

# CARTA DEI SERVIZI



## RESIDENZA PER ANZIANI



- Indirizzo: Via Tirso 18, 07039, Valledoria (ss)
- Contatti: 3931386688
- Sito web: [www.residenzavillachiara.it](http://www.residenzavillachiara.it)
- E-mail: residenzavillachiara@gmail.com

## INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
2. FINALITA' E MISSION
3. DESTINATARI DEL SERVIZIO
4. MODALITA' DI ACCESSO, AMMISSIONE E DIMISSIONE
5. PRESTAZIONI OFFERTE
6. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI
7. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE
8. ORARI DI VISITA E VITA COMUNITARIA
9. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI
10. STANDARD DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE
11. MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA
12. COPERTURA ASSICURATIVA
13. MODALITA' DI RECLAMO E INDENNIZZO
14. RACCORDO CON LA RETE DEI SERVIZI TERRITORIALI
15. PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
16. CONTATTI E RIFERIMENTI AMMINISTRATIVI
17. MAPPA DELLA STRUTTURA

## 1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La comunità integrata di tipo residenziale “Villa Chiara” nasce con l’obiettivo di offrire un ambiente protetto, accogliente e familiare per persone anziane non autosufficienti. La struttura, con una capienza di 10 posti letto, di cui 8 ordinari e 2 destinati a situazioni di emergenza, come previsto dalla normativa regionale vigente. La Residenza si sviluppa in un contesto tranquillo e immerso nel verde, studiato per garantire confort, sicurezza e qualità della vita. Villa Chiara si configura come un ambiente domestico e non istituzionalizzato, orientato a favorire la continuità della vita quotidiana degli anziani, rispettando i loro tempi, abitudini e bisogni. L’assistenza è garantita da un team multidisciplinare composto da Operatori Sociosanitari, MMG, Coordinatore, Educatore, Cuoca, Fisioterapista, Infermiere, coordinati per garantire interventi mirati e personalizzati. La comunità promuove la centralità della persona, il benessere globale e la collaborazione attiva con le famiglie, incoraggiando un dialogo costante e trasparente, per condividere scelte e obiettivi assistenziali.

## 2. FINALITA' E MISSION

La comunità “Villa Chiara” ha come finalità quello di promuovere la qualità della vita degli ospiti, sostenendo le loro capacità residue, prevenire l’isolamento, stimolare le relazioni sociali e favorire un ambiente sereno, dove la persona si senta al centro, tutelata nei suoi diritti e nei suoi bisogni.

Lo scopo della Cooperativa è offrire una risposta qualificata ai bisogni umani degli Ospiti, interagendo con i servizi sociali operanti nel territorio della Regione Sardegna, in particolare nel Comune di Valledoria, alla cui normativa la Comunità è soggetta.

### 3. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Villa Chiara accoglie persone anziane non autosufficienti o con ridotta autonomia, che necessitano di un ambiente protetto e di un'assistenza continuativa di tipo socioassistenziale. La struttura è pensata per: Ospiti con fragilità fisiche e/o cognitive che richiedono interventi personalizzati; persone che non possono vivere autonomamente, ma non necessitano di ricovero ospedaliero; utenti che necessitano di un supporto completo nelle attività della vita quotidiana. L'obiettivo è assicurare un'accoglienza dignitosa, rispettosa della persona e orientata al miglioramento della qualità della vita di ciascun ospite, attraverso un percorso assistenziale personalizzato e integrato.

### 4. MODALITA' DI ACCESSO, AMMISSIONE E DIMISSIONE

L'accesso alla Residenza "Villa Chiara" avviene su segnalazione del medico di base, del servizio sociale o tramite richiesta diretta dei familiari dell'ospite.

- Per l'ammissione è necessario presentare:
  - Documentazione clinica aggiornata
  - Valutazione sanitaria e sociale effettuata dal PUA (Punto Unico di Accesso)
  - Compilazione della scheda di accoglienza con dati personali e anamnesi
  - Documento d'identità e codice fiscale dell'ospite
  - Documento d'identità del garante o familiare di riferimento
- Dimissioni:
  - In caso di dimissioni anticipate è previsto un preavviso obbligatorio di 30 giorni. In caso di mancato preavviso la direzione può avvalersi della quota proporzionale al mancato preavviso. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato. La direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità con un preavviso di 10 giorni se l'ospite utilizza una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute, gravi infrazioni alle regole della residenza e sia moroso nel pagamento della retta mensile.

## 5. PRESTAZIONI OFFERTE

La nostra residenza garantisce agli ospiti un'assistenza personalizzata attraverso un insieme di prestazioni socioassistenziali, che rispondono ai bisogni individuali, nel rispetto della dignità e dell'autonomia della persona. Le prestazioni offerte comprendono:

- **a. Assistenza alla persona**
  - La struttura garantisce assistenza personalizzata 24 ore su 24, finalizzata alla cura, igiene e benessere quotidiano degli ospiti. In particolare:
    - Supporto nell'igiene personale quotidiana
    - Assistenza nella deambulazione, alimentazione e vestizione
    - Aiuto durante i pasti
    - Sorveglianza continua diurna e notturna
- **b. Assistenza infermieristica**
  - L'assistenza infermieristica viene assicurata da professionisti qualificati secondo il fabbisogno sanitario degli ospiti, con presenza settimanale programmata e interventi su chiamata. Le prestazioni includono:
    - Rilevazione e monitoraggio dei parametri vitali
    - Medicazioni e gestione delle lesioni cutanee
    - Preparazione e somministrazione della terapia farmacologica
    - Attivazione di consulenze specialistiche, ove necessario
- **c. Attività educative e di socializzazione**
  - La struttura promuove attività volte al mantenimento delle capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, con l'obiettivo di stimolare l'autonomia. Le attività proposte includono:
    - Attività ricreative, culturali e ludiche
    - Festività e momenti di condivisione
    - Attività di stimolazione cognitiva e relazionale
    - Laboratori manuali e creativi
- **d. Servizi vitto, alloggio e pulizia**
  - La struttura garantisce servizi di qualità volti a garantire comfort, l'igiene e il benessere degli ospiti. In particolare, vengono assicurati:
    - Vitto personalizzato in base a diete o prescrizioni mediche
    - Servizio lavanderia e stireria

- Pulizia quotidiana degli ambienti
- Manutenzione ordinaria
- **e. Supporto amministrativo e relazionale**
  - Relazione continua con i familiari e l'amministratore di sostegno
  - Supporto nelle pratiche sanitarie e burocratiche
  - Informazione trasparente sull'andamento dell'assistenza
- **f. Servizio di fisioterapia (attivabile su richiesta e in via continuativa)**
  - La struttura garantisce il servizio di fisioterapia tramite professionisti esterni qualificati,
  - attivabile in base alle necessità dell'ospite. Le sedute sono finalizzate al mantenimento o recupero delle capacità motorie e alla promozione del benessere fisico.
  - Inoltre, presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiera ed estetista esterno. Tale servizio non è compreso nella retta ma può essere prenotato presso l'ufficio della direzione.

## 6. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Gli spazi si articolano così:

- **Camera da letto singole e doppie:** dotate di comodini e armadi personali, impianto di climatizzazione caldo/freddo autonomo in ogni camera, campanello di chiamata, illuminazione adeguata a lettura e riposo, cestino gettacarte e altri arredi funzionali.
- **Servizi igienici:** in numero adeguato alle esigenze ed agli spazi comuni, di cui uno attrezzato per la non autosufficienza e/o per ospiti con difficoltà di movimento
- **Sala da pranzo:** luminosa e spaziosa, con arredi adeguati al numero degli ospiti e alla loro autonomia.
- **Cucina:** riservata al personale, attrezzata per la preparazione quotidiana dei pasti nel rispetto delle normative igienico – sanitarie.
- **Spazi comuni per la socializzazione:** come il soggiorno con la TV, area lettura e zona dedicata alle attività ricreative e occupazionali.
- **Ufficio:** Adibito alla custodia sicura dei farmaci e alla documentazione

- **Lavanderia:** locale adibito alla raccolta della biancheria sporca ed al relativo lavaggio
- **Spoigliatoi per il personale:** separati dagli spazi riservati agli ospiti
- **Spazi esterni:** accessibili e sicuri, pensati per il relax e le attività all'aperto, compatibilmente con le condizioni di salute degli ospiti.

## 7. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

“Villa Chiara” garantisce un’assistenza continua e professionale attraverso un’organizzazione del personale adeguata alla capienza e ai bisogni degli ospiti. Le figure presenti in struttura sono:

- **Coordinatore di struttura:** Responsabile dell’organizzazione generale, dei rapporti con i familiari e del buon funzionamento del servizio.
- **Operatori sociosanitari:** presenti h24, si occupano dell’igiene, dell’assistenza alla persona, dell’accompagnamento e del supporto alle attività quotidiane.
- **Infermiere:** garantisce consulenze sanitarie e segue la salute generale degli ospiti
- **Cuoca:** addetta alla preparazione dei pasti secondo il menù autorizzato dall’asl, con particolare attenzione a diete personalizzate.
- **Educatore:** organizza attività ricreative, occupazionali e socializzanti volte al benessere psico- fisico degli ospiti
- **Fisioterapista:** figura professionale esterna, attivata su richiesta e in base alle necessità specifiche degli ospiti.

## 8. ORARI DI VISITA E VITA COMUNITARIA

La comunità promuove un ambiente aperto e accogliente, in cui il legame affettivo tra ospiti e familiari è considerato parte integrante del benessere della persona.

- ORARI DI VISITA:
- **Mattina:** 10.00 – 12.00

- **Pomeriggio:** 16.00 – 18.00
- La giornata tipo all'interno della struttura è organizzata nel rispetto dei ritmi personali degli ospiti.
- **La mattina:** la giornata per l'ospite inizia con il risveglio e l'igiene personale, cui segue la colazione e somministrazione della terapia servita nella sala da pranzo o, per gli ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Seguono poi le attività di animazione, socializzazione e dialogo. Il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria. Viene poi servito il pranzo; al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.
- **Pomeriggio:** A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché' è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione.
- **Sera:** La cena viene servita intorno alle ore 19.00. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli ospiti possono trattenersi nel soggiorno per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

## 9. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi sono erogati **24 ore su 24, 7 giorni su 7**. Ogni ospite dispone di un Piano assistenziale individualizzato (PAI) e un Piano educativo individualizzato (PEI) redatti e aggiornati periodicamente, in base alle condizioni cliniche, cognitive e relazionali. Il personale segue un programma settimanale di turni garantendo una copertura costante.

## 10. STANDARD DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE

La comunità adotta standard qualitativi che rispondono ai requisiti previsti dalla normativa regionale e nazionale in materia di servizi socioassistenziali.

- **accoglienza personalizzata**, con attenzione alla storia, ai bisogni e alle abitudini di ogni ospite.
- **assistenza continua**, con presenza di personale qualificato h24.
- **igiene e sicurezza**, garantite da protocolli operativi e controlli periodici
- **nutrizione adeguata**, con piani alimentari equilibrati e personalizzati.
- **spazi funzionali**, puliti, accessibili e pensati per favorire il benessere

#### **Strumenti di valutazione:**

PAI – Piano Assistenziale Individualizzato e PEI – Piano Educativo Individualizzato, aggiornati periodicamente, rappresentano gli strumenti principali di valutazione delle condizioni sanitarie, cognitive e comportamentali degli ospiti. Vengono inoltre utilizzati registri di controllo giornalieri per monitorare le condizioni generali di ogni ospite. Vengono inoltre somministrati periodicamente questionari anonimi per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari. A supporto di tali strumenti, sono previste regolari riunioni d'equipe, finalizzate al monitoraggio complessivo del servizio e all'individuazione di eventuali aree di miglioramento.

Il sistema di qualità è orientato al miglioramento continuo del servizio, in un'ottica di trasparenza e centralità alla persona.

## **11. MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA**

La retta mensile è a carico dell'utente o del suo garante. Il pagamento dovrà essere effettuato entro il 5° giorno di ogni mese mediante bonifico bancario sul conto intestato alla struttura (i dettagli verranno forniti al momento dell'ingresso).

Il pagamento della retta è dovuto anche nei giorni di assenza temporanea dell'ospite (es. ricoveri, rientri temporanei al domicilio).

In caso di dimissioni o decesso, il pagamento è comunque previsto fino al giorno dell'uscita dalla struttura, compreso. La retta comprende:

- **Alloggio in camera singola o doppia**
- **Assistenza tutelare di base (igiene personale, somministrazione pasti)**
- **Assistenza sanitaria base (con personale OSS, infermieristico)**

- **Somministrazione farmaci**
- **Lavanderia e stireria**
- **Animazione e attività educative**
- **Pulizia e sanificazione quotidiana degli ambienti**

La retta non comprende:

- **Farmaci**
- **Provvedere all'acquisto di abbigliamento o beni di prima necessità**
- **Espletare pratiche amministrative presso enti pubblici** (es. INPS, ASL ecc.)
- **Ausiliari sanitari non forniti dall'asl** (carrozzine, deambulatori ecc.).
- **Spese per parrucchiere, estetista o servizi personali su richiesta.**
- **Trasporti esterni** (es. visite mediche, uscite programmate).

*Qualora il familiare non fosse disponibile ad accompagnare l'ospite per visite esterne, la struttura, previo accordo e pagamento del servizio, potrà occuparsi del trasporto tramite mezzo proprio o convenzionato.*

## 12. COPERTURA ASSICURATIVA

La comunità integrata "Villa Chiara" garantisce la copertura assicurativa per:

- **Rischi da infortuni:** che possono verificarsi durante la permanenza all'interno della struttura o durante le attività organizzate all'esterno.
- **Responsabilità civile verso terzi:** per eventuali danni provocati dall'ospite nei confronti di altri ospiti

L'assicurazione non copre oggetti di valore o somme di denaro personali che l'ospite decide di trattenere con sé. Si consiglia, per quanto possibile, di non custodire oggetti preziosi all'interno della struttura.

## 13. MODALITA' DI RECLAMO E INDENNIZZO

La comunità si impegna a garantire un servizio trasparente e orientato alla qualità. Per questo motivo, ogni ospite o familiare ha diritto di presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti in merito ai servizi ricevuti. La modalità di

presentazione del reclamo potrà essere effettuata sia verbalmente, rivolgendosi direttamente al coordinatore o per iscritto, compilando l'apposito modulo reclami disponibile presso la struttura. Il reclamo può essere anche inoltrato per e-mail. Il reclamo verrà valutato entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione, seguito da una risposta motivata e, se necessario, da azioni correttive.

## 14. RACCORDO CON LA RETE DEI SERVIZI TERRITORIALI

“Villa Chiara” opera in collaborazione attiva con la rete dei servizi sociosanitari territoriali, al fine di garantire una presa in carico globale e continuativa della persona.

I principali rapporti di interazione riguardano:

- **Medico di medicina generale:** dell'ospite ;
- **Servizi sociali comunali di riferimento** ;
- **PUA** (Punto Unico Di Accesso) e **UVT** (Unità Di Valutazione Territoriale);
- **Servizi specialistici** (es. centri di salute mentale, fisioterapia, geriatria);
- **Strutture ospedaliere per ricoveri programmati o d'urgenza.**
- **ATS per autorizzazioni, vigilanza e accreditamenti.**

## 15. PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Villa Chiara garantisce la tutela della privacy degli ospiti, dei familiari e di tutto il personale, in conformità al **Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR)** e al **D.Lgs. 196/2003** così come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

Tutti i dati personali e sanitari raccolti vengono trattati esclusivamente per finalità connesse alla gestione dell'accoglienza e all'assistenza, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza e proporzionalità.

Sono assicurati: L'informativa preventiva all'interessato e la raccolta del consenso informato; la custodia sicura dei dati cartacei e informatici; l'accesso ai dati solo al personale autorizzato. Il Titolare del trattamento è il legale

rappresentante della struttura. Per qualsiasi richiesta o segnalazione in materia di privacy, è possibile rivolgersi alla Direzione.

## 16. CONTATTI E RIFERIMENTI AMMINISTRATIVI

Per ogni esigenza amministrativa, informativa o assistenziale, è possibile contattare la Direzione "Villa Chiara" ai seguenti riferimenti:

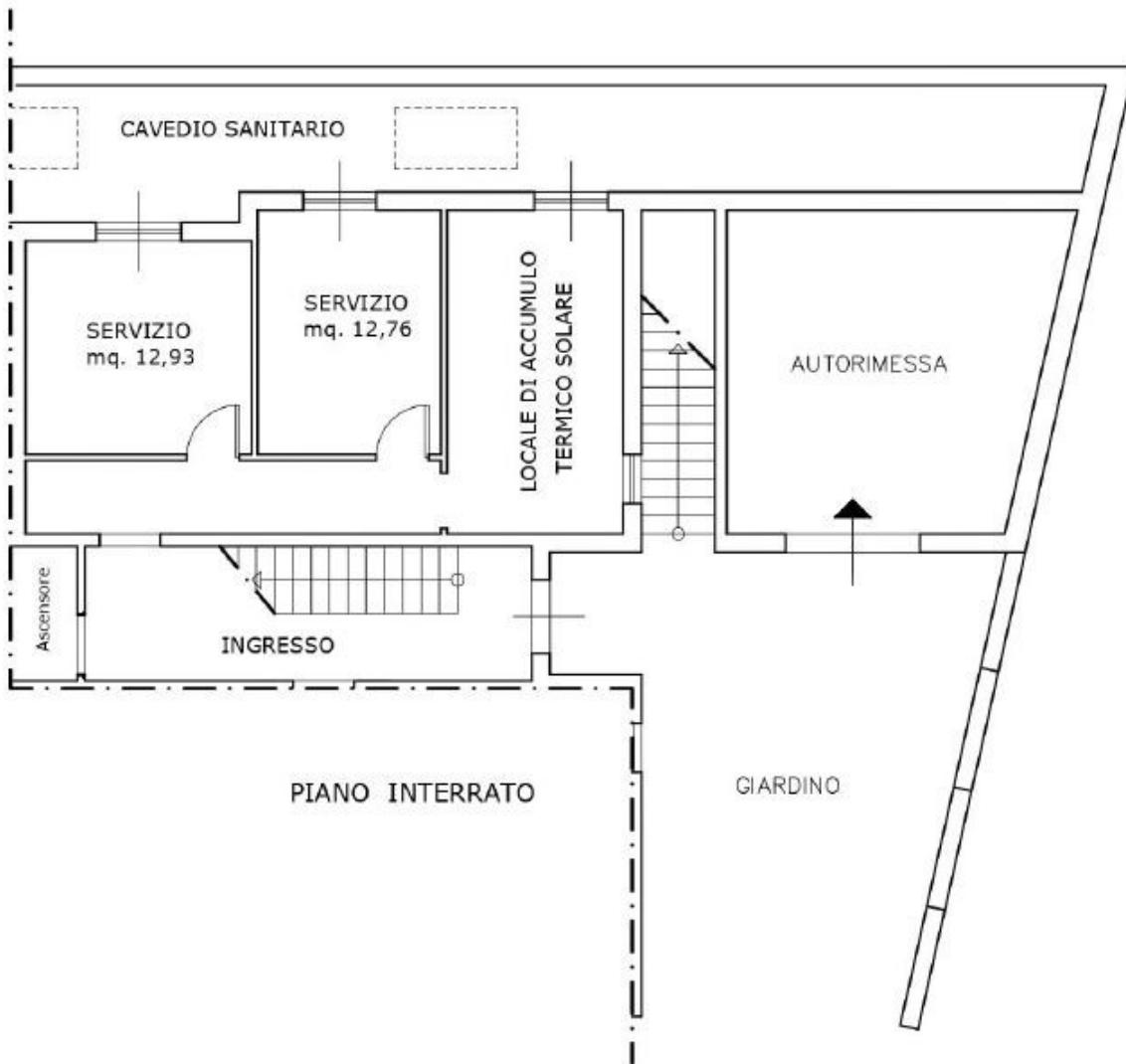
### CONTATTI DELLA STRUTTURA:

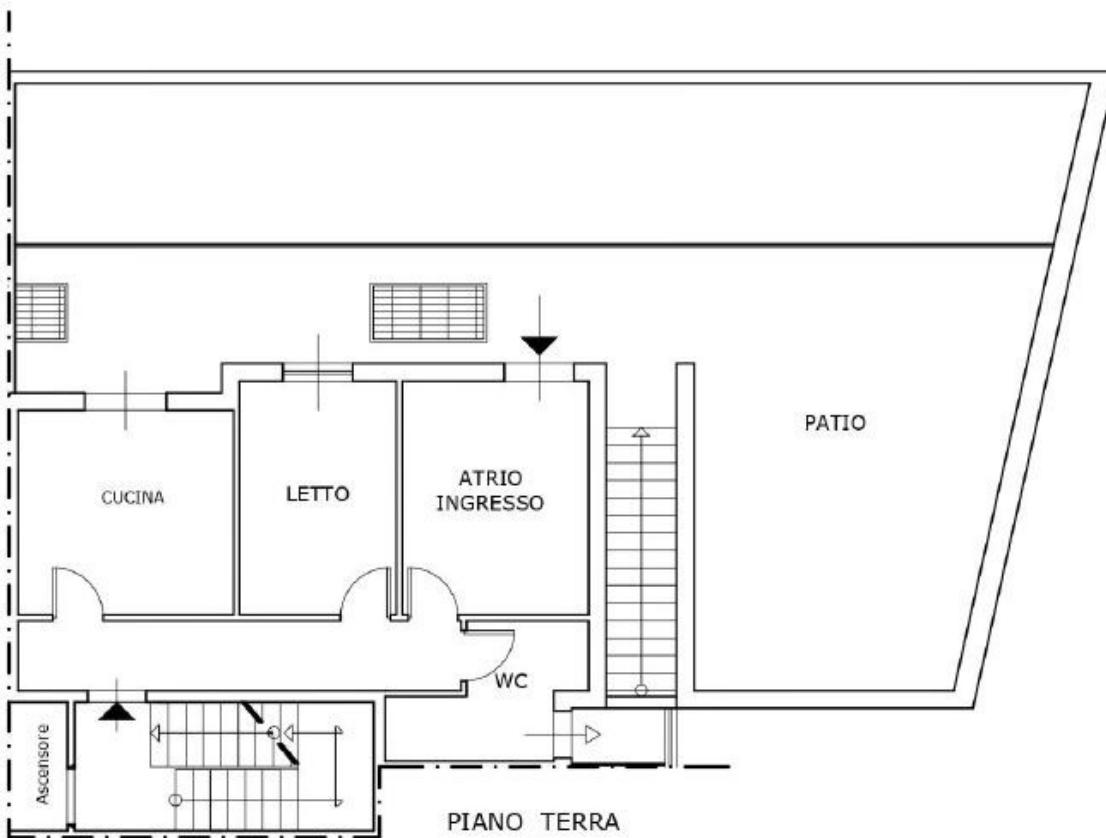
- *Nome della struttura:* Villa Chiara
- *Indirizzo:* Via Tirso 18, 07039, Valledoria (ss)
- *Cellulare:* 3931386688
- *PEC:* residenzavillachiara@pec.it
- *E-mail:* residenzavillachiara@gmail.com
- *Sito Web:* [www.residenzavillachiara.it](http://www.residenzavillachiara.it)

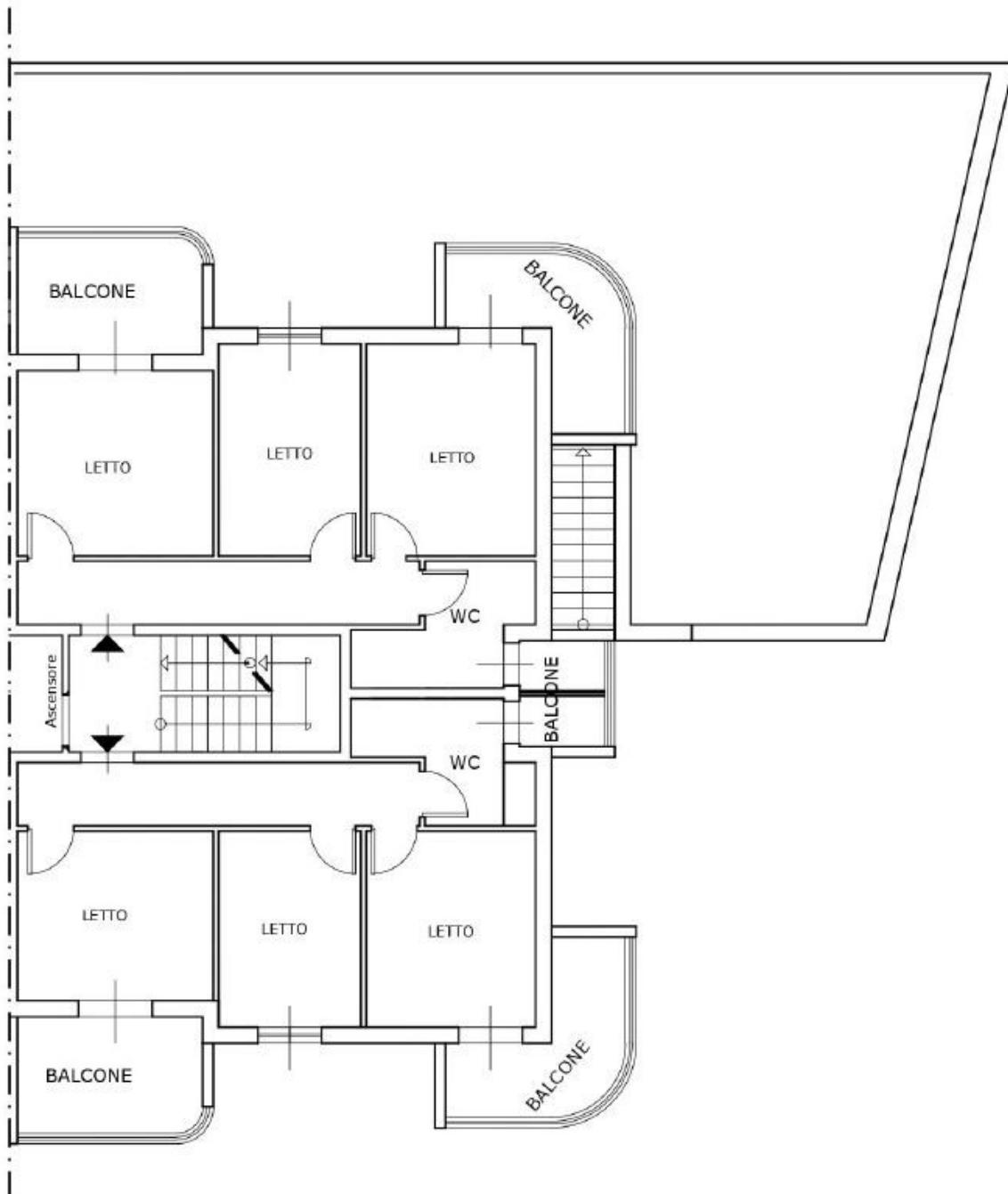
### RIFERIMENTI AMMINISTRATIVI:

- *Denominazione cooperativa:* Residenza Villa Chiara Società cooperativa sociale A.R.L
- *Forma giuridica:* Cooperativa di tipo A
- *Sede Legale:* Valledoria (ss), Via Tirso 18 CAP 07039
- *Partita IVA:* 03044130908

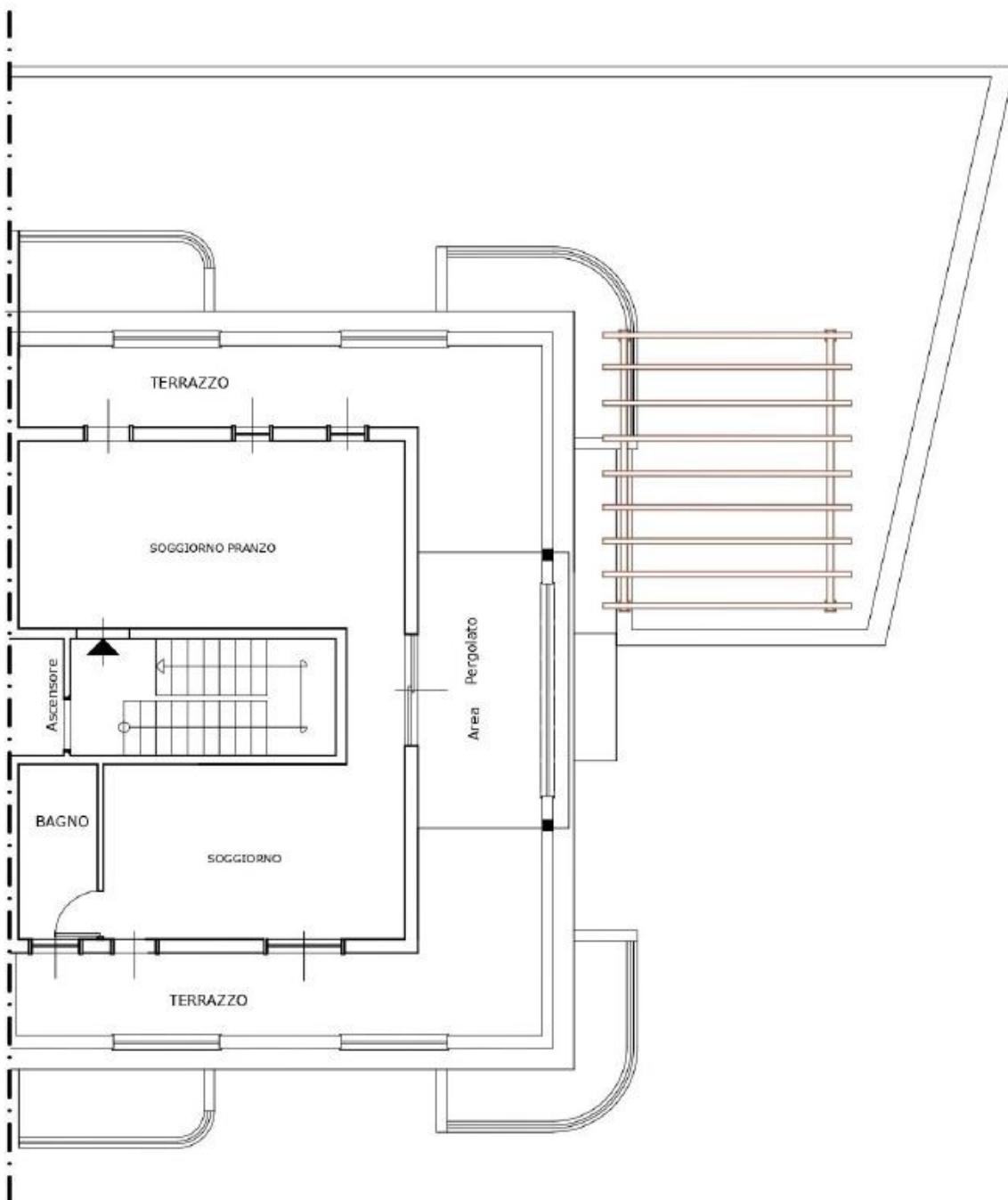
## 17. MAPPA DELLA STRUTTURA







PIANO PRIMO



PIANO SECONDO (ATTICO)