



# VILLA LUANA

Casa di Riposo

Via Andrea Costa 50

40067 Rastignano, Pianoro (BO)

Telefono: 051-742238

Fax: 051-744415

e-mail: villa.luana@auroras.it

## Guida ai Servizi

Estratto dalla Carta dei Servizi

<p><b>COSA PORTARE PER L'INGRESSO</b></p>	<p>Al momento dell'ingresso è necessario portare con sé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tessera SSN o CUP card,</li> <li>- tessera di esenzione ticket (qualora ne abbia diritto),</li> <li>- libretto di pensione (solo per gli utenti le cui rette siano a totale carico del Comune Bologna),</li> <li>- codice fiscale</li> <li>- carta di identità in corso di validità (da consegnare anche se scaduta),</li> <li>- certificato di invalidità civile (per chi ne è in possesso),</li> <li>- tutta la documentazione sanitaria". ad esempio fotocopie di cartelle cliniche di precedenti ricoveri, radiografie, analisi, altri esami specialistici, ecc.).</li> </ul> <p>L'Ospite deve portare con se un <b>corredo personale</b>; è necessario che ogni capo di vestiario consegnato sia contrassegnato con un numero, 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.).</p> <p>Il <b>familiare referente</b> 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.</p>
<p><b>MODALITÀ DI ACCOGLIENZA</b></p>	<p>L'ingresso dell'Ospite, preventivamente concordato avviene dal lunedì a venerdì dalle 9:00 alle ore 16:00.</p> <p>Al momento dell'ingresso viene effettuato un colloquio con il coordinatore e l'infermiere in turno per conoscere le necessità dell'ospite e della famiglia, ricostruire la storia clinica ed anamnestica dell'ospite nell'ottica di fornire un'assistenza adeguata..</p> <p>Il primo giorno in cui il medico è in struttura viene effettuata una visita medica e si provvede all'apertura della Cartella Personale ed alla raccolta di tutte le informazioni utili all'inquadramento assistenziale. Allo stesso</p>

	<p>modo viene effettuata la valutazione fisioterapica per capire la mobilitazione dell'ospite.</p> <p>All'Ospite o al familiare, contestualmente alla stipula del contratto di soggiorno, viene chiesto di sottoscrivere il modulo di consenso al trattamento dei dati ed il consenso informato all'atto medico.</p>
<p><b>LA VITA IN STRUTTURA</b></p>	<p>La struttura dispone di camere da 1, 2 e 3 letti, alcune hanno il bagno attrezzato accessibile direttamente dalla camera, altre in comune con un'altra stanza.</p> <p>Al piano terra c'è la palestra; al primo piano invece si trovano la sala da pranzo e la sala polivalente per le attività di animazione dotata di televisione; le camere sono situate al secondo, terzo e quarto piano.</p> <p>La struttura è dotata di ascensore.</p> <p>L'assegnazione della camera può non essere definitiva e, per necessità organizzative, 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 di loro 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, colazione e assunzione della terapia;</li> <li>- ore 9,00 – 11.45: attività varie (a seconda del programma assistenziale di ogni Ospite): animazione, visite mediche, colloqui, bagni/docce, ecc.;</li> <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 14:30: attività di animazione/fisioterapia se programmata;</li> <li>- ore 17:30 – 18:30: cena e assunzione della terapia;</li> <li>- ore 19:00 – 20:00: assunzione della terapia; pulizia viso/mani e igiene orale; preparazione alla notte.</li> </ul> <p>Ciascun Ospite, direttamente o tramite un rappresentante legale o persona da lui delegata, può ottenere tutte le informazioni necessarie per conoscere le patologie in corso e i relativi trattamenti di riabilitazione, il progetto e il programma terapeutico mediante colloqui con il Medico</p> <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: da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 16,00 ; sabato dalle 9:00 alle 13:00</p> <p>Qualora fosse necessario è possibile prendere appuntamento con il coordinatore.</p> <p><b>Gli OSS</b> sono presenti 24 ore al giorno.</p> <p><b>Gli infermieri</b> sono presenti in struttura 11 ore al giorno.</p> <p><b>Il fisioterapista</b> è presente il lunedì e venerdì dalle 14:30 alle 17:30 il</p>

	<p>mercoledì dalle 9:00 alle 12:00</p> <p><b>L'animatore</b> è presente Martedì e Giovedì dalle 14:30 alle 17:30 e sabato dalle 9:00 alle 12:00</p> <p><b>L'assistenza medica diurna</b> di diagnosi e cura è garantita, da Medici di medicina generale con accessi <b>programmati il Lunedì e Giovedì dalle 9.00 alle 13.00</b></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 CDR 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 affidato a personale interno ed è operativo 7 giorni su 7 ed è svolto da personale qualificato.</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 fornitura pasti è affidata ad una ditta esterna ed è realizzato in stretto raccordo Aurora. La dieta rappresenta un aspetto importante del percorso assistenziale durante la permanenza in CdR. Il Servizio Dietetico, 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 8:30</li> <li>- Idratazione: 10:00</li> <li>- Pranzo: alle ore 12:00</li> <li>- Merenda: 15:30</li> <li>- Cena: alle ore 17.30</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. Per gli Ospiti che</p>

	<p>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 CdR 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><b>ALTRI SERVIZI</b></p>	<p><u>ASSISTENZA FARMACEUTICA</u></p> <p>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.</p> <p>Aurora provvede alla conservazione di tali prodotti, mediante un'apposita procedura di controllo.</p> <p><u>TRASPORTI/ACCOMPAGNAMENTI</u></p> <p>I trasporti sanitari di ospiti convenzionati 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.</p> <p>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.</p> <p>L'uso dell'ambulanza (al di fuori delle urgenze 118) e quant'altro non specificatamente indicato sono da intendersi a carico dell'Ospite.</p> <p><u>ASSISTENZA RELIGIOSA</u></p> <p>Il Servizio garantisce libertà di culto.</p> <p>La S. Messa viene officiata una volta al mese.</p> <p><u>PARRUCCHIERE, BARBIERE,</u></p> <p>Il servizio è erogato da professionisti del settore presenti in struttura con cadenza mensile, a richiesta dell'anziano o del proprio congiunto.</p> <p>L'accesso a tali prestazioni è concordato con il coordinatore. Il costo delle prestazioni non è incluso nella retta giornaliera, sia per gli ospiti privati che per quelli in convenzione. dipende dal servizio richiesto ed è stabilito dai liberi professionisti che erogano il servizio.</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</p>

	<p>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 debbono essere già etichettati o numerati 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 hanno stabilito la propria residenza presso la struttura garantisce il ritiro della posta dal portalettere e lo smistamento agli utenti o parenti. L'Azienda non risponde di eventuali ritardi nel ritiro e lettura della posta da parte dei familiari.</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.</li> <li>- In caso di malattie avute o contagiose, o si rendessero necessarie terapie specialistiche ovvero indagini diagnostiche, l'Ospite su richiesta del medico curante dovrà 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 familiari 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 e le risposte di indagini eseguite, sulla eventuale terapia medica e su controlli clinico-</p>

	strumentali, da effettuare a distanza di tempo quando necessari.
<b>VISITE DI FAMILIARI ED AMICI</b>	<p>Gli orari di visita sono da lunedì a domenica dalle 9:30 alle ore 19:00</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>
<b>TUTELA DELLA PRIVACY</b>	<p>In ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 (Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali), Villa Luana adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli anziani. In particolare vengono trattati solo i dati sensibili indispensabili per le attività istituzionali di Villa Luana e il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.</p> <p>Nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, tutti i dati personali e sensibili relativi agli Ospiti/parenti vengono trattati previo consenso degli interessati, sottoscritto al momento dell'ingresso.</p> <p><b>Accesso ai documenti amministrativi:</b> (ad esempio la cartella sanitaria) è attivato mediante richiesta scritta da parte dell'interessato. Eventuali costi, relativi ad esempio a fotocopie, sono a carico dell'utente.</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.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche.

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 valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

<b>COME RICONOSCERE IL NOSTRO PERSONALE</b>	
	<b>MEDICO</b>
	<b>INFERMIERE</b>
	<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b>
	<b>FISIOTERAPISTA</b>
	<b>RAA – RESPONSABILE DELLE ATTIVITA' ASSISTENZIALI</b>
	<b>ANIMATORE</b>
	<b>AUSILIARIO</b>