

# CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNATA A GENNAIO 2024



## Comunità Alloggio per Anziani



Comunità Alloggio per Anziani “**VILLA NOVELLA**”

Via A. Moro, 43

42013 Casalgrande (RE)

***PER INFORMAZIONI COMMERCIALI***

E-mail: [info@villanovellacasalgrande.it](mailto:info@villanovellacasalgrande.it)

Tel: 335-405737

***PER INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE***

E-mail: [amministrazione@bergioland.it](mailto:amministrazione@bergioland.it)

Tel: 338-5864699

[www.villainescasalgrande.it](http://www.villainescasalgrande.it)

Gestita da:

**BERGIOLAND SRL**

Via di Mezzo Casalgrande 11

42013 Casalgrande (RE)

P. Iva e C.F.: 02795170352

**INDICE**

Nota di accoglienza..... 4

Cos’è la Carta dei Servizi.....5

Cos’è la Carta dei Servizi della Comunità Alloggio per Anziani “VILLA  
NOVELLA”.....5

Ente Gestore.....6

Vision: impegni e garanzie – standard di qualità.....6

Principi e Mission.....7

Villa Novella.....9

I Servizi Offerti.....11

Modalità di accoglienza e presentazione della domanda.....15

Inserimento e periodo di prova.....15

Dimissioni / Cessazione dal servizio.....16

Le figure professionali.....16

Diritti degli Ospiti .....17

Doveri degli Ospiti.....18

Uscite.....19

Visite di familiari e amici.....19

Emergenze non sanitarie.....19

Aspetti economici.....20

Qualità, trasparenza e ascolto.....20

Informazioni, orientamento, suggerimenti e gestione reclami.....22

Privacy e sicurezza.....22

Accettazione delle norme contenute nel presente documento.....23

ALLEGATO 1 Servizi inclusi ed esclusi nella retta / aspetti economici

**NOTA DI ACCOGLIENZA**

*Gentile ospite,*

le diamo il benvenuto nella nostra **Comunità Alloggio per Anziani “VILLA NOVELLA”** augurandoci che il suo arrivo avvenga nel migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, sarà una delle priorità assicurarle tutto l’impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la “*Carta dei Servizi*” aggiornata a gennaio 2024, con la quale avrà in mano un valido strumento sia di tutela dei propri diritti sia per aiutarci a migliorare l’efficienza e la qualità dei servizi che le vengono offerti.

La preghiamo di leggere con attenzione questo documento che illustra le varie prestazioni proposte dalla nostra Struttura per meglio soggiornarvi o far soggiornare i suoi cari e per comprendere come facilitare il lavoro dei nostri operatori.

A tal fine la invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul “*Grado di soddisfazione dell’Utente*” che le verrà periodicamente consegnato dal Responsabile della nostra Struttura; potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le sue osservazioni sulle prestazioni rese. Ogni sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro alle aspettative ed esigenze dei nostri ospiti.

Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al Responsabile della nostra Struttura, mentre per qualunque necessità o informazione potrà rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Certi di poter contare sulla Sua collaborazione, porgiamo cordiali saluti.

***La Direzione.***

## **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione della società gestore della struttura e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali la società intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi della società gestore della struttura;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che la società intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura di tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dalla società gestore della struttura.

## **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITÀ' ALLOGGIO PER ANZIANI "VILLA NOVELLA"**

La Carta dei Servizi, è l'atto con il quale l'Azienda rappresenta in modo trasparente, nei confronti degli ospiti, dei loro familiari, delle Istituzioni e di tutta la popolazione, l'organizzazione e le caratteristiche dei servizi che gestisce e delle prestazioni erogate, i valori a cui si ispira, le regole di accesso e funzionamento dei servizi, i diritti e doveri che l'azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare, le modalità con le quali intende promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti e del territorio.

La presente Carta dei Servizi intende portare a conoscenza degli Ospiti e loro familiari i servizi disponibili e gli standard di qualità perseguiti, con l'obiettivo di fornire un'informazione quanto più completa e promuovere un continuo processo migliorativo.

La "mission" della nostra struttura è il rispetto dei diritti dei nostri Ospiti e loro familiari, la tutela, il rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona; per fare ciò riteniamo che la flessibilità e la personalizzazione degli interventi, al fine di tutelare la salute e il benessere dei nostri ospiti e garantire loro un percorso assistenziale di qualità e rispettoso delle loro potenzialità, interessi e fragilità, sia il vero elemento di qualità dei servizi stessi.

La Carta viene rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto, ad ogni revisione il documento verrà diffuso nuovamente.

Una copia della carta viene consegnata a tutti gli ospiti e loro familiari all'ingresso nella Struttura e a chiunque ne faccia richiesta.

## ENTE GESTORE

La società BERGIOLAND SRL gestisce due Strutture Residenziali per Anziani autorizzate in base al DGR 564/2000; costituita il 23 Febbraio 2018, si propone, tra le finalità statutarie la gestione di servizi residenziali di anziani, di accogliere ed assistere persone anziane autonome o con lievi non autosufficienze di ambo i sessi, favorendo l'aggregazione degli stessi e stimolare ogni tipo di relazione sociale nell'ambito della Comunità.

## VISION: IMPEGNI E GARANZIE - STANDARD DI QUALITA'

L'azienda è impegnata a promuovere costantemente la qualità dei propri servizi e a tal fine garantisce misure e attività finalizzate al rispetto degli standard previsti.

In particolare:

- ✓la personalizzazione degli interventi assistenziali e sanitari;
- ✓il coinvolgimento e la partecipazione di ospiti e famigliari;
- ✓il costante aggiornamento del personale.

BERGIOLAND SRL si impegna a garantire, all'interno della propria struttura VILLA NOVELLA i seguenti standard:

### Partecipazione



BERGIOLAND SRL riconosce, promuove e sostiene la collaborazione con attori della società civile e del territorio per realizzare momenti di incontro e confronto tra gli utenti dei propri servizi e la comunità.

### Ruolo e coinvolgimento dei famigliari/care given



BERGIOLAND SRL ritiene fondamentale la collaborazione con i famigliari/care given degli ospiti per determinare la qualità della relazione di cura e, quindi, il benessere degli ospiti stessi; a tal fine persegue la costruzione di un reciproco rapporto di fiducia.

Il coordinatore responsabile è a disposizione dell'ospite su appuntamento; inoltre, se richiesto dall'ospite stesso, si potrà estendere l'incontro anche ai famigliari/care given. Analogamente, può essere il medesimo responsabile a richiedere un incontro con il famigliare di riferimento di un anziano, qualora ne ravvisi la necessità.

Per informazioni di natura sanitaria il riferimento è il medico di medicina generale del singolo ospite, ma se vi sono necessità di chiarimenti riguardanti l'attività infermieristica è possibile prendere appuntamento con il coordinatore responsabile e l'infermiere.

In caso di perdita di autonomia, con particolare riferimento allo stato cognitivo dell'anziano, il coordinatore di struttura concorda con il familiare di riferimento (amministratore di sostegno/tutore) le misure necessarie per garantire l'assistenza adeguata, in attesa che venga individuata una collocazione in altro servizio a maggiore intensità assistenziale *comunque non oltre i 30 giorni*.

I familiari possono intervenire personalmente o tramite assistenza privata a supporto dei loro congiunti, o richiedere un'attivazione diretta della struttura facendosi, in tal caso, carico del costo sulla base della retta consultabile sul sito dell'azienda o direttamente in struttura. E' indispensabile che tutti gli interventi siano preventivamente concordati con il coordinatore responsabile di struttura o da questo autorizzati in quanto compatibili con le condizioni dell'anziano.

**Formazione del personale:** il personale operante presso VILLA NOVELLA assolve agli obblighi di formazione permanente previsti dalle normative vigenti: l'azienda programma o favorisce periodiche attività di formazione (anche in collaborazione con professionisti esterni o altri enti) per garantire l'aggiornamento professionale delle diverse figure e il supporto del personale. Del funzionamento complessivo della struttura VILLA NOVELLA e dei servizi agli anziani dell'azienda risponde il Coordinatore responsabile della struttura.

### PRINCIPI E MISSION

L'obiettivo di “**Villa Novella**” è quello di una accoglienza della Persona anziana non autosufficiente di grado lieve che necessita di una vita comunitaria e di reciproca solidarietà, verso la quale si attiva un processo individuale di assistenza.

**Cura, professionalità e umanità** sono i valori che caratterizzano le strutture gestite da Bergioland Srl.

**La mission aziendale** è quella di accompagnare persone e famiglie verso un percorso di vita che le valorizzi e ne promuova l'autonomia e il senso di sicurezza, offrendo servizi che si qualificano per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come luoghi di accoglienza, tutela e ascolto.

Nel suo operare, BERGIOLAND SRL si ispira ai seguenti principi:

 **centralità della persona:** lo sguardo è verso l'accoglienza ed assistenza rivolti sulla centralità della Persona. Tenendo conto di questi aspetti, strettamente legati alla

persona, vengono anche organizzate attività culturali, ricreative di sostegno psicologico;

- ✚ **eguaglianza, imparzialità ed equità di trattamento:** ad ogni persona viene garantito eguale trattamento a parità di condizione del servizio prestato nel rispetto delle singole individualità a prescindere da sesso, lingua, religione ed opinione politica;
- ✚ **qualità del servizio e professionalità:** la persona all'interno della Comunità Alloggio può contare su una équipe multi professionale, composta da professionisti quali operatrici OSS e altro personale in possesso di un'esperienza lavorativa pluriennale in assistenza agli anziani presso strutture socio-assistenziali o socio-sanitarie o a domicilio.
- ✚ **efficacia, efficienza ed economicità dell'organizzazione:** attraverso l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono l'uso ottimale delle risorse;
- ✚ **specificità della relazione:** sia tra gli ospiti che tra ospiti ed operatori;
- ✚ **flessibilità:** come capacità dell'organizzazione di adattarsi al variare dei bisogni dell'utenza;
- ✚ **rispetto della dignità della persona e riservatezza:** viene assicurato il rispetto della dignità della persona in tutte le fasi di permanenza;
- ✚ **trasparenza,** come garanzia agli utenti e ai loro familiari della conoscenza delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi;
- ✚ **continuità dei servizi resi:** salvo cause di forza maggiore, eventuali interruzioni nell'erogazione dei servizi, o variazioni nelle modalità di gestione, vengono comunicate tempestivamente agli utenti;
- ✚ **coinvolgimento dei familiari,** favorendo l'interazione degli ospiti con i loro familiari;
- ✚ **partecipazione:** La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:
  - messa a disposizione di spazi adeguati;
  - predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'ospite, anche attraverso le rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
  - esame delle segnalazioni e dei reclami proposti dell'utente;
  - divulgazione tra gli ospiti e loro familiari dei dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

La Comunità Alloggio Villa Novella recepisce il DGR 564/2000 e s.m. in cui sono elencate:

- parte I: disposizioni generali
- parte II: disposizioni specifiche della Comunità Alloggio



## VILLA NOVELLA

**Villa Novella** è autorizzata al funzionamento per 8 ospiti residenziali per permanenze di breve o di lungo periodo.

**Struttura attrezzata e gestita per le esigenze degli ospiti, è una soluzione innovativa e funzionale in quanto garantisce flessibilità e prontezza di accesso ai servizi di assistenza alle persone anziane autosufficienti o lievemente non autosufficienti e cognitivamente integri che possano, con l'aiuto di personale, autogestirsi mantenendo un elevato grado di autonomia residua.**

E' ubicata tra le verdi colline di Casalgrande in provincia di Reggio Emilia (RE), in posizione ottimale vicino al centro del paese.

**Villa Novella** è una villa singola a due piani, con ampio giardino attrezzato, con spazi che consentono soste all'aperto e l'organizzazione di attività di tempo libero, soprattutto nel periodo estivo.

La struttura è di *piccole dimensioni*, di tipo familiare dotata di ampio salotto, cucina, tre bagni accessibili per eventuali ridotte capacità motorie, zona relax e dispone di camere singole e doppie.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso la Comunità sono:

- ✓ Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini *personali*;
- ✓ Presenza per ciascun ospite di una cartella in cui viene conservata la documentazione sanitaria dell'ospite.
- ✓ Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite;
- ✓ Modalità di lavoro in equipe;
- ✓ Presenza di protocolli operativi;
- ✓ Presenza di una carta dei servizi aggiornata periodicamente;
- ✓ Servizio infermieristico e medico programmato sulla base del Piano di Assistenza Individuale (PAI);
- ✓ Animazione e servizio di intrattenimento sociale.



## **I SERVIZI OFFERTI**

Di seguito i servizi offerti presso la Struttura **VILLA NOVELLA**:

**Servizio Assistenziale:** sono assicurate, nelle 24 ore, la supervisione e il supporto nella cura della persona (igiene personale, vestizione, assunzione dei pasti), attività occupazionali e ricreative. Tali attività vengono svolte nel rispetto della dignità della persona, della sua riservatezza e della sua autodeterminazione. In caso di emergenza sanitaria tutti gli operatori sono formati per attivare i necessari interventi. Gli operatori operano in stretta collaborazione con i Medici di Medicina Generale degli ospiti e *con il personale infermieristico che opera nella Struttura.*



**Servizio di assistenza medica sanitaria:** le prestazioni di assistenza medica sono erogate dal *medico di medicina generale* di ciascun Ospite.



È a disposizione degli Ospiti un servizio di trasporto verso i più vicini ambulatori, laboratori di analisi, cliniche o ospedali per accertamenti e/o visite programmate, qualora l'anziano o i suoi familiari non siano in grado di provvedere autonomamente e garantisce l'accompagnamento nel caso di anziani soli.

**Servizio Infermieristico:** è assicurata l'attività di **assistenza infermieristica**, con particolare riguardo alla gestione dei farmaci e al raccordo con i Medici di Medicina Generale degli ospiti. Il personale infermieristico è presente in modo programmato in alcune fasce orarie per complessive 4 ore settimanali.



**Servizio di assistenza religiosa:** è assicurato nel pieno rispetto della libertà di culto della persona ospitata. Per la religione cattolica sono assicurate funzioni settimanali. Per altre confessioni religiose è possibile rivolgersi al coordinatore di struttura che avrà cura di garantire a ogni anziano l'espressione del proprio credo.



**Servizio di Ristorazione:** Villa Novella si attiene per la predisposizione dei menù al documento *“Linee di indirizzo regionali per la ristorazione dell’anziano in strutture residenziali”*. La scelta da parte dell'anziano è assicurata dalla presentazione di diverse alternative per ogni piatto (primi, secondi, contorni, frutta e dessert) in un menù articolato su 4 settimane, nelle



versioni estiva e invernale. Il servizio di ristorazione prevede la preparazione di colazione, spuntino a mezza mattina, pranzo, merenda e cena negli appositi locali adibiti a cucina all'interno della Comunità. I pasti sono preparati dalle operatrici con menù progettati per le caratteristiche e lo stile di vita delle persone accolte, che tengono conto delle diverse stagioni e delle tradizioni culinarie locali, in particolare nelle festività. Il servizio di ristorazione rispetta la normativa UE in materia di sicurezza e igiene degli alimenti.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

|                          |                 |                 |                 |
|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| • <b>prima colazione</b> | dalle ore 8,00  | • <b>pranzo</b> | dalle ore 12,00 |
| • <b>merenda</b>         | dalle ore 15,30 | • <b>cena</b>   | 18,30 – 19,30   |

I pasti vengono di solito consumati nella sala da pranzo.  
Gli orari dei pasti sono indicativi e non precludono la possibilità di orari personalizzati. I familiari che lo desiderano hanno la possibilità di pranzare con i loro cari, previo preavviso al Responsabile di struttura e con il pagamento del pasto come da tariffa prevista dall'Azienda (il costo è consultabile in struttura).

**Servizio di accompagnamento ospiti per emergenze sanitarie:**



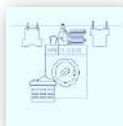
per emergenze/urgenze che richiedono un accesso al Pronto Soccorso, il trasporto sanitario è assicurato tramite il servizio 118. I famigliari vengono immediatamente avvertiti al fine di poter garantire l'assistenza al proprio congiunto. Su preventiva richiesta si organizzano anche mobilità e spostamenti privati degli Ospiti per esigenze personali. L'azienda si riserva di valutare l'opportunità di un accompagnamento in base alle specifiche condizioni dell'anziano.  
L'Azienda non si fa carico dei costi relativi a tutte le uscite a vario titolo decise e programmate dai famigliari.

**Servizio di pulizia e sanificazione:**



sono programmate e garantite quotidianamente pulizia e sanificazione, sia ordinarie che straordinarie.  
Sono accuratamente programmate pulizie di fino dell'intera struttura, degli oggetti, accessori, etc. per eliminare germi, sporcizia e preservare l'estetica degli spazi.  
L'azienda garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.

## **Servizio lavanderia, stireria e guardaroba:**



Villa Novella mette a disposizione degli Ospiti un servizio di lavaggio e cambio della biancheria , sia personale che piana. Sono pertanto assicurati:

- a) lavaggio, stiratura, piccole riparazioni, dei capi di abbigliamento personale degli anziani;
- b) fornitura e lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.).

Il servizio di lavanderia è affidato al personale interno dell'azienda come pure il servizio di piccole riparazioni; a carico dei famigliari è l'inserimento delle iniziali degli indumenti degli ospiti al momento dell'ingresso in Struttura.

**Parrucchiere e Barbiere:** oltre a quanto già previsto dalla retta è possibile usufruire di un servizio di parrucchiera e barbiere a pagamento.



**Sistemi di Sicurezza:** per maggior sicurezza degli Ospiti ogni posto letto e bagno privato sono dotati di un impianto a chiamata acustica; ciò consente al personale di assistenza di intervenire tempestivamente in caso di necessità. Sono inoltre dislocati nella Struttura: estintori, lampade di emergenza, cartelli e segnaletica, un punto di raccolta esterno.



**Segretariato e Disbrigo Pratiche Amministrative:** il personale, su richiesta, si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli ospiti che ne facciano preventiva richiesta (riscossioni, pagamenti, modulistica, prenotazione visite mediche, disbrigo pratiche e corrispondenza).



**Gite e Visite Guidate:** periodicamente la Struttura organizzerà gite e visite guidate di gruppo.

**Attività Sociali, Ricreative e di Animazione:** al fine di offrire la qualità del soggiorno, ad ogni ospite di Villa Novella viene fornito il sostegno necessario anche per quanto riguarda la sfera delle relazioni interpersonali. Vengono costantemente organizzate all'interno della Struttura attività di animazione programmate sulla base della personalità e delle capacità motorie degli Ospiti e realizzate in modo da

coinvolgere i loro familiari, gli organi di volontariato e associazioni.



**Servizio di manutenzione:** l'azienda garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, dei mobili e delle attrezzature attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti di collaborazione con ditte esterne.

**Posta e Internet:** Villa Novella garantisce la puntuale consegna della posta destinata agli Ospiti e fornisce possibilità di accesso alla connessione Internet.



## Arredi

Il tipo di arredi presenti nella Residenza “*Villa Novella*” è funzionale alla praticità e adeguato alle esigenze degli ospiti presenti. È comunque possibile personalizzare la propria stanza con oggetti o biancheria, nel rispetto delle norme e senza che ciò costituisca impedimenti per gli altri ospiti della struttura.

## Orari e visite

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari, visite di familiari e amici nel rispetto degli orari di struttura (di norma dalle ore 8.00 alle ore 21.00).

## Rette di soggiorno

Ogni anno, con l'approvazione del relativo bilancio, la società che gestisce “*Villa Novella*”, provvederà alla determinazione ed adeguamento delle rette/tariffe, ovvero della quota giornaliera attribuita ad ogni ospite, i servizi inclusi ed il listino prezzi di ulteriori servizi erogabili su richiesta.

Il pagamento del corrispettivo deve avvenire secondo le modalità contrattualmente intercorse con l'ospite, ovvero con il familiare dell'ospite medesimo.

Resta inteso che la retta, inizialmente stabilita, può subire aumenti dal 1° gennaio di ogni anno, in relazione ad adeguamento ISTAT, fermo restando un aumento minimo del 1% annuo, intervenute o prevedibili variazioni di costi delle prestazioni e dei servizi offerti o delle condizioni psicofisiche dell'ospite. Dell'eventuale aumento è dato preavviso almeno un mese prima della sua entrata in vigore.

***Per servizi inclusi ed esclusi nella retta si veda Allegato 1.***

**MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**

L'ingresso alla Struttura “**VILLA NOVELLA**” avviene tramite domanda presentata direttamente dagli interessati o eventualmente dai Servizi Sociali al coordinatore della struttura.

L'ammissione avviene sulla base della disponibilità dei posti e sulla base della valutazione di appropriatezza del servizio rispetto ai bisogni dell'anziano. A parità di condizioni, l'ammissione avviene secondo l'ordine cronologico della domanda.

**INSERIMENTO E PERIODO DI PROVA**

In tale fase, viene concordato verbalmente con l'anziano o il familiare di riferimento (o tutore/amministratore di sostegno) la data prevista di avvio all'ingresso nella struttura, con fermo posto letto a decorrere da quella data, il nominativo di chi si impegna al pagamento della retta e alla sottoscrizione del contratto, oltre all'indicazione del familiare/persona di riferimento da contattare per ogni eventualità e per il disbrigo delle pratiche amministrative/sanitarie o ritiro della corrispondenza.

In occasione dell'incontro preliminare il coordinatore della struttura (o suo delegato) consegna la Carta dei Servizi.

Successivamente si procede, di norma prima dell'ingresso in struttura dell'anziano, alla firma del contratto di ospitalità.

Alla firma del contratto presso la sede amministrativa il firmatario deve consegnare la seguente documentazione:

- ❖ documento di identità e codice fiscale dell'ospite;
- ❖ documento di identità e codice fiscale del firmatario del contratto;
- ❖ copia versamento della caparra a titolo di garanzia;
- ❖ copia della nomina dell'amministratore di sostegno/tutore (se presente);

Al momento dell'ingresso in struttura il familiare/figura di riferimento deve fornire:

- ✓ tessera sanitaria dell'ospite (copia);
- ✓ esenzione ticket dell'ospite;
- ✓ certificato del medico curante contenente le patologie, le terapie in corso al momento dell'ingresso, con relativa posologia e la dichiarazione che la persona può essere inserita nella Struttura.

Il Gestore prevede un periodo di 15 (quindici) giorni dall'accoglimento dell'Ospite per valutare l'idoneità al tipo di struttura. Se trascorso tale periodo non si sono riscontrate delle criticità, l'Ospite sarà da considerarsi accettato. In caso di esito negativo della prova, il Gestore potrà recedere dal Contratto con conseguente obbligo dell'Ospite di rilasciare l'alloggio entro il termine perentorio di 3 (tre) giorni. In mancanza di rilascio si applicherà la procedura prevista dal successivo paragrafo e l'Ospite sarà tenuto al pagamento, a titolo di penale, di una somma pari al doppio della retta giornaliera per ogni giorno successivo al termine assegnato.

**DIMISSIONI / CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

L'ospite, inserito in VILLA NOVELLA a tempo indeterminato, potrà cessare la Sua permanenza per:

- ✓ dimissioni volontarie dell'anziano, a decorrere dalla data indicata nella comunicazione formale;
- ✓ peggioramento dello stato di salute, tale da rendere incompatibile la permanenza presso la struttura VILLA NOVELLA: il Gestore si riserva la facoltà di modificare la sistemazione alloggiativa iniziale dell'Ospite e di trasferirlo in una camera diversa da quella originariamente assegnata, per necessità organizzative proprie o per mutate condizioni fisiche o psichiche dell'Ospite o, ancora, per ragioni di incompatibilità con altri ospiti entro e non oltre 15 giorni dal verificarsi dell'evento. In caso di assenza dell'Ospite volontaria o per ricovero ospedaliero, sarà applicata una riduzione della retta giornaliera nella misura del 10%. In caso di mancato rientro sarà dovuta una somma pari all'ammontare della retta per il periodo di preavviso non concesso, oltre al rimborso per le spese di liberazione dell'alloggio dagli effetti personali dell'Ospite
- ✓ decesso: in caso di decesso dell'Ospite l'alloggio dovrà essere liberato entro i successivi 5 (cinque) giorni, che saranno considerati ai fini del pagamento della retta. Entro tale termine dovranno essere ritirati gli effetti personali dell'Ospite; in mancanza vi provvederà il Gestore, con addebito delle relative spese al Referente o agli altri soggetti obbligati per legge.
- ✓ In caso di persistenti e reiterate morosità o violazioni gravi delle regole di convivenza, l'azienda può assumere direttamente determinazioni in merito alle dimissioni dell'anziano.

**LE FIGURE PROFESSIONALI**

Presso VILLA NOVELLA operano le seguenti figure professionali:

**Personale di assistenza (OSS, ADB, OTA) con i titoli previsti dalla 564/2000 e personale infermieristico.**

Tutti gli operatori rispondono direttamente al Coordinatore responsabile della Struttura.

E' garantita una presenza programmata di personale addetto all'assistenza di base (OSS / ADB / OTA); nei momenti della giornata e della notte in cui è assente, viene garantita la presenza di personale, con esperienza, in grado di intervenire per eventuali urgenze/emergenze.

Le figure direttamente dedicate all'assistenza, adeguatamente formate e in possesso delle qualifiche professionali richieste, con mansioni e responsabilità diverse, con turni giornalieri e con orari flessibili, garantiscono il funzionamento dei servizi.

Tutte le figure che operano a diretto contatto con l'anziano costituiscono l'equipe, il cui coordinamento operativo è assicurato attraverso riunioni periodiche.



## Turni di Lavoro e Orari di Servizio

I turni di lavoro e gli orari di servizi vengono predisposti dal Coordinatore.

## Orario della Giornata

L'organizzazione della Residenza ricalca quella di una abitazione a gestione familiare, pertanto anche gli orari seguono lo stesso tipo di strutturazione:

Ore 08:00 Sveglia con assistenza (se necessaria) dell'ospite nelle pulizie personali;

Ore 08:00 Prima colazione nella sala da pranzo o a letto e Pulizia delle camere;

Ore 10:00 Pausa per merenda;

Ore 10:30 Riunione nel soggiorno per attività ricreative (ad es. leggere, scrivere, ecc.), o attività motoria (ad es. passeggiate nelle belle giornate);

Ore 12:00 Pranzo nella sala da pranzo. Possibilità di riposare nella propria camera oppure rilassarsi nel salone guardando la TV o svolgendo attività personali;

Ore 15:30 pausa per un the, merenda e attività ricreative;

Ore 18:30-19:30 cena;

Ore 19:00 ritrovo nel soggiorno, attività ricreative;

Ore 20:30 riposo notturno.

## DIRITTI DEGLI OSPITI

É diritto degli ospiti della Residenza:



- ✓ ricevere le prestazioni comprese nella retta versata;
- ✓ ricevere il servizio nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l'attività della casa famiglia;
- ✓ portare nella propria stanza suppellettili, oggetti personali di piccolo ingombro e/o piccoli presidi da

installare nel rispetto delle indicazioni dell'azienda e conformi alle normative di sicurezza;

- ✓ uscire dalla struttura, previa comunicazione al Coordinatore o all'operatore;
- ✓ ricevere, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di famigliari e amici nel rispetto degli orari di struttura (di norma dalle ore 8.00 alle ore 21.00);
- ✓ veder rispettata la riservatezza della propria persona fisica e dei propri spazi personali;
- ✓ ottenere informazioni dalle figure preposte sulle proprie condizioni di salute e sugli interventi assistenziali e sanitari, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro e ottenere informazioni sui diritti e sulle prestazioni a cui è possibile accedere sulle procedure e sui costi;
- ✓ ottenere il rispetto, in caso di decesso, delle scelte funerarie espresse dall'anziano o dal famigliare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno;
- ✓ praticare la propria fede religiosa e farsi assistere dal ministro del culto prescelto;

✓ ottenere indennizzi per il danneggiamento o lo smarrimento di effetti personali, se riconducibili a responsabilità del personale aziendale.

### DOVERI DEGLI OSPITI



È dovere degli ospiti della Residenza Assistita per Anziani:

✓ disporre del proprio corredo personale, identificato attraverso l'apposizione del numero assegnato, come richiesto al momento dell'ingresso dalla struttura e reintegrarlo nel corso dell'accoglienza quando ve ne sia la necessità;

✓ essere in possesso dei documenti anagrafici

e sanitari necessari per l'ingresso e la permanenza nei servizi;

- ✓ rispettare gli orari della struttura;
- ✓ mantenere comportamenti improntati a buona educazione;
- ✓ evitare di arrecare disagio e disturbo agli altri ospiti;
- ✓ comunicare le proprie uscite al personale;
- ✓ rispettare l'assegnazione del posto e della camera comunicati o la loro variazione;
- ✓ rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica e tenere comportamenti che non compromettano la sicurezza dei luoghi o delle persone;
- ✓ fumare esclusivamente nelle aree in cui è permesso;
- ✓ corrispondere la retta, sulla base degli accordi contrattuali assunti, rispettando le scadenze fissate, anche in caso di assenza temporanea.

È inoltre dovere dei famigliari di riferimento/tutori/amministratori di sostegno scegliere direttamente, in caso di decesso dell'ospite, le modalità e i soggetti a cui rivolgersi per le esequie. Per il rispetto della vita in comunità e della privacy e per consentire il lavoro degli operatori, gli utenti, i parenti e i visitatori devono adottare un comportamento consono all'ambiente. L'ospite e i suoi famigliari hanno il dovere di attenersi alle regole di convivenza fissate dall'azienda e illustrate al momento dell'ingresso dal responsabile della struttura.

Si riportano qui solo alcune modalità di comportamento generali:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- avere cura di mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
- contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune;
- rispettare gli altri ospiti nell'uso di televisori e apparecchi radio e nell'uso degli spazi comuni e delle camere da letto;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari.

## **USCITE**



Bergioland Srl rispetta il diritto all'autodeterminazione e alla libertà di movimento degli ospiti, compresa la loro uscita dalla struttura e il rientro, con esonero di ogni responsabilità per eventuali danni che possano occorrere al singolo anziano e/o a persone e/o a cose all'esterno del servizio.

Nell'interesse degli anziani che comincino a mostrare segni di deterioramento cognitivo e/o disorientamento spazio-temporale, in attesa di un trasferimento in altra Struttura più idonea, sono poste in essere, a garanzia della loro sicurezza, opportune misure di tutela e controllo. In tali ipotesi, l'uscita dalla struttura può avvenire solo dietro apposita istanza del familiare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno dell'anziano, con esonero di ogni responsabilità dell'azienda per eventuali danni che possano occorrere all'anziano stesso e/o a persone e/o a cose.

## **VISITE DI FAMIGLIARI E AMICI**



Per favorire il mantenimento delle relazioni dell'ospite, familiari e amici possono far visita al proprio caro in orario diurno in ogni momento della giornata e anche uscire con l'anziano se le condizioni di salute lo consentono.

La struttura è chiusa, per motivi di sicurezza, durante la notte (dalle ore 21.00 alle ore 8.00). Per il rispetto della privacy degli utenti è necessario che i visitatori escano dalle camere durante gli interventi assistenziali e/o le visite mediche. I visitatori devono inoltre tenere in considerazione le esigenze di tranquillità e riservatezza degli ospiti, adottando un comportamento adeguato. In casi di particolare necessità può essere prevista la permanenza, per periodi limitati, di familiari anche durante la notte, previa autorizzazione del coordinatore responsabile di struttura. È ammessa, su richiesta della famiglia, anche l'assistenza familiare privata, purché nel rispetto delle regole definite dall'azienda.

## **EMERGENZE NON SANITARIE**

Il Responsabile della Struttura, o persona delegata, garantisce l'intervento tempestivo di operatori specializzati.

Durante le ore del giorno si fa riferimento sia al Responsabile della Struttura sia agli Operatori presenti in turno.

ASPETTI ECONOMICI



Per i posti di Villa Novella è il Consiglio di Amministrazione di Bergioland Srl che annualmente delibera la retta giornaliera, che è consultabile sul sito dell’azienda, presso la struttura e sulla Carta dei Servizi.

La tariffa giornaliera include i Servizi compresi nella retta sinteticamente costituiti da:

- i) offerta di una sistemazione alloggiativa;
- ii) vitto e prestazioni socio-assistenziali;
- iii) rispetto dei protocolli di assistenza previsti dalla legge;
- iv) stipula e conservazione di una adeguata polizza con primaria compagnia assicurativa per la responsabilità civile conforme alla vigente normativa.

Il dettaglio delle prestazioni ricomprese nei Servizi e quelle escluse sono dettagliatamente indicate nell’Allegato 1.

QUALITÀ, TRASPARENZA E ASCOLTO



L’ascolto degli ospiti è un impegno prioritario dell’azienda per promuovere un miglioramento continuo della qualità dei propri servizi e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i propri utenti.

Bergioland Srl favorisce e assicura, con forme diverse, momenti di partecipazione, confronto e condivisione, individuale e/o di gruppo, sulla qualità dei servizi erogati, con i fruitori dei servizi e/o i loro familiari.

Tali informazioni aiutano l’azienda a comprendere, dal punto di vista degli utenti, ciò che essi considerano punti di forza e di debolezza dei servizi.

I risultati ottenuti vengono restituiti agli utenti e ai loro familiari.

|                       |   | FATTORE                                                                                                              | INDICATORE                                                                                                                                                                                          | STANDARD      |
|-----------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| FASE DELL’ACCOGLIENZA | 1 | Soddisfazione dell’anziano e del familiare nel momento dell’ingresso in struttura e nel primo periodo di accoglienza | n. di utenti (anziani e famigliari) che esprimono, in una specifica rilevazione, grado di soddisfazione uguale o superiore a 4 (in una scala da 1 a 5) a un mese dall’ingresso / n. utenti entrati. | almeno il 70% |

|                       |   | FATTORE                                                                                            | INDICATORE                                                                                                                                                                                           | STANDARD                                                     |
|-----------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|                       | 2 | Coinvolgimento dei famigliari                                                                      | organizzazione di almeno 2 incontri periodici annuali individuali con i famigliari di riferimento di ogni ospite<br>organizzazione di incontri periodici in plenaria                                 | almeno il 90% degli ospiti<br><br>almeno n. 2 incontri annui |
| FASE DELLA PERMANENZA | 3 | Personalizzazione degli interventi                                                                 | almeno n. 2 proposte di attività di animazione e socializzazione periodica per ciascun ospite                                                                                                        | almeno l'80% degli ospiti                                    |
|                       | 4 | Capacità di cogliere precocemente i sintomi di riduzione dell'autosufficienza dell'ospite          | somministrazione all'ingresso, e in caso di bisogno (rientro dall'ospedale, variate condizioni) la scheda di valutazione                                                                             | almeno il 90% degli ospiti                                   |
|                       | 5 | Partecipazione alla vita comunitaria                                                               | eventi organizzati                                                                                                                                                                                   | almeno n. 3 eventi all'anno                                  |
|                       | 6 | Servizi alberghieri                                                                                | Specifica raccolta valutazioni ospiti e famigliari riguardo al servizio lavanderia e al servizio ristorazione                                                                                        | Almeno n. 1 volta all'anno                                   |
| FASE DELLA DIMISSIONE | 7 | Accompagnamento nella fase della dimissione in caso di ricovero temporaneo o dimissione volontaria | n. di utenti (anziani e famigliari) che esprimono, in una specifica rilevazione, grado di soddisfazione uguale o superiore a 4 (in una scala da 1 a 5) al momento della dimissione/n. utenti dimessi | almeno il 70% dei dimessi                                    |
| PERSONALE             | 8 | Aggiornamento/ formazione del personale                                                            | n. momenti formativi effettuati                                                                                                                                                                      | almeno due momenti formativi dell'equipe all'anno            |

## INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI



Bergioland Srl garantisce le informazioni generali sul proprio operato attraverso il proprio sito

**<https://www.villainescasalgrande.it>**

Per informazioni di dettaglio, richiesta di chiarimenti, esposizione di problemi o per riferire circa disservizi, come pure per rivolgere apprezzamenti ed encomi, ci si può rivolgere al coordinatore di struttura, in quanto responsabile del servizio.

Nel rispetto delle esigenze organizzative del servizio, al fine di ottenere colloqui personalizzati, è consigliato richiedere appuntamenti individuali con il coordinatore di struttura.

L'azienda si impegna, a prendere in carico le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci entro un massimo di 10 giorni.

## PRIVACY E SICUREZZA



In ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal D. Lgs. n. 101/2018 e s.m.i. “*Codice in materia di protezione dei dati personali*”, Bergioland Srl adotta tutte le misure tecniche ed organizzative adeguate al trattamento atte a garantire la protezione dei dati personali. Ai sensi della vigente normativa, l'Azienda è titolare del trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati personali è effettuato per le finalità socio-assistenziali meglio descritte nelle informative pubblicate sul sito e nel rigoroso rispetto del segreto professionale.



Nei propri servizi Bergioland Srl garantisce l'attuazione degli adempimenti normativi in materia di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti, del personale dipendente e collaboratori assicurando la periodica valutazione dei rischi connessa alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte e la redazione / aggiornamenti della documentazione prevista ai sensi del D. Lgs. 81/08 e s.m.i.. Adotta procedure e istruzioni operative per la prevenzione e protezione rispetto ai principali rischi individuati e assicura la formazione e il periodico aggiornamento del proprio personale in materia di sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro. L'azienda garantisce altresì, attraverso proprio personale dipendente, o personale di ditte esterne specializzate, interventi di manutenzione periodica di locali, impianti, attrezzature e apparecchiature, nonché, in caso di necessità, interventi di manutenzione straordinaria.

**Accettazione delle Norme contenute nel presente Documento.**

La società che gestisce la struttura, coloro che collaborano con essa, l'anziano e familiari dell'ospite devono prendere visione della carta dei servizi, accettare e rispettare tutte le norme in essa contenute.

Copia del presente documento sarà tenuto a disposizione presso la struttura per esibirlo a chiunque ne faccia richiesta e verrà reso pubblico sul sito web al fine di prenderne visione in qualsiasi momento.

**BERGIOLAND SRL**

STRUTTURE RESIDENZIALI ASSISTITE PER ANZIANI

**BERGIOLAND SRL**

P. Iva e C.F.: 02795170352

**Sede legale e amministrativa**

Via di Mezzo Casalgrande, 11  
42013 Casalgrande (RE)

PEC: *bergioland@pec.it*

---

***PER INFORMAZIONI COMMERCIALI***

E-mail: *info@villanovellacasalgrande.it*

Tel: 335-405737

***PER INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE***

E-mail: *amministrazione@bergioland.it*

Tel: 338-5864699



**Nota:**

È vietata la copia e la riproduzione dei contenuti e immagini in qualsiasi forma. È vietata la redistribuzione e la pubblicazione dei contenuti e immagini non autorizzata espressamente dalla società.



## ***SERVIZI INCLUSI ED ESCLUSI NELLA RETTA / ASPETTI ECONOMICI***

### **SERVIZI INCLUSI**

- offerta di una sistemazione alloggiativa;
- vitto e prestazioni socio-assistenziali;
- rispetto dei protocolli di assistenza previsti dalla legge;
- stipula e conservazione di una adeguata polizza con primaria compagnia assicurativa per la responsabilità civile conforme alla vigente normativa;
- servizi alberghieri che comprendono sia la manutenzione della struttura che tutto ciò che è di uso quotidiano agli ospiti.

### **SERVIZI ESCLUSI**

- dotazione di biancheria personale;
- ticket, onorari, spese farmaceutiche;
- soggiorni all'esterno della struttura;
- protesi e ausili;
- assistenza dell'anziano al di fuori della struttura (esempio soggiorni riabilitativi, ecc.);
- trasporti richiesti dall'anziano o dalla famiglia;
- accompagnamenti a visite programmate come specificato nel paragrafo "*Servizi Offerti*";
- spese personali dell'anziano non comprese nei punti precedenti (per esempio acquisto di libri, riviste, giornali, cure estetiche, abbonamento a pay-tv, ecc.);
- fornitura di eventuali pannoloni, qualora la fornitura da parte dell'AUSL competente non fosse sufficiente a soddisfarne l'esigenza del singolo ospite;
- manicure e pedicure;
- servizio parrucchiere presso la struttura;
- fisioterapia, anche presso la struttura;
- assistenza e sorveglianza presso strutture ospedaliere in caso di ricovero.

**La struttura, su espressa richiesta dei parenti, ovvero degli ospiti, potrà occuparsi dell'organizzazione e dell'espletamento di tutti i servizi, addebitandone i relativi costi nella fattura di cui alla retta periodica del mese successivo al servizio.**

Il costo della prestazione giornaliera viene stabilito in una somma che varia da € 80,00/gg ad € 90,00/gg a seconda della valutazione delle esigenze dell'ospite nonché al periodo di permanenza.

In caso di temporaneo allettamento o peggioramento delle condizioni di salute dell'ospite, il coordinatore della struttura unitamente all'anziano o al familiare di riferimento (tutore/amministratore di sostegno) valuterà se la retta dovrà essere pagata per intero o solo per il periodo in cui l'ospite ha usufruito della struttura.

In caso di assenza dell'ospite, dovuta a ricoveri ospedalieri o a dimissione temporanea, potrà essere calcolata una decurtazione della retta quotidiana, il cui importo, assieme ai costi, verrà comunicato all'ospite al momento.

In caso di morosità, l'azienda, ove non venga presentata istanza di rateizzazione, procede al recupero del credito tramite vie legali o altre misure ammesse dalla normativa vigente con l'addebito delle spese legali.