Villa Carla

RESIDENZA PER ANZIANI

Carta dei Servizi

WWW.KORIAN.IT

Benvenuti nella Residenza per Anziani Villa Carla,
una comunità dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura.
La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.

La nostra mission è prenderci cura delle persone fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita.
A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Ospiti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Ospiti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente alla comunicazione intergenerazionale, partecipando all'animazione e relazionandosi regolarmente con i propri cari.
Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti alla Residenza Villa Carla 6

La Residenza....6
Posti letto....6
Autorizzazione e accreditamento....6
Informazioni e domanda d'ingresso....7
Valori....7
Principi generali....7

Staff e competenze 9

Direttore Gestionale....9
Medico Responsabile....10
Infermiere Dirigente....10
Servizio Accoglienza....11

I primi passi nella Residenza 12

Lista d'attesa....12
Preliminari d'ingresso....12
Contraente....12
Documenti necessari....12
L'accoglienza....13
Periodo d'inserimento....13

I servizi per i nostri Ospiti 14

Piano Assistenziale Individuale....14
La giornata tipo....15
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi....15
Assistenza medica....16
Assistenza infermieristica....16
Assistenza alla persona....16
Attività di riabilitazione....17
Servizio socio-educativo....17
Servizio psicologico-sociale....18

Altri servizi 19

Fornitura ausili....19
Servizio podologia....19
Assistenza religiosa....19
Associazioni di volontariato....19

Spazi e servizi alberghieri 20

Servizio ristorazione....20
Servizio di sanificazione ambientale....20
Parrucchiere, barbiere ed estetista....21
Lavanderia....21
Luoghi d'incontro....21

Orari e trasferimenti 22

Orari di visita....22
Come raggiungerci....22
Trasporti assistiti....22

Retta 23

Tariffe....23
Servizi inclusi....23
Servizi non compresi nella retta....24
Trasferimenti e uscite....24
Dimissioni....25
Detrazioni....25

Carta dei Diritti degli Anziani 26

Soddisfazione e qualità 27

Questionario di Soddisfazione....27
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti....27
Garanzie di qualità....27

Informazioni utili 28

Banchetti e feste per occasioni speciali....28
Telefono....28
Posta....28
Richiesta di documentazione....28
Uscita dalla struttura con i parenti....28
Protezione Giuridica....28
Decesso....29
Polizza assicurativa....29
Revisione Carta dei Servizi....29

Tutela della privacy 30

Tutela dei dati personali....30
Consenso Informato....30

Benvenuti alla Residenza Villa Carla

La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Carla fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona.
Situata ad Aprilia (LT) in Viale Italia 1, è una RSA che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti. A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. La Residenza, inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti.

Posti letto

La Residenza dispone di 120 posti letto autorizzati, di cui 100 accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale (90 posti di RSA di mantenimento alto e 10 posti semiresidenziali). I posti letto sono distribuiti in due piani residenziali, con cinque nuclei abitativi al piano terra e uno al primo piano. Tutte le camere sono dotate di bagno privato con lavabo, doccia e ausili di sicurezza.
Le camere sono predisposte per l'installazione del televisore. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a più snodi e con sponde di protezione a scomparsa.
Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun piano sono ubicati:

- sala da pranzo;
- soggiorno;
- infermeria;
- bagni assistiti;
- piccola cucina.

Autorizzazione e accreditamento

L'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento definitivo con il Servizio Sanitario Regionale sono stati ottenuti con Decreto del Commissario ad Acta n° U00160 del 24/04/2015 e Determinazione regionale n° G13297 del 10/11/2020. La Residenza è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. La Residenza adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri

che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito www.korian.it.

Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella Residenza possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o alla Reception. La modulistica può essere scaricata dal sito www.korian.it nella sezione riservata alla Residenza Villa Carla. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate. È possibile, previo appuntamento, ricevere informazioni in inglese.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Villa Carla sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica la Residenza Villa Carla garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

Principi generali

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere

erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

CONTINUITÀ

L'organizzazione della Residenza Villa Carla garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la RSA mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

ACCESSIBILITÀ

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerti.

Staff e competenze

All'interno della Residenza per Anziani Villa Carla il Direttore Gestionale e il Medico Responsabile operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della RSA, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna.
La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della Residenza.
La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in RSA;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della RSA. Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Medico Responsabile

Il Medico Responsabile:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai suoi collaboratori medici si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Lazio e dall'ASL di competenza;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ASL di competenza;
- è Referente COVID-19 della RSA e adempie a tutte le funzioni che vengono attribuite dalla normativa al Referente COVID-19.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Medico Responsabile in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Infermiere Dirigente

L'Infermiere Dirigente collabora con il Direttore Gestionale e il Medico Responsabile per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA. Tra le sue principali competenze figurano:

- il coordinamento del progetto di accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Referenti di Piano;

- la raccolta dai Referenti dei Servizi delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
- l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.00 ed il sabato dalle ore 08.30 alle 11.30, per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate alla Residenza.
Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni.

RECEPTION

La Residenza per Anziani Villa Carla è dotata di un Servizio Reception attivo tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 18.00. Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla Residenza e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla RSA, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione parrucchiere, barbiere, estetista e podologo;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

I primi passi nella Residenza

Lista d'attesa

Le liste d'attesa sono gestite dagli uffici preposti dell'ASL di Latina. L'Ufficio Accoglienza di Villa Carla ha in ogni caso la possibilità di raccogliere le richieste di preferenza verso la nostra RSA e di comunicarle agli uffici dell'ASL.

Preliminari d'ingresso

L'ufficio competente dell'ASL di Latina provvede ad informare la Residenza relativamente al nuovo accesso e il Servizio Accoglienza della RSA contatta i familiari per definire tempi e modalità d'ingresso. Il cliente potrà richiedere di prendere visione di copia del contratto prima dell'ingresso.

Contraente

Il contratto con la Residenza Villa Carla stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Residenza sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali.
A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno.

L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario in qualità di garante al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziari.

Documenti necessari

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- documento d'identità valido;
- attestazione del codice fiscale;
- tessera di assegnazione del medico di medicina generale;
- eventuale certificato esenzione;
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);

- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in Residenza, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

L'accoglienza

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza. L'Infermiere Dirigente accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare gli altri Ospiti del nucleo;
- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del paziente. Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione del contratto di soggiorno;
- la sottoscrizione dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi e del regolamento interno.

Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Il medico di reparto visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della RSA, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

I servizi per i nostri Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta.
Presso la Residenza Villa Carla vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lazio.

Piano Assistenziale Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 15 giorni dall'accoglienza viene redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PAI viene rivalutato almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata. Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio familiare a domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui segue la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto.
Successivamente si svolgono le operazioni d'igiene personale e somministrazione della terapia, seguite dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, 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. Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione e socio-educative.

SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.00. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni 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.

Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

I farmaci e i presidi da somministrare agli Ospiti vengono prescritti dal medico di medicina generale prescelto dall'Ospite e dai medici di Residenza su ricettario o in carta semplice (se non mutuabile).
La Residenza mette a disposizione un servizio per l'approvvigionamento dei farmaci qualora gli Ospiti o i garanti non esprimano la volontà di provvedere personalmente.

Assistenza medica

Presso la Residenza opera il Medico Responsabile che collabora con gli altri medici e con i medici di medicina generale.
I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PAI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti nella Residenza (infermiere, terapista della riabilitazione, operatore addetto all'assistenza, assistente sociale, dietista, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Assistenza infermieristica

La Residenza per Anziani Villa Carla garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni primari;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Assistenza alla persona

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari coordinato da un infermiere. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- vestizione;

- bagno assistito;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- protezione e tutela.

L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

Attività di riabilitazione

È garantita tutti i giorni attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il terapista della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta il piano riabilitativo individuale.
I terapisti della riabilitazione garantiscono trattamenti individuali o di gruppo. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche. I terapisti della riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

Servizio socio-educativo

L'équipe socio-educativa della Residenza ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione.
Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- laboratorio di cucina;
- ortoterapia;
- attività musicali;
- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio;
- visite in città;
- gite di gruppo.

Servizio psicologico-sociale

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari uno psicologo ed un assistente sociale che ricevono dal lunedì al venerdì previo appuntamento.

Altri servizi

Fornitura ausili

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione e l'équipe medica, in accordo con lo specialista ASL, hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e di predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione da consegnare al proprio distretto di appartenenza. La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (guanciali antidecubito);
- deambulatori;
- comode;
- ausili per il sollevamento della persona.

Servizio podologia

La retta non comprende il servizio podologico, pertanto i familiari possono farne richiesta presso la Reception.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai coadiutori della parrocchia locale, che celebrano la SS. Messa nella cappella all'interno della Residenza. A richiesta degli Ospiti viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

Associazioni di volontariato

Presso il reparto è possibile richiedere informazioni sulle associazioni di volontariato che offrono servizi di assistenza agli Ospiti ricoverati.

Spazi e servizi alberghieri

Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione è interno alla Residenza. I menù sono elaborati da una dietista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico.
I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme agli Ospiti.
L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: the o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno con due alternative; secondo piatto del giorno con due alternative; contorno del giorno e frutta fresca;
- Merenda: the o succhi di frutta;
- Cena: primo piatto del giorno con due alternative; secondo piatto del giorno con due alternative; contorno del giorno e frutta fresca o cotta.

In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto.

Parrucchiere, barbiere ed estetista

All'interno della Residenza è attivo il servizio di parrucchiere e barbiere per taglio, piega e necessità particolari. È inoltre attivo il servizio per manicure e pedicure estetica. Questi servizi sono facoltativi e a carico dell'Ospite.

Lavanderia

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana, mentre il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è gestito da una società esterna ed è a carico dell'Ospite. Il personale dipendente della Residenza provvederà a raccogliere, in sacchetti separati e personali, i capi degli Ospiti, i quali verranno ritirati e riconsegnati puliti e stirati dalla società addetta al servizio di lavanderia con regolare scadenza. Per i capi delicati o di valore il lavaggio sarà a cura dei parenti degli Ospiti.

Luoghi d'incontro

Sia all'interno sia all'esterno della Residenza sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per Ospiti, familiari e operatori. Al piano terra sono presenti:

- ampia hall/Reception;
- Uffici Amministrativi/Ufficio Accoglienza;
- zona ristoro;
- locale parrucchiera;
- locale podologo;
- palestre;
- cappella;
- sale polivalenti;
- salottini;
- sala lettura.

Inoltre la Residenza è dotata di un ampio cortile esterno e spaziosi parcheggi.

Orari e trasferimenti

Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 11.00 alle ore 19.00. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari e gli amici possono prendere parte alle attività di animazione e consumare i pasti insieme agli Ospiti al piano o in occasione di banchetti con menù tematici organizzati dalla Residenza. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti.

Come raggiungerci

AUTOMOBILE

- S.S. 148 Pontina, direzione Aprilia uscita Viale Europa;
- Via Nettunense direzione Aprilia.

TRENO

- FF.SS. linea Roma-Napoli (Via Formia)/Roma-Nettuno.

AUTOBUS

- linee Cotral Roma: Eur-Latina/Roma Anagnina-Nettuno/Latina-Aprilia.

Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere autonomamente all'organizzazione del trasporto. La Reception è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza Villa Carla richiesti dagli Ospiti e dai familiari per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 118.

Retta

Tariffe

Le rette a carico dell'Ospite, stabilite dal Decreto del Presidente in qualità di Commissario ad Acta n° 101 del 09/04/2013, variano a seconda del livello assistenziale assegnato dall'Unità Valutativa Multidisciplinare dell'ASL competente ed è la seguente:

- livello assistenziale mantenimento alto € 59,20 (retta giornaliera).

Retta Giornaliera in Regime Privato
- camera Doppia a partire da € 95,00
- camera Singola a partire da € 107,00

La normativa prevede che il Comune possa compartecipare alla retta RSA qualora il certificato ISEE Socio-Sanitario Residenziale sia inferiore a € 20.000/anno.
Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso, tramite SEPA a favore di "Residenza Villa Carla S.r.l.".
Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

Servizi inclusi

La retta di degenza nella RSA include:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione).

Servizi non compresi nella retta

La retta di degenza nella RSA non include:

- visite specialistiche ed esami clinici espressamente richiesti dall'Ospite o dai familiari, in aggiunta a quelli già effettuati a cura e carico della RSA;
- trasporti richiesti dall'Ospite o dai familiari;
- lavanderia e stireria di biancheria intima e capi personali;
- servizio di parrucchiere, barbiere, estetista e podologo;
- consumazioni al bar o ai distributori automatici di bevande e snack;
- contributi aggiuntivi per gite;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

Trasferimenti e uscite

Al fine di coniugare la necessità di assicurare la continuità dell'assistenza e quella di assolvere la finalità di reinserimento sociale senza compromettere l'organizzazione assistenziale, si dispone che in regime di residenzialità per gli Ospiti della RSA è possibile sospendere l'ospitalità nella Residenza senza la perdita del posto nei seguenti casi:

- ricovero ospedaliero per evento acuto o intervento programmato per un periodo uguale o inferiore a 10 giorni (tale evento è ripetibile nell'arco dell'anno senza limitazioni e comporta per il periodo interessato il riconoscimento alla Residenza della remunerazione per la sola quota di compartecipazione a carico dell'Ospite);
- permessi orari giornalieri inferiori a 6 ore (compatibilmente con le condizioni cliniche dell'Ospite e previa autorizzazione del medico della Residenza rilasciata con apposito modello reperibile presso l'infermiere del nucleo. Tale evento è ripetibile nell'arco dell'anno senza limitazioni e non comporta variazioni nella remunerazione die);
- rientri temporanei in famiglia o periodi di vacanza organizzati da associazioni di volontariato operanti presso la Residenza per un periodo uguale o inferiore a 10 giorni al mese (compatibilmente con le condizioni cliniche dell'Ospite e previa autorizzazione del medico della RSA rilasciata con apposito modello reperibile presso l'infermiere del nucleo).

Per ricoveri ospedalieri superiori a 10 giorni l'Ospite potrà essere dimesso amministrativamente dalla Residenza che è autorizzata ad accogliere una nuova persona sul posto liberatosi. Dal canto suo l'Ospite, una volta dimissibile

dall'ospedale, potrà essere riammesso in RSA, fatto salvo il permanere delle condizioni clinico-assistenziali compatibili con il regime residenziale e previa autorizzazione dell'ASL.

Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato.
La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Il contratto prevede che l'Ospite o il garante diano un preavviso scritto di 30 giorni per le dimissioni volontarie.

Detrazioni

L'ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Carta dei Diritti degli Anziani

La "Carta dei Diritti degli Anziani" è un documento che raccoglie una serie di riflessioni e di considerazioni sul ruolo dell'Anziano nella società, sul suo diritto di mantenere buone condizioni di salute, di partecipare attivamente alla vita sociale, di svolgere attività creative, anche trasferendo le esperienze acquisite nello svolgimento della propria professione. In questo senso, infatti, le persone anziane rappresentano una risorsa, un patrimonio di inestimabile valore perché in esse viene identificata la memoria storica e culturale di una popolazione.

ART. 1	L'Anziano costituisce una indispensabile risorsa per la crescita e lo sviluppo sociale. È interesse generale recuperare il tempo dell'anzianità attiva come tempo utile per la società e realizzare l'inclusione dell'Anziano nell'agire sociale.
ART. 2	L'Anziano ha diritto ad accedere alla qualità totale del vivere umano. Lo Stato, le Regioni, gli Enti locali hanno l'obbligo di rimuovere gli ostacoli concreti di ordine culturale, economico, strutturale e materiale che, impedendo di fatto all'Anziano il pieno accesso agli strumenti di mantenimento di ottimali condizioni personali di autosufficienza, ne pregiudicano l'attiva partecipazione alla vita sociale.
ART. 3	All'Anziano deve essere garantito il concreto godimento dei beni culturali ed il mantenimento del prestigio sociale. Egli, peraltro, ha diritto ad accedere alle biblioteche, ai concerti, ai musei, a spettacoli di ogni genere, a manifestazioni culturali e ricreative.
ART. 4	All'Anziano deve essere garantito l'esercizio della comunicazione sociale. Pertanto egli ha diritto a disporre degli strumenti che rimuovano gli ostacoli alla vita di relazione, ad effettuare viaggi, a partecipare ad incontri e a trasmissioni radiotelevisive, ad iscriversi ad associazioni.
ART. 5	L'Anziano ha diritto a vivere in famiglia con onore e rispetto ovvero in ambienti accoglienti e ben organizzati; a vestire con decoro, al nutrimento personalizzato, alla cura della salute ed alla prevenzione mirata, ad usufruire dei servizi in ogni campo, senza limitazioni.
ART. 6	All'Anziano deve essere garantita dignità e piena soddisfazione delle esigenze fondamentali della vita. Egli, pertanto, ha diritto a percepire un reddito che gli consenta la prosecuzione di una vita sociale integrata nel proprio contesto.
ART. 7	All'Anziano deve essere garantita la possibilità di continuare volontariamente ad espletare la professionalità acquisita. Pertanto egli ha diritto ad esercitare le sue capacità, anche se residue, all'interno della Comunità in cui risiede, nelle Amministrazioni Pubbliche, nelle istituzioni private, nel volontariato.
ART. 8	L'Anziano ha diritto ad usufruire di un sistema integrato di servizi socio-assistenziali e sanitari, che assicuri una risposta unitaria alle esigenze della persona.

Tribunale dei Diritti del Malato: sede territoriale Viale del Policlinico 155, 00161 Roma - T +39 0773 702561

Soddisfazione e qualità

Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.
Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 15 giorni.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza per Anziani Villa Carla. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.
La Residenza è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della RSA è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

Informazioni utili

Banchetti e feste per occasioni speciali

È possibile organizzare un evento presso la Residenza in occasione di compleanni, anniversari o ricorrenze particolari comunicandolo anticipatamente alla Direzione.

Telefono

È consentito l'utilizzo del cellulare personale. In caso di necessità è comunque sempre a disposizione degli Ospiti il Servizio di Reception per effettuare chiamate esterne.

Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla all'Infermiere Dirigente, al Referente Accoglienza o direttamente alla Reception. Il costo delle spese postali sarà a carico dell'Ospite o di chi per lui. Attraverso il personale della Reception verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Richiesta di documentazione

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano.

Uscita dalla struttura con i parenti

Sono consentite le uscite degli Ospiti con i parenti solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del Medico Responsabile. È possibile compilare l'apposita modulistica presso il reparto. In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è opportuno inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita.

Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere all'Assistente Sociale previo appuntamento.

Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene immediatamente comunicato alla famiglia dal medico o dal personale in servizio. La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; la scelta dell'impresa funebre e l'attivazione di tutte le pratiche previste dalla legge sono a cura dei familiari.
Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore. Il Referente Accoglienza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare gli eventuali documenti in originale.

Polizza assicurativa

Il gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Residenza Villa Carla S.r.l. che gestisce la Residenza Villa Carla (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente.
Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della RSA (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche.
Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento).
L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.
Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in Residenza, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte.
Pertanto, la RSA di norma procede come segue:

A informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;

B qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la RSA informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio

al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

C qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la RSA effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.

Revisione 2 del 1 gennaio 2024

KORIAN

Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Residenza per Anziani Villa Carla

Viale Italia 1
04011 Aprilia (LT)
T +39 06 9286351
F +39 06 928635202

info.villacarla@korian.it

www.korian.it