bologna in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati convenzionati, purchè allettati e non trasportati con mezzi propri. . Per quanto concerne gli ospiti privati, l'accompagnamento alle visite specialistiche programmate deve essere assicurato dal familiare/tutore di riferimento, debitamente e preventivamente informato in base alla tempistica definita dal CUP. In caso di impossibilità del familiare, Aurora previa autorizzazione dello stesso, si avvale di attivare servizi di accompagnamento esterni alla struttura, con oneri a carico degli utenti/familiari. <u>In caso di invio estemporaneo ed urgente dell'Ospite al Pronto Soccorso</u>, la CRA Nuova Villa Fiore informerà tempestivamente il familiare/tutore di riferimento al fine di rendere possibile il pronto ricongiungimento con l'Ospite in Struttura, prima dell'invio, o al più tardi al Pronto Soccorso. <u>Su richiesta dell'ospite o del familiare si potrà eventualmente organizzare l'accompagnamento i PS con idoneo personale.</u> La CRA Nuova Villa Fiore anche in questo caso, previo accordo con il parente, può attivare il servizio esterno di assistenza, il cui costo verrà addebitato all'Ospite/familiari. L'uso dell'ambulanza (al di fuori delle urgenze 118) e quant'altro non specificatamente indicato sono da intendersi a carico dell'Ospite. La CRA Nuova Villa Fiore mette a disposizione degli ospiti convenzioni a tariffe agevolate con HCSM – Centro Servizi Val Del Reno di Marzabotto.</p> <p><u>ASSISTENZA RELIGIOSA</u> Il Servizio garantisce libertà di culto. La S. Messa viene officiata tutte le settimane, mentre un giorno a settimana viene recitato il Rosario per gli ospiti interessati</p> <p><u>PARRUCCHIERE, BARBIERE</u> Il servizio è erogato da professionisti del settore presenti in struttura con cadenza settimanale, a richiesta dell'anziano o del proprio congiunto. L'accesso a tali prestazioni è concordato con il RAA. Il costo delle prestazioni non è incluso nella retta giornaliera, sia per gli ospiti privati</p>
-----------------------------	--

	<p>che per quelli in convenzione e dipende dal servizio erogato come concordato.</p> <p><u>PODOLOGO</u></p> <p>Il servizio è erogato in struttura da professionisti in possesso di titolo specifico, su richiesta specifica degli ospiti e/o dei parenti o su indicazione del personale assistenziale e/o Infermieri. Il costo è aggiuntivo rispetto alla retta, sia per gli ospiti privati che per quelli in convenzione</p> <p><u>SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA</u></p> <p>Al momento dell'ingresso all'utente o a un suo familiare viene consegnato l'elenco dei capi di abbigliamento necessari per il periodo di permanenza presso la struttura.</p> <p>Il tipo e numero di capi è commisurato alle esigenze dell'utente e alle sue condizioni di salute nonché alla durata del ricovero.</p> <p>Il servizio di Guardaroba prevede l'identificazione e la custodia dei capi di abbigliamento sia nei locali del guardaroba, sia presso la struttura.</p> <p>I capi personali dell'ospite all'ingresso in struttura vengono etichettati per consentire l'identificazione del proprietario.</p> <p>Ove possibile tale servizio è compreso nella retta alberghiera, <b>salvo indumenti particolari che richiedono lavaggi particolari.</b></p> <p><u>PUNTI DI RISTORO</u></p> <p>Per il ristoro degli utenti, dei familiari e dei visitatori sono presenti distributori automatici di bevande e di snack.</p> <p>Tali distributori funzionano a moneta o con chiave ricaricabile, disponibile su cauzione rivolgendosi di presso l'ufficio di struttura.</p> <p><u>RICEVIMENTO DELLA POSTA</u></p> <p>Per gli utenti che ne fanno richiesta, è possibile far recapitare presso la struttura la propria corrispondenza; la struttura garantisce il ritiro, la conservazione e lo smistamento agli utenti della stessa.</p>
<p><b>VISITE DI FAMILIARI ED AMICI</b></p>	<p>L'accesso in struttura dei familiari non ha limiti (ore 8.00 – 20.00) al fine di favorire la relazione ospite/famiglia.</p> <p>Ogni visitatore è tenuto a un comportamento consono allo stile di vita della struttura ed alla tranquillità degli Ospiti, nonché ad informarsi presso gli operatori di eventuali prescrizioni particolari per i singoli Ospiti a tutela della loro salute ed incolumità</p>
<p><b>LA DIMISSIONE</b></p>	<p>La dimissione può avere luogo per le seguenti motivazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimissione volontaria dell'ospite con preavviso di 15 gg salvo corrispondere in alternativa la somma corrispondente ai giorni di mancato preavviso</li> <li>- Decesso</li> <li>- Dimissione disposta con preavviso di 15 giorni da parte di Aurora al seguito del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio;</li> <li>- Scadenza dei termini per gli utenti con inserimento temporaneo, preventivamente concordato con l'utente e/o con il familiare</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In caso di malattie avute o contagiose, o si rendessero necessarie terapie specialistiche ovvero indagini diagnostiche, l'Ospite su richiesta del medico curante potrà essere trasferito in ospedale o comunque dimesso dalla struttura.</li> <li>- Dimissione per Morosità: la Direzione ha diritto di dimettere l'ospite moroso, riservandosi altresì le opportune azioni legali anche nei confronti dei famigliari tenuti al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del C.C. e del REFERENTE RESPONSABILE per il percorso del recupero del credito maturato.</li> </ul> <p>La dimissione dell'Ospite dà avvio alla procedura di riunione dei fascicoli sanitario ed assistenziale, che sono archiviati e a disposizione secondo la normativa vigente in materia.</p> <p>All'Ospite verrà consegnata una Relazione di dimissione che riassume tutte le prestazioni mediche e riabilitative eseguite, i referti di indagini eseguite.</p>
--	--

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La carta dei diritti della persona anziana è uno strumento utile favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto dei diritti della persona ed in particolare della persona anziana.

### La persona anziana ha diritto:

- al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei o con eufemismi tipo "nonno", "nonnino", ecc.;
- alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale;
- ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo;
- a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete;
- all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario;
- ad usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio) senza subire alcun tipo di trattamento effettuato nel silenzio dell'operatore;
- ad essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione;
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone;
- all'esecuzione esatta e puntuale della terapia;
- al rispetto del proprio pudore;
- all'aiuto per l'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità;
- a non essere etichettato a priori come "demente" "arteriosclerotico", "cronico irrecuperabile", "catorcio", ma ad essere considerato una "persona";
- a non essere deriso se psichicamente involuto o fisicamente inabile;
- a conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- ad essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;

- a vivere con chi desidera;
- ad avere una vita di relazione;
- di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza

**TARIFE RETTA E PRESTAZIONI ACCESSORIE – TUTTE LE TARIFE SI INTENDONO INCLUSE DI IVA  
CONVENZIONATO AUSL –**

- |  |                      |
|--|----------------------|
| ■ Retta posto letto CRA non autosufficienti convenzionato  | € 50.05/die          |
| ■ Retta posto letto CRA non autosufficienti accoglienza temporanea di sollievo (primi 30 giorni)                   | € 26,50/die          |
| ■ Retta posto letto CRA non autosufficienti accoglienza temporanea di sollievo (giornate successive al 30° giorno) | € 50.05/die          |
| ■ Retta posto letto CRA non autosufficienti dimissione protetta ospedaliera (primi 30 giorni)                      | A totale carico AUSL |
| ■ Retta posto letto CRA non autosufficienti dimissione protetta ospedaliera (giornate successive al 30° giorno)    | € 50.05/die          |

**PRIVATO**

- |   |                     |
|---|---------------------|
| ■ Retta posto letto CRA autosufficienti e non autosufficienti | € 89.37 – 98,00/die |
|---|---------------------|

**ALTRI SERVIZI**

- |   |         |
|---|---------|
| ■ Tariffa prestazione podologo  | € 21.00 |
| ■ Tariffa prestazione parrucchiere:   |         |
| ■ piega   | € 7,00  |
| ■ taglio  | € 6,00  |
| ■ colore  | € 10,00 |
| ■ taglio uomo   | € 6,00  |
| ■ Farmaci di fascia C non previsti da prontuario per i quali non sia prevista l'esenzione (a seconda del prezzo del farmaco prescritto) |         |
| ■ Extra quali bevande calde o fredde e snack in vendita nei distributori automatici. I prezzi sono esposti nei distributori.            |         |



## COME RICONOSCERE IL NOSTRO PERSONALE

	<p><b>MEDICO</b></p>
	<p><b>INFERMIERE</b></p>
	<p><b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b></p>
	<p><b>FISIOTERAPISTA</b></p>
	<p><b>RAA – RESPONSABILE DELLE ATTIVITA' ASSISTENZIALI</b></p>
	<p><b>ANIMATORE</b></p>
	<p><b>AUSILIARIO</b></p>