



RESIDENZA  
VILLA ALBARO



**CARTA DEI SERVIZI**

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto il Gruppo Votto Alessi, Le porgiamo un cordiale benvenuto a *Villa Albaro residenza protetta per anziani*, dove potrà godere dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi, non è solo l'elenco dei servizi e delle prestazioni fornite, ma esplicita la Mission del Gruppo che ha la finalità di custodire, assistere e curare preventivamente soggetti anziani autosufficienti e non-autosufficienti che, per svariati motivi, non possono essere efficacemente accuditi.

Ci distinguiamo per professionalità, accoglienza, umanità e attenzione.

Le nostre Residenze offrono sempre ambienti accoglienti in cui vivere, interagire e ricevere visite, perché la terza età sia un periodo in cui la vita prosegue con serenità e gioia.

Un approccio con l'Ospite, che ci consente di ricreare un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare.

In una parola la dignità dell'individuo.

*Villa Albaro residenza protetta per anziani* si impegna a perseguire gli obiettivi della mission del Gruppo Votto Alessi, di cui fa parte, e aderisce ai principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano.

La Direzione

## **PRINCIPIO DELL'EGUAGLIANZA E DEL RISPETTO**

Dall'Art.3 della Costituzione Italiana, comma 2, discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come una eguale considerazione per ogni singola persona.

Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l' UNICITA' di ogni singolo utente. La vita nella struttura è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

## **PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ**

Ogni persona che presta servizio all'interno della Struttura deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 su 24 per assicurarne la continuità.

Questa caratteristica si applica sull'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni Ospite è previsto un piano di assistenza individualizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali.

Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento, nel caso l'obiettivo venga raggiunto, ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

## **DIRITTO DI SCELTA**

Ogni persona, a qualunque punto del discorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta o promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere un concetto di "spazio di autodeterminazione "e autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona infatti si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte di vita quotidiana.

Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non-verbale che crea ad ogni modo una relazione tra la persona in condizione di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, per cui la maggior autonomia possibile, nelle attività quotidiane degli Ospiti.

## PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

L'anziano è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti atti a favorire una partecipazione attiva all'interno della vita nella Struttura.

Partecipazione che vede coinvolti i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione degli obiettivi della Struttura, creando una continua relazione, feed-back tra struttura e familiari.

E' sempre garantito il rispetto della privacy nelle relazioni e nelle attività di assistenza e di erogazione dei servizi ,tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e parenti dall'altro.

La **Carta dei Servizi** della *Villa Albaro residenza protetta per anziani* è una dichiarazione **"trasparente"** dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, dei traguardi verso i quali siamo proiettati, attraverso la **consultazione** e il **confronto** con familiari, personale addetto all'assistenza agli anziani utenti della Residenza.

La missione della Villa Albaro residenza protetta per anziani volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio, se presenti.

Il sistema di gestione della *Villa Albaro residenza protetta per anziani* è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema "sulla carta" e realtà operativa siano tra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento in un continuo e costante miglioramento.

## LEGENDA:

1. Come raggiungerci
2. Descrizione della struttura
3. Descrizione del servizio
4. Modalità d'ingresso e norme di ospitalità
5. Reclami e ricorsi

### 1. COME RAGGIUNGERCI

La struttura è situata in Genova centro, facilmente raggiungibile usufruendo dei mezzi pubblici in quanto si trova nella zona limitrofa della Stazione di Genova Brignole, per chi invece desiderasse raggiungerci utilizzando un mezzo privato è possibile utilizzare i posteggi immediatamente nelle vicinanze altrimenti ci si può servire dell'ampio parcheggio di Piazza della Vittoria.

## 2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

*Villa Albaro residenza protetta per anziani* consta di un edificio dipendente, che si sviluppa su un unico livello, nel quale è presente tutto il necessario per un soggiorno confortevole.

La struttura dispone di:

- **1 CAMERA SINGOLA**
- **1 CAMERA SINGOLA**
- **4 CAMERE DOPPIE**
- **1 CAMERE TRIPLE**
- **2 CAMERA QUADRUPLA**

Sono presenti bagni di servizio nei corridoi per ogni necessità.

Inoltre, per garantire una maggiore confortevolezza, è possibile la personalizzazione delle camere, introducendo piccoli elementi di arredo individuali.

L'impianto elettrico è stato terminato con regolare certificazione di conformità; la struttura è collegata all'acquedotto comunale ed è dotata di una riserva idrica "ad hoc"; è inoltre allacciata alla rete fognaria per tutti i tipi di smaltimento delle acque.

## 3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

*Villa Albaro residenza protetta per anziani* è una struttura ricettiva collettiva per persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti.

- **ORARIO RECEPTION:** la ricezione è aperta tutti i giorni della settimana, dal lunedì alla domenica, dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle 13,30 alle 16,30 salvo diverse esigenze. Negli stessi orari è inoltre possibile visitare la struttura, prima dell'ingresso dell'ospite, con il supporto degli addetti alla reception che illustrerà la Residenza e fornirà tutte le informazioni del caso.
- **ORARIO VISITE:** l'ingresso a parenti e conoscenti è consentito tutti i giorni della settimana con i seguenti orari: dal lunedì al sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00 salvo diversi orari concordati con la direzione.

### **AGLI OSPITI DI VILLA ALBARO RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI VENGONO FORNITI I SEGUENTI SERVIZI:**

- **SERVIZIO MEDICO:**

Nella Residenza Villa Albaro R.P. per Anziani, il Direttore Sanitario, nonché Medico competente per tutti i nostri Ospiti, è presente il Lunedì dalle ore 9 alle h 12.30 e il Giovedì dalle ore 14.30 alle ore 18.00.

Per le comunicazioni di tipo medico, tutti i nostri utenti (familiari e Ospite stesso) hanno la possibilità di rivolgersi al Direttore Sanitario, previo appuntamento.

In caso d'incapacità dell'ospite, tali informazioni possono essere rese al parente di riferimento e/o suo delegato.

- **SERVIZIO INFERMIERISTICO:**

La nostra Residenza garantisce un servizio infermieristico professionale che copre la maggior parte della giornata: 18 ore complessive su 24 ore.

Come per quanto riguarda l'Assistenza medica, anche nel settore infermieristico è presente il Referente Infermieristico, che si impegna quotidianamente al controllo e alle visite dei pazienti, alla compilazione della Cartella Clinica e alla comunicazione diretta con il Medico della Struttura per ogni eventuale problematica.

- **SERVIZIO RIABILITATIVO:**

Per assicurare ai nostri ospiti un mantenimento delle proprie capacità motorie e della propria autonomia residua, la Residenza Villa Albaro fornisce un servizio di fisioterapia da lunedì a venerdì, dalle ore 9,30 alle ore 11,30 o dalle ore 15,00 alle ore 17,00 (seguendo il minutaggio assistenziale di Asl3 di 12 ore complessive alla settimana).

- **SERVIZIO DI ANIMAZIONE GERIATRICA:**

Il progetto riabilitativo della La Villa Albaro non riguarda solo l'attività fisioterapica, bensì anche l'animazione geriatrica, e cioè un insieme di giochi, laboratori ricreativi e attività manuali dedicati all'allenamento mnemonico e alla riabilitazione cognitiva.

L'Animatore Geriatrico ha i seguenti orari: Lunedì e Mercoledì dalle 14,30 alle 17,00 e Giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

- **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA:**

*Villa Albaro residenza protetta per anziani* provvede a fornire agli ospiti le prestazioni di natura assistenziale, volte a soddisfare i loro bisogni primari, che possono essere semplificati come segue:

- **Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona** aiuto durante l'igiene personale e nella vestizione, aiuto nella somministrazione dei pasti, aiuto nella deambulazione, mobilizzazione, interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza);
- **Interventi generali di natura assistenziale** osservazione dell'anziano nel suo ambiente di vita seguendo l'evoluzione delle sue condizioni, i rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc;
- **Pulizia ordinaria** degli ambienti di vita dell'ospite;
- **Servizio di parrucchiera:** previa prenotazione all'ufficio-reception, è possibile usufruire di un servizio esterno di parrucchiera, su richiesta.
- **Servizio pedicure/manicure:** previa prenotazione presso l'ufficio o la segreteria, è possibile usufruire di un servizio esterno di estetista o podologo.

- **SERVIZIO ALBERGHIERO:**

- **Servizio di ristorazione:**

**Il pranzo** inizia alle ore **12**, sia per gli ospiti che hanno necessità di essere aiutati nella somministrazione dei pasti sia per coloro che possono alimentarsi autonomamente o essere supportati dal personale addetto.

**La cena** inizia alle ore **18**, sia per gli ospiti che hanno necessità di essere aiutati nella somministrazione dei pasti, sia per coloro che possono alimentarsi autonomamente o

essere supportati dal personale addetto.

- **Servizio di pulizia:** comprende la pulizia e il riordino delle stanze e degli spazi comuni.
- **Servizio di lavanderia:** per i parenti che non possono provvedere personalmente alla pulizia degli indumenti degli ospiti è possibile appoggiarsi al servizio di lavanderia degli indumenti sporchi.

#### 4. MODALITÀ D'INGRESSO E NORME DI OSPITALITÀ

La struttura dispone di 15 posti letto in forma privata e 5 posti letto in forma convenzionata con ASL, l'ingresso è regolamentato tramite trattativa privata con l'Amministrazione della struttura, secondo una lista d'attesa interna per quanto riguarda i posti letto privati, mentre i posti letto in forma convenzionata sono gestiti secondo liste di attesa ASL.

- **PAGAMENTI**

La retta mensile per gli ospiti privati / convenzionati consta di una quota assistenziale, più una quota alberghiera.

- Al momento dell'ingresso la retta deve essere pagata entro i primi cinque giorni dalla data di ingresso e verrà conteggiata a partire dalla data di ingresso fino all'ultimo giorno del mese corrente. Dal mese successivo la retta dovrà essere pagata entro i primi cinque giorni del mese in atto.
- Al momento del pagamento della retta mensile viene richiesto anche il saldo di eventuali spese varie (ad es. parrucchiera, lavanderia, farmacia, ecc...) sostenute per l'ospite nel corso del mese precedente e anticipate a Vostro conto dalla Villa Albaro residenza protetta per anziani.

- **FARMACI**

**Ospiti:** i farmaci devono essere forniti dal parente, dal delegato, oppure, su richiesta del parente stesso la Residenza può provvedere al rifornimento dei farmaci necessari presenti nella terapia corrente.

Nel caso in cui il parente stesso provvedesse all'acquisto dei farmaci, la struttura si impegnerà direttamente a comunicare al parente, tramite richiesta presidi compilata dall'infermiera, con sufficiente anticipo, l'elenco dei farmaci necessari per ogni singolo ospite.

- I farmaci vanno consegnati in infermeria.
- Assieme ai farmaci va riconsegnato anche il modulo di "Richiesta farmaci e presidi" con l'elenco dei farmaci mancanti, che servirà come riscontro per controllare la corrispondenza di quanto richiesto e di quello consegnato. Tale modulo verrà controfirmato da chi effettua la consegna dei farmaci/presidi e dall'infermiera che li riceve, con la data di consegna del materiale sanitario e poi conservato tra la documentazione dell'ospite.

- **PANNOLONI**

**Ospiti:** i pannoloni devono essere forniti dal parente o chi per esso. Nel caso l'ospite fosse già titolare di una fornitura di pannoloni, recapitata a domicilio, è sufficiente che il parente comunichi alla ditta fornitrice il nuovo indirizzo presso cui deve essere consegnata la fornitura, ossia non più presso il proprio domicilio, ma presso Villa Albaro residenza protetta per anziani Via Ippolito d'aste 8/1 –16121 Genova.

- **GUARDAROBA**

È obbligatorio dotare ogni singolo indumento del nome e cognome dell'ospite, meglio se mediante targhetta con nome ricamato, da cucire al capo di abbigliamento, così da evitare confusione e scambi di abiti, in particolare per chi usufruisce del servizio di lavanderia esterna, ma anche per chi si occupa personalmente del lavaggio degli indumenti dell'ospite, che dovranno essere ritirati giornalmente. Si consiglia di non portare con sé alcun oggetto prezioso o somma di denaro; qualora le proprietà del cliente siano perse o danneggiate, la Direzione declina ogni responsabilità.

<b>ABBIGLIAMENTO DONNA</b>		<b>ABBIGLIAMENTO UOMO</b>	
10	Maglie della pelle di lana o cotone	10	Maglie della pelle di lana o cotone
10	Paia di mutande	10	Paia di mutande
5	Paia di calze	5	Paia di calze
1	Scarpe chiuse	1	Scarpe chiuse
5	Camicie oppure pigiama invernali o estivi	5	Camicie oppure pigiama invernali o estivi
5	Cambi abbigliamento	5	Cambi abbigliamento
Pettine o spazzola per capelli, spugna, n. 1 deodorante, 1 tubetto dentifricio, 1 spazzolino da denti o il necessario per la dentiera. NB: Gli asciugamani da bagno, da viso e mani sono forniti da Villa Albaro residenza protetta per anziani.			

## **5. RECLAMI E RICORSI**

È prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione, che provvederà a trasmettere il reclamo al Responsabile Amministrativo, che dovrà rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in oggetto.

Inoltre, nell'ottica del continuo monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e del livello qualitativo del servizio prestato, viene periodicamente distribuito un questionario in modo da valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare il ripetersi di questi episodi.



## **POLITICA DELLA QUALITÀ**

La politica della qualità di *Villa Albaro residenza protetta per anziani* è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- Efficacia ed efficienza delle procedure
- Competenza e professionalità del personale
- Trasparenza e libertà di scelta del cittadino

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato. In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

### **MISSIONE**

Garantire ricovero ed assistenza alle persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti non assistibili a domicilio che necessitano di trattamenti sanitari a bassa e media complessità, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione psico-fisica, predisponendo iniziative volte a farli partecipare alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con l'ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

In sintesi, favorire l'instaurarsi di un clima adeguato a supportare il benessere degli ospiti che vi risiedono, con l'intento di perseguire il mantenimento e miglioramento, laddove possibile, delle loro capacità residue.

### **VISIONE**

La qualità della vita della persona fragile all'interno di un servizio è determinata dalla capacità dello stesso di rispondere in modo adeguato alla sua specifica situazione di bisogno.

Da un punto di vista operativo questo per noi significa essere in grado di elaborare piani di assistenza individualizzati che, procedendo dall'analisi dei bisogni, identificano gli obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi in cui attuarle, nonché le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione.

Tali piani e gli specifici interventi previsti devono essere periodicamente verificati e aggiornati al modificarsi della situazione di bisogno del paziente.

Le modalità organizzative identificate da *Villa Albaro residenza protetta per anziani* per il perseguimento della propria missione comprendono le seguenti attività:

- la garanzia di un'assistenza adeguata alle esigenze degli ospiti presenti;
- l'adozione di piani di assistenza multidisciplinari individualizzati PAI;
- la centralità del paziente ed un approccio globale alla persona con interventi mirati per ciascuno;
- la qualità della vita e la promozione della salute;
- il ruolo sociale della persona "fragile", anche se istituzionalizzata;
- la tutela dei diritti degli ospiti a fine vita;
- una metodologia di lavoro che preveda strumenti sistematici di integrazione orizzontale e verticale (riunioni d'equipe e/o plenarie, di progetto, di staff, di direzione, ecc.);
- la formazione/informazione continua del personale onde sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- con riguardo ai familiari dei pazienti, l'equipe propone strumenti di lavoro che prevedono una loro piena integrazione e collaborazione nella gestione del proprio congiunto (colloqui individuali, riunioni del gruppo dei familiari, rilevazione della qualità percepita, ecc.).

È quindi preciso impegno della Direzione implementare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità certificato che permetta all'azienda di:

- identificare i fabbisogni e le aspettative del cliente (paziente, familiare, ente pubblico);
- identificare le leve organizzative ai fini del miglioramento continuo;
- identificare e riesaminare gli obiettivi per la qualità;

La corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità consente alla Direzione di monitorare i fattori essenziali quali:

- livello di soddisfazione del Cliente;
- le esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale
- le opportunità di miglioramento continuo
- le risorse necessarie al miglioramento continuo
- il contributo dato ai fornitori e dagli altri partners dell'azienda.

Conseguentemente, la Direzione si assume la responsabilità di:

- garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e ogni strategia aziendale;
- divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale;
- dimostrare impegno ai fini della implementazione del Sistema di gestione per la Qualità
- rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità
- applicare le migliori pratiche cliniche, assistenziali e riabilitative in ordine alle evidenze scientifiche disponibili (EBM-EBN), utilizzando Linee Guida e protocolli EBM
- guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo
- verificare, in sede di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, l'adeguatezza della politica per la qualità e quindi degli obiettivi della qualità dichiarati.



GRUPPO VOTTO ALESSI



RESIDENZA  
VILLA ALBARO