

### **DIRITTI E DOVERI**

L'ospite ha il diritto di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie credenze politiche e religiose. Gli operatori sono tenuti a garantire risposte adeguate ai singoli bisogni degli anziani tutelandone la riservatezza e la privacy. L'ospite ha diritto di ottenere informazioni, sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile e chiaro. Poiché all'interno della struttura convivono molte persone, allo scopo di garantire una serena e tranquilla convivenza con gli altri anziani e con gli operatori, si richiede all'anziano il rispetto delle elementari regole di vita comunitaria, ed in particolare ad osservare le regole evidenziate nel regolamento interno.

### **RETTA**

La retta comprende: i servizi alberghieri (alloggio, vitto, biancheria da camera) l'assistenza medica, infermieristica, l'assistenza di base e tutelare diurna e notturna, le attività ricreative e culturali d'animazione. Dalla retta sono escluse: le medicine a pagamento, i ticket sanitari, i presidi sanitari non mutuabili (pannoloni, busti, calze elasticizzate ecc.), spese a titolo personale (visite specialistiche private, parrucchiera, barbiere, podologa ecc.), il lavaggio degli indumenti personali e i servizi di trasporto esterni alla struttura. In conformità alla legge 477 del 12/4/99, una parte della retta è fiscalmente deducibile. Dietro richiesta, la struttura rilascia dopo la chiusura del proprio bilancio, una dichiarazione, in cui si attesta la percentuale deducibile della retta, corrisposta dall'ospite nell'anno precedente.

### **PAGAMENTO**

Il pagamento della retta è da effettuarsi mensilmente in via anticipata entro il 10 del mese di riferimento, o presso l'ufficio con assegno o tramite bonifico bancario.

### **RETTA GIORNALIERA**

Camera singola con bagno:

Camera singola senza bagno:

Camera doppia:

### **CONVENZIONE CON IL COMUNE**

Per la gestione di una parte dei posti letto è attualmente in corso una convenzione con il Comune di Modena, in questo caso l'ingresso degli ospiti e la determinazione della retta sono definiti dal Servizio Interventi Residenziali del Comune

Per gli ospiti in convenzione con il Comune di Modena, valgono le regole definite dal Servizio Interventi Residenziali per Anziani. Per tutto quello che non è stato sopra contemplato si fa riferimento al regolamento interno della struttura.

### **AMMINISTRAZIONE**

L'amministrazione è a disposizione degli ospiti e dei parenti per informazioni e richieste di assistenza per il disbrigo di eventuali pratiche burocratiche, o in merito ai servizi offerti dalla struttura. Ai fini della rilevazione della qualità dei servizi offerti dalla struttura, inoltre, è molto gradita da parte della amministrazione, la comunicazione di eventuali osservazioni, da parte degli ospiti o dei parenti.

### **Orario d' ufficio:**

lunedì-venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle 19,00.

### **ORARIO DI VISITA**

Parenti e amici possono fare visita agli ospiti, trattenendosi liberamente in struttura e partecipare alle attività ricreative dal lunedì alla domenica, dalle 9,30 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 19,30 nel rispetto del riposo pomeridiano degli ospiti.



*Villa Regina*

*Residenza per anziani*

*CARTA DEI SERVIZI*

VILLA REGINA RESIDENZA PER ANZIANI  
POSIZIONATA IN ZONA CENTRALE A MODENA,  
DISPONE DI UN'AMPIA ZONA VERDE  
RAGGIUNGIBILE CON L'AUTOBUS DI LINEA N. 5

*Villa Regina Eneide S.r.l.*

*via Francesco Prampolini, 196*

*41124 Modena*

*tel.: 059 300106 Fax: 059 3091858*

*E-mail: villa.regina.mo@libero.it*

# SERVIZI OFFERTI

Villa Regina, oltre ad organizzare per quanto possibile i propri ambienti e servizi in modo da ricreare un luogo familiare per i propri ospiti, si propone di dare una elevata assistenza alla persona sotto vari aspetti. Nello specifico i servizi offerti sono i seguenti:

- **Assistenza di base e tutelare nelle attività di vita quotidiana**
- **Assistenza medica e infermieristica;**
- **Assistenza riabilitativa;**
- **Attività di animazione;**
- **Servizi alberghieri.**

## ASSISTENZA DI BASE E TUTELARE NELLE ATTIVITA' DI VITA QUOTIDIANA

Il servizio è diretto a migliorare e/o a mantenere le capacità residue dell'anziano e, nel rispetto dei suoi bisogni, lo supporta e l'aiuta durante le seguenti attività:

### 1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno

Di norma gli ospiti vengono alzati dalle 6,30 alle 8,30, tenendo conto delle esigenze, abitudini e condizioni di ogni ospite. Alzate programmate e personalizzate sono previste per bisogni sanitari specifici. Dopo pranzo, è previsto per gli anziani che lo richiedano o ne abbiano necessità, il riposo pomeridiano a letto. Gli anziani vengono accompagnati nelle proprie camere per il riposo notturno a partire dalle ore 19,00 sempre tenendo conto delle singole esigenze.

### 2. Assunzione dei pasti

I pasti sono consumati nelle 3 sale da pranzo poste al piano terra, al primo e terzo piano, in relazione alle necessità di assistenza al pasto degli ospiti. Vi è inoltre la possibilità di consumare i pasti in camera per gli ospiti che per particolari motivi ne facciano richiesta o nel caso di ospiti allettati. Durante i pasti il personale della struttura supporta gli ospiti che hanno delle difficoltà o sono impossibilitati ad alimentarsi autonomamente.

### 3. Cura della camera e degli effetti personali

La camera viene riordinata quotidianamente. Il cambio della biancheria da letto avviene con frequenza settimanale o secondo necessità. La pulizia degli ausili (carrozzine, tripodì ...) è svolta periodicamente e al bisogno. Gli armadi e i comodini degli ospiti vengono riordinati in modo programmato e se possibile in collaborazione con l'anziano e/o i familiari.

### 4. Igiene e cura della persona

Il personale di assistenza (OSS) aiuta l'ospite nella cura quotidiana della persona stimolandolo al mantenimento delle autonomie residue. Per gli ospiti che non siano in grado, la cura della persona viene svolta completamente dal suddetto personale. I bagni assistiti dal personale della struttura, sono programmati in base ai bisogni ed alle esigenze degli anziani, di norma la frequenza è settimanale o al bisogno.

### 5. Assistenza notturna

Il servizio di assistenza notturna assicura la tutela degli ospiti con verifiche programmate nelle singole camere per svolgere interventi al bisogno o programmati, relativi a posture, idratazione e cambi. Nelle ore notturne sono presenti un operatore OSS e un infermiere professionale; per le urgenze sanitarie si fa affidamento ai medici della struttura.

## 6. Accompagnamenti esterni e ricoveri ospedalieri

I servizi agli ospiti, vengono svolti unicamente all'interno della struttura, pertanto pur assistendo gli ospiti e i parenti nell'espletamento delle pratiche burocratiche, per le visite di controllo all'esterno della struttura o per eventuali ricoveri, gli ospiti devono essere accompagnati e seguiti dalla persona responsabile o dai famigliari.

## ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA

Il servizio ha lo scopo di tutelare la salute ed il benessere degli ospiti attraverso attività di prevenzione e di cura. L'assistenza medica è affidata con visite programmate ai medici della struttura. Qualora l'ospite volesse mantenere il suo medico di base, la continuità assistenziale sanitaria deve essere dallo stesso garantita tramite visite programmate secondo i bisogni sanitari specifici dell'ospite, in questo caso al medico di struttura competono solo gli interventi di urgenza. L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24. L'infermiere provvede alla somministrazione dei farmaci, alle medicazioni, rilevazione dei parametri vitali, fleboclisi ecc.. seguendo le prescrizioni dei medici, riportate nella cartella personale dell'ospite. L'infermiere inoltre affianca i medici nelle visite programmate agli ospiti.

## ASSISTENZA RIABILITATIVA

Il servizio di riabilitazione è orientato a mantenere le capacità psicofisiche dell'anziano, al recupero mirato postoperatorio o post traumatico. Tale attività viene effettuata quotidianamente dalla fisioterapista nella palestra della struttura con interventi personalizzati anche su indicazione di specialisti esterni e dei medici di struttura. Sono programmate attività di gruppo in collaborazione con l'animatrice e con gli OSS. Per dare una maggiore assistenza fisioterapica, la struttura ha provveduto a dotarsi di attrezzature per cure specifiche.

## ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione viene svolto quotidianamente da personale specializzato che ha lo scopo di:

- stimolare e mantenere le abilità psicologiche e fisiche dell'ospite, e quindi contenere il processo involutivo: lettura dei giornali, attività manuali o ricreative (disegno, giochi collettivi come la tombola, ecc.)
- favorire il rapporto con l'ambiente esterno al fine di favorire le condizioni di benessere della persona: uscite organizzate per gruppi (teatro, feste ecc).

## SERVIZI ALBERGHIERI

### 1. Ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina interna della struttura seguendo un menu quotidiano e diversificato per ogni pasto o nel rispetto di regimi dietetici personalizzati su prescrizione medica. In occasione di particolari ricorrenze o festività è previsto un menù speciale a seconda della ricorrenza. Durante il corso della giornata, al mattino, al pomeriggio e dopo cena è prevista la distribuzione di bevande calde o fredde secondo la stagione.

Di norma la colazione è servita tra le ore 8:00, e le ore 9:00, del mattino; il pranzo alle ore 12:00; la cena alle ore 18:00.

### 2. Servizio lavanderia

Il servizio di lavanderia è affidato ad una ditta esterna, che provvede al lavaggio e igienizzazione della biancheria alberghiera in dotazione alla struttura (lenzuola, federe, asciugamani, tovagliato ecc...). Il lavaggio dei capi personali è a carico degli ospiti o parenti degli stessi, in quanto non compreso nella retta. Il lavaggio della biancheria personale degli ospiti, appositamente numerata prima dell'ingresso, può essere affidata su richiesta e a carico del cliente ad una lavanderia esterna specializzata convenzionata con la struttura. Poiché si ritiene importante la cura dell'abbigliamento e dell'aspetto degli anziani anche per una forma di rispetto della dignità personale, si richiede che i familiari garantiscano un'adeguata dotazione di biancheria intima e di abiti personali, nonché la sostituzione dei capi usurati. Il cambio stagionale dell'abbigliamento deve essere effettuato da un parente.

### 3. Servizio pulizie

Il servizio di pulizie è svolto da personale interno addetto a tale ruolo, il quale si occupa dell'igiene e pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni, degli spazi e servizi comuni.

## SERVIZI ACCESSORI

Sono effettuati su richiesta dell'ospite o del familiare e sono a pagamento.

- prestazioni di podologa e parrucchiera, svolte da personale specifico ed esterno alla struttura.;
- quotidiani e settimanali che possono essere consegnati a domicilio.

Presso la struttura viene celebrata settimanalmente la Santa Messa.

## MODALITA' DI ACCESSO

Al fine di garantire il più possibile la continuità dello stile di vita dell'anziano e del suo sistema di relazione familiare, è previsto un colloquio d'ingresso per realizzare un primo momento di conoscenza reciproca, ma soprattutto per individuare i bisogni, gli interessi e le attese dell'ospite. Le informazioni che scaturiscono dal colloquio vengono trascritte in una apposita "scheda di ingresso" (condizioni sanitarie dell'anziano, uso di particolari presidi, abitudini di vita quotidiane, e notizie della sua vita passata: figli, lavoro, svaghi, ecc.). L'ospite o la persona responsabile per esso, al momento dell'ingresso deve esibire al personale della Direzione i **documenti personali anagrafici e sanitari** (carta d'identità, cartellino sanitario cartaceo e magnetico), **copia delle cartelle cliniche e dei referti medici, certificato dello stato di salute e terapie** in atto redatto dal medico di base, **referto di RX torace** (non anteriore a 6 mesi). Gli vengono contestualmente consegnati il **Regolamento della struttura** e il **modulo del consenso informato** ai sensi della Legge 675/96 "tutela della privacy", che dovranno essere restituiti debitamente firmati entro un tempo massimo di 3 giorni.