

Villa

Claret

Casa di Riposo



Carta Servizi



Generalità

Gentile Ospite,
vi diamo il nostro più caloroso benvenuto a Villa Claret e con immenso piacere vi presentiamo la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi che le presentiamo è il documento che le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti e degli obiettivi che la struttura persegue.

La Carta dei Servizi, che rappresenta, oltre al peculiare aspetto informativo, assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto socio-assistenziale che la riguarda in prima persona.

Lei e i suoi familiari ricoprite un ruolo fondamentale all'interno dell'equipe assistenziale, vi invitiamo quindi a sostenere il progetto contribuendo ad offrirci consigli ed a segnalare eventuali disservizi: i responsabili della struttura, identificabili nella figura del Direttore, Medico e coordinatore, sono disponibili per ascoltare le vostre esigenze e per garantirvi un confortevole soggiorno.

Con questo strumento si intende quindi testimoniare concretamente da un lato quelli che sono i servizi offerti, dall'altro avviare un percorso di qualità che veda coinvolti i protagonisti: gli anziani ed i loro familiari.

La Direzione



Villa Claret

Presentazione

● ● Breve Storia delle Suore Clarinettiane

Antonio Maria Claret, fondatore della congregazione

La congregazione venne fondata a Santiago di Cuba da María Antonia París (1813-1885) e Antonio Maria Claret y Clará (1807-1870) per l'evangelizzazione, negli inizi attraverso l'educazione cristiana della gioventù.





Il 27 aprile 1855 ricevette da Papa Pio IX un rescritto che lo autorizza a erigere un monastero di religiose di voti solenni sotto la Regola di San Benedetto e il 27 agosto 1855 la Paríś fece la sua professione nelle mani del fondatore: le sue prime nove compagne emisero i loro voti il 3 settembre successivo.

Sorsero presto altri monasteri (cinque solo mentre la fondatrice era in vita). Trattandosi di istituzioni monastiche, tutte autonome, non fu possibile dare un governo centralizzato all'ordine come era nelle intenzioni di Claret: le rappresentanti delle varie case si riunirono nel 1895 e poi nel 1901, ma non trovarono una soluzione. Nel 1914 il claretiano Filippo Moroto, insigne canonista, iniziò a preparare un piano di unificazione e tra il 5 e il 7 ottobre 1919 le religiose celebrarono il capitolo generale (presieduto da Moroto, nominato visitatore apostolico che approvò l'unione.

Il 24 agosto 1920 la Santa Sede approvò l'unificazione dei monasteri in un'unica congregazione apostolica di religiose di voti semplici e il 4 luglio 1922 ne approvò le costituzioni.

● ● **Attività e diffusione**

Le religiose di Maria Immacolata si dedicano all'annuncio della parola di Dio specialmente attraverso l'insegnamento, la catechesi e l'apostolato della stampa pastorale, sia ai credenti che ai non credenti.

Sono presenti in Europa nelle Americhe, in Asia e in Africa.

La sede Generalizia è in via Calandrelli a Roma.

Al 31 dicembre 2008, la congregazione contava 489 religiose in 81 case.





● ● Caratteristiche dell'immobile

Edificio finemente ristrutturato con materiale di ultima generazione per garantire la migliore fruibilità sia negli spazi privati che nelle aree comuni.

Ubicato nel Residenziale quartiere di Monteverde, a monte della strada privata in Via Saveria Santi, in un'area confortata di giardini e di spazi verdi a servizio esclusivo della struttura, composta da oltre 1000 mq. di giardino e di 1.200 mq. di struttura.

● ● Fini Istituzionali

Lo scopo della Struttura è quello di ospitare ed assistere persone anziane autosufficienti e parzialmente non autosufficienti, fino ad un massimo di 54 persone.

La struttura

La Struttura dispone di 54 posti letto distribuiti su cinque piani. Le sistemazioni prevedono camere a due letti (€ 97,00 al giorno), tutte dotate di servizi igienici, aria condizionata e televisore, telefono della struttura dedicato all'occorrenza per i signori ospiti, wi-fi e balcone.

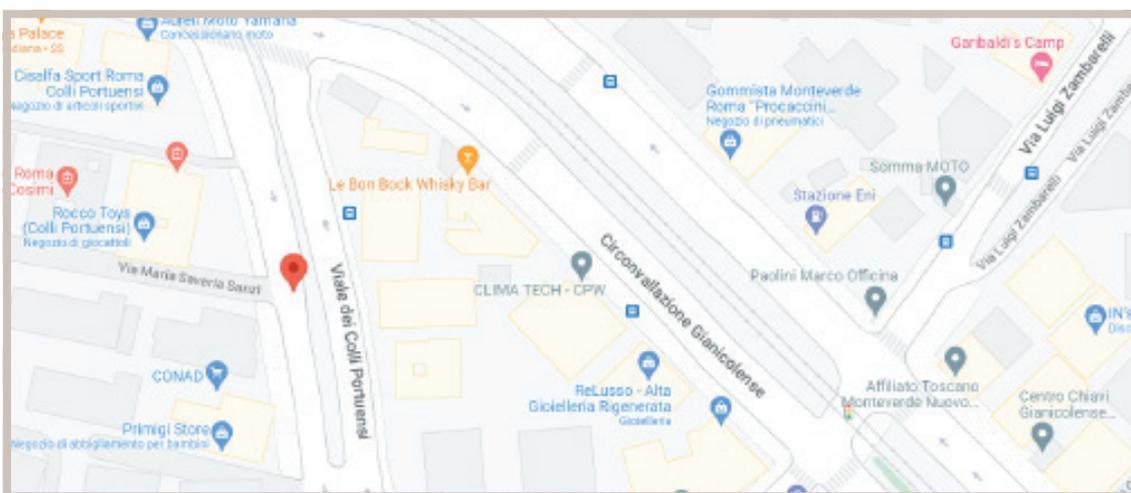
Sono a disposizione un'ampia sala da pranzo, angoli ricreativi con salottini e televisione. All'ingresso è presente un angolo bar con distributori automatici.

La struttura è inoltre dotata di: reception, infermeria, bagni attrezzati, un ascensore, lavanderia a pagamento per indumenti ospiti e stireria interna, cappella e camera ardente.



Come raggiungerci

Villa Claret è situata in **Via Maria Saveria Sanzi, 25**, una traversa di Viale dei Colli Portuensi.



● IN AUTOBUS/TRAM

La struttura è ben servita dagli autobus urbani. Fermano su Viale dei Colli Portuensi il **31**, il **33** e il **180 F**; su Circonvallazione Gianicolense i numeri: **8**, **791**, **792**, **H**, **088**, e **C6**

● IN TRENO

Scendere alla **Stazione Roma Trastevere** e proseguire con un bus/tram

● IN TAXI

Il servizio di taxi (24 ore su 24) si contatta ai numeri telefonici: **06/3570 - 06/3551 - 06/6645 - 06/8822**

Servizi offerti

I servizi offerti dalla struttura e compresi nella retta di soggiorno riguardano:

• • Servizio di vitto

L'attività di cucina è gestita da una ditta esterna che garantisce quattro pasti al giorno, in base ad un menù programmato su quattro settimane e differenziato a seconda della stagione. Sono previste diete personalizzate, stabilite da apposita prescrizione medica, a favore di ospiti con particolari esigenze cliniche che religiose.



Orari dei pasti:

- 08:00 - Colazione
- 12:15 - Pranzo
- 15:30 - Merenda
- 19:00 - Cena

● ● Servizio Medico Infermieristico

Quotidianamente è garantita la presenza di personale medico infermieristico durante le ore diurne.

L'assistenza infermieristica riguarda:

- le medicazioni, la programmazione di visite esterne ed esami su prescrizione medica, l'assistenza ai medici in visita, la tenuta delle cartelle sanitarie;
- la collaborazione con i fisioterapisti, operatori assistenziali e terapisti occupazionali per le congrue posture e la mobilizzazione degli ospiti.

Durante la settimana sono in struttura i medici di base con presenza programmata.

● ● Servizio di Fisioterapia ed Attività Motoria

Sono presenti in struttura fisioterapisti della riabilitazione, che si occupano quotidianamente della mobilizzazione, del recupero funzionale sempre coerentemente con il progetto individuale. Due volte alla settimana si svolge l'attività motoria di gruppo a cui gli ospiti possono liberamente partecipare. La struttura è dotata di un'ampia ed attrezzata palestra dove si svolgono gli interventi individuali.

● ● Servizio di Assistenza di base

- I medici e gli operatori socio-sanitari si occupano di assistere l'ospite in ogni momento della giornata, dall'igiene e cura della persona, all'assistenza ai pasti ed alla mobilizzazione, collaborando attivamente con le altre figure professionali presenti in struttura (infermieri, fisioterapista, educatore).

- Valutazione periodica infermieristica per la prevenzione della sindrome metabolica e le malattie cardiovascolari mediante rilevazione dei seguenti parametri:
 - Elettrocardiogramma
 - Pressione arteriosa
 - Frequenza cardiaca
 - Glicemia
 - Colesterolemia
 - MBI (indice di massa corporea)
 - Saturazione O₂.
- Per le famiglie dei nostri ospiti si offre un servizio di Prenotazioni Ambulatoriali presso il poliambulatorio Roma Medical Center, in Viale Cortina D'Ampezzo, 246, ampio parcheggio gratuito in convenzione.
- Per le prenotazioni, attività libera professione, se ne occuperà il personale della struttura.
- Nell'ambito dell'offerta sanitaria di Roma Medical Center la persona ha la facoltà di poter scegliere un medico o équipe di fiducia per l'assistenza dedicata in privato. Questa possibilità riguarda le visite specialistiche e tutte le indagini diagnostiche strumentali nelle diverse specialità.

● ● Attività di Animazione

Ruolo fondamentale all'interno dell'équipe è svolto dall'assistente sociale e dall'educatore, la cui funzione è quella di decodificare il contesto sociale, comprendere i bisogni e le aspettative, stimolare le capacità di socializzazione individuando ed incoraggiando occasioni di incontro ed integrazione sociale.

L'educatore è la figura professionale che innesca processi di conoscenza e di consapevolezza di sé stimolando dinamiche mirate all'accrescimento dell'autostima. Sollecita l'espressività personale attraverso attività quali: arti grafico-pittoriche, cucina, canto, lavorazione erbe aromatiche ed officinali,

proiezione di film e opere liriche, attività ricreative socializzanti (tombola, letture, feste di compleanno), attività specificamente collegate alla stagione (Natale, Pasqua...). In particolare durante le feste, i familiari e gli amici degli Ospiti sono sempre i benvenuti.

Presso la struttura operano saltuariamente gruppi di volontari della Comunità di Sant'Egidio ed altre associazioni presenti sul territorio che si impegnano a creare momenti di incontro e di svago oltre ad organizzare feste nelle ricorrenze principali (Natale, Pasqua, Carnevale).

● ● **Modilità di partecipazione dell'ospite all'organizzazione della vita nella struttura**

L'ospite ha diritto a proporre suggerimenti in merito all'organizzazione della struttura. L'ospite o i familiari collaboreranno con il Responsabile della struttura per proporre soluzioni innovative e di miglioramento.

● ● **Organigramma del personale**

Nel rispetto dell'organigramma della Struttura all'interno sono presenti diverse figure professionali alle quali è possibile riferirsi:

- Medico e infermiere
- Responsabile della struttura
- Responsabile servizi generali e amministrativi
- Segreteria
- Assistente Sociale
- Educatore professionale
- Operatori Socio Sanitari (OSS): in base alle necessità degli



ospiti comunque è presente in numero non inferiore ad un operatore ogni 5 ospiti e, durante le ore notturne sono presenti operatori socio sanitari con reperibilità medica e infermieristica, in numero non inferiore ad un operatore ogni 40 ospiti. In caso di presenza di ospiti non autosufficienti la presenza degli operatori varia in relazione alle maggiori necessità degli ospiti e a quanto previsto nei singoli piani personalizzati.

- Personale addetto ai servizi generali.

● ● Servizio di Pulizia

Sono presenti ausiliari addetti alle pulizie.

Il servizio è organizzato secondo i più recenti standard igienici ed eseguito utilizzando le attrezzature ed i prodotti chimici più idonei a questo scopo.

● ● Servizio Lavanderia

L'etichettatura e il lavaggio della biancheria personale è a carico degli ospiti. Viene offerto, su richiesta il servizio di lavanderia, opzione a pagamento che prevede il lavaggio e la sanificazione degli indumenti. La struttura non si assume la responsabilità di eventuali smarrimenti di biancheria non etichettata.

● ● Servizio di Assistenza Religiosa

Ogni ospite ha diritto di professare la propria fede religiosa e di farsi assistere dai ministri del culto cui appartiene.





Villa Claret è dotata di una Cappella interna per gli osservanti di religione cattolica, nella quale viene celebrata la Santa Messa tutti i sabato pomeriggio alle ore 16.00. Il sacerdote inoltre sarà presente ad esigenza e richiesta dell'ospite.

● ● Telefono

All'ingresso della struttura si trova un apparecchio telefonico che può essere utilizzato dagli ospiti per brevi telefonate negli orari di apertura della reception. È inoltre sempre possibile ricevere telefonate, utilizzando gli apparecchi mobili presenti in struttura.

● ● Servizi di Cura della Persona

Settimanalmente è presente in struttura un parrucchiere (per uomo e donna), le cui prestazioni sono a carico dell'ospite.

- Le prestazioni di manicure e pedicure vengono svolte da professionisti chiamati al bisogno, il cui costo non è incluso nella retta.

● ● Orario di Visita

I familiari degli ospiti residenti sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con il loro parente. La struttura è aperta tutti i giorni e non vengono posti dei vincoli sugli orari, mantenendo le stesse abitudini che si hanno presso il proprio domicilio.

Le visite pertanto sono sempre permesse, con il consiglio di





evitare l'orario dei pasti principali, durante i quali, tra l'altro, è vietato entrare nelle sale da pranzo, per un fattore igienico.

● ● **Modalità di accesso alla struttura**

L'anziano che desidera essere ospitato o il suo familiare devono compilare e sottoscrivere l'apposito modulo, allegando la seguente documentazione:

- Documento identità valido (in fotocopia)
- Codice fiscale
- Certificato di invalidità
- Documentazione sanitaria/lettera di dimissioni
- Tessera sanitaria (in originale, al momento dell'ingresso)
- Esenzione ticket
- Certificato dello stato di salute psichico e fisico (redatto dal medico di base)

La domanda, debitamente compilata, viene registrata nella lista d'attesa. Intervenuta l'accettazione della domanda di ammissione, l'interessato, o il suo tutore ad un suo mandatario, è invitato a prendere visione della struttura.

Prima del suo accoglimento nel Residence, l'ospite, ovvero la persona richiedente l'ammissione del medesimo, deve sottoscrivere il contratto.

● ● **Ricovero**

In caso di ricovero in ospedale, viene immediatamente avvisata la famiglia o chi ne ha la tutela e l'ospite viene trasportato con ambulanza tramite 118.



Il personale della struttura non è autorizzato ad effettuare l'accompagnamento dell'ospite in ospedale.

Per eventuali ricoveri programmati la Direzione prende contatti col reparto e provvede ad organizzare il trasporto.

Viene preparata dal personale la valigia con il necessario al ricovero, documenti sanitari, fotocopia della terapia in atto, copia del codice fiscale e copia dell'ultimo ricovero.



118

● ● Durata e conservazione del posto in caso di assenza prolungata

In caso di ricovero in ospedale o di assenza per scelta familiare (vacanze) per oltre 10 giorni, dovutamente comunicati alla Direzione, la stanza ed il posto letto resteranno a disposizione dell'Ospite.

Ove l'assenza o il ricovero sia prolungato oltre il suddetto periodo, la stanza ed il posto letto resteranno a disposizione dell'ospite ed in questi casi sarà dedotto dalla retta una quota pari al 20% dell'ammontare normalmente dovuto.

Servizio Psico Socio Educativo

• • Servizio Psico Socio Educativo

Ruolo fondamentale all'interno dell'equipe è svolto da figure professionali specializzate la cui funzione è quella di comprendere i bisogni e le aspettative dell'utente stimolandone le capacità di socializzazione e i momenti di incontro e condivisione. Numerose e specifiche le attività progettuali attraverso la realizzazione di workshop e laboratori creativi in cui gli utenti vengono chiamati a interagire attivamente al fine di potenziare le competenze cognitive, socio-emozionali e multisensoriali:

- Laboratorio di arte (arti visive, musica, danza).
- Laboratorio esperienziale sulle emozioni (il disegno, il racconto autobiografico, tecniche specifiche di condivisione dei vissuti emotivi, paure ed ansie).
- Laboratorio di lettura e percorsi guidati di lettura cinematografica: lettura condivisa di quotidiani, riviste, libri e visione attiva e consapevole di film.
- Corso di armonizzazione corporea e ballo.
- Corso di rilassamento e Training Autogeno: al fine di ridurre le problematiche psicosomatiche e gestire sintomi ansiosi.
- Giochi neuropsicologici: pianificati per stimolare le capacità cognitive, espressive e relazionali. Attività ludiche costruttive (gioco dell'oca, gioco del memory, la tombola, le carte etc.) e giochi cognitivi specifici.
- La bottega delle attività manuali: realizzazione di addobbi festoni, manifesti, lavoretti per il mercatino di Natale, lavorazione erbe aromatiche e officinali.

- Pet-therapy: pianificazione di attività e terapie in cui l'anziano viene assistito dall'animale.

● ● **Attività di comunità e progetto intergenerazionale**

Il progetto nasce dall'idea che anziani e bambini stiano bene insieme e siano ricchezza gli uni per gli altri. Vengono attivati dunque servizi e attività che diventano veicoli di aggregazione e di incontro sociale in cui anziani e bambini possano superare ragioni ed elementi di allontanamento e condividere un progetto comune.

- Attività straordinarie: gite fuori porta, occasioni di integrazione con la scuola del territorio (momenti quali ad esempio "I nonni raccontano" in cui i bambini hanno la possibilità di interagire con la saggezza dell'uomo che ha vissuto).
- Teatro come attività di integrazione con il mondo giovanile. L'anziano può collaborare con le proprie narrazioni e ricordi e, chi è in grado, può partecipare fisicamente al lavoro teatrale e corporeo.
- Olimpiadi della prima e terza età con lo scopo di creare un ponte tra giovani e anziani. Le sfide consistono in giochi di attenzione, risposta a domande, balli e per chi è fisicamente autonomo, in tornei (bocce, ping-pong, tiro con l'arco etc...).

● ● **Servizio di assistenza psicologica**

Ruolo fondamentale all'interno dell'equipe è svolto dallo psicologo a disposizione di ogni utente ma anche dei familiari.

Lo psicologo si occupa di ottenere un quadro completo dello stato di salute del paziente al fine di predisporre per ogni



utente uno specifico trattamento di riabilitazione cognitiva.

- Accoglienza dell'utente, colloquio di ingresso e valutazione diagnostica con l'aiuto dei familiari al fine di raccogliere elementi utili per elaborare il piano assistenziale individualizzato e pianificare successivi interventi e attività.
- Valutazione neuropsicologica come processo di diagnosi volto a valutare il funzionamento cognitivo della persona (memoria, l'attenzione, il linguaggio) ma anche eventuali variazioni a livello del comportamento e del tono emotivo.
- Sostegno psicologico alle famiglie. Lo spazio offerto ai familiari è motivato dal desiderio di sostenerli nei momenti di difficoltà, mediante una relazione nella quale possano sentirsi accolti, ascoltati e sostenuti nel riscoprire risorse per mantenere vivi i legami nei nuovi tempi e spazi ma anche supportati nella ricerca di nuove modalità di comunicazione con i propri cari.

Obblighi del personale

Agli ospiti della struttura, destinatari delle prestazioni assistenziali offerte, sono dovuti, da tutto il personale che opera nella struttura residenziale, rispetto, assicurazione della privacy, cortesia ed un trattamento dignitoso, qualsiasi siano le loro condizioni sociali, lo stato di inabilità o di non autosufficienza e le eventuali infermità da cui sono afflitti.



La sicurezza

Il servizio è reso nel rispetto delle normative vigenti relative all'igiene ed alla sicurezza dell'ambiente di lavoro e di vita degli ospiti.

● TESTO UNICO - DECRETO LEGISLATIVO N°81/2008

La Struttura ha prodotto la Relazione sulla valutazione dei rischi, in conformità al Decreto Legislativo n°81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori. È attivo il Piano di emergenza della Struttura in caso d'incendio. A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Periodicamente viene verificato lo stato dei dispositivi di sicurezza provvedendo alla manutenzione e/o sostituzione di quelli non più conformi.

● ATTUAZIONE SISTEMA AUTOCONTROLLO AZIENDALE

È stato attuato il Decreto Legislativo n° 155/97 (HACCP) tramite l'elaborazione di un manuale, ove viene individuato il sistema di analisi dei rischi per gli alimenti, la determinazione dei punti critici, dei limiti critici, il sistema di monitoraggio, le azioni correttive, le procedure di verifica. Il personale è stato informato sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

● ASSICURAZIONE

Villa Claret è dotata di polizze assicurative a copertura del rischio incendio, di Responsabilità Civile verso Terzi (RTC) e di Responsabilità Civile verso i Prestatori di Lavoro (RTC).

www.villaclaretroma.it