



Carta dei servizi

Servizio di Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti

1. Cenni storici

Villa Sorriso sorge nel centro storico di Marano s. P., un ridente paese tra il fiume e le verdi colline della valle del Panaro.

Fondata nel 1986 da Don Mauro Cavalieri, ha trovato una prima collocazione in una villa padronale d'inizio secolo, ristrutturata allo scopo.

Mirando ad offrire un ambiente sereno e rispettoso delle esigenze degli anziani e dei loro diritti, ha proseguito nel suo impegno sociale realizzando nel 1992 una nuova struttura, più qualificata ad offrire ospitalità alle persone non autosufficienti.

Dal 1998 la struttura ha avviato un rapporto di convenzione con i Distretti sanitari di Vignola e Castelfranco, con i quali è stato stipulato un contratto di servizio nell'ambito dell'accREDITAMENTO definitivo regolato dalla normativa 514/09.

L'Amministratore della struttura è attualmente la dott.ssa Luisa Cavalieri.

2. Dove siamo

Il complesso residenziale è ubicato in via Gramsci 149, angolo via 1° Maggio n. 2.

Dista circa 25 Km. da Modena e 20 minuti dalla A1 (uscita Modena Sud) e vi si arriva percorrendo la strada provinciale in direzione Vignola-Fanano.

Ben inserita nel contesto urbano, Villa Sorriso permette agli ospiti ed ai loro parenti di usufruire agevolmente dell'ampio giardino privato, dei numerosi servizi pubblici (biblioteca, museo, parco ecologico, chiesa, negozi, bar) e delle iniziative organizzate per la cittadinanza.

3. Mission

Villa Sorriso ha come obiettivo quello di offrire un'assistenza globale che mantenga inalterati i principi ispiratori di:

- Rispetto
- Umanità
- Eguaglianza dei diritti
- Collaborazione e competenza dei suoi professionisti, che consentono di:
 - **favorire** lo stato di **benessere** delle persone stimolando le abilità residue,
 - **prevenire** le situazioni di **rischio** legate alla condizione in cui si trova l'ospite
 - **rallentare** il processo di involuzione senile.

4. Servizi Offerti

Villa Sorriso è in grado di accogliere persone autosufficienti o con diverso grado di non autosufficienza per brevi e lunghi periodi.

In sintonia con l'evoluzione dei bisogni della popolazione anziana e disabile, la struttura offre un servizio di:

- **Casa residenza per anziani non autosufficienti (CRA)** con 63 posti accreditati con il Distretto di Vignola e di Castelfranco Emilia. La CRA è una struttura socio-sanitaria a carattere residenziale, intesa come luogo di vita quotidiano per accoglienza temporanea di sollievo o permanente.

Il servizio di Casa Residenza si articola in:

Assistenza di base 24 su 24

Villa Sorriso fornisce sulle 24 ore il servizio di assistenza tutelare utilizzando operatori in possesso della qualifica di OSS come richiesto dalla normativa vigente (DGR 514/09)

Il servizio di pedicure, barbiere e parrucchiere (taglio e piega) e i trasporti sanitari vengono forniti a titolo gratuito per gli ospiti accreditati, in quanto compresi nel Contratto di Servizio con i Distretti di Vignola e Castelfranco E..

Viene assicurato l'aiuto nelle attività quotidiane di:

- **Igiene personale:** vengono seguiti scrupolosi protocolli che coniugano un'igiene accurata con il mantenimento di una buona elasticità epidermica e consentono il mantenimento delle autonomie residue e della relazione con la persona (dignità, autostima, rispetto per se stessi).
- **Idratazione:** viene assicurata l'assunzione delle risorse idriche in base alle esigenze evidenziate nel PAI, per prevenire fenomeni di disidratazione, secondo un programma prestabilito.
- **Posture:** posizioni che vengono fatte assumere al fine di mantenere un buon grado di flessibilità osteo-tendinea e di elasticità muscolare, evitando anche la formazione di piaghe da decubito, secondo il programma definito nel PAI dei rispettivi ospiti.
- **Deambulazione assistita:** programma di interventi mirati a consentire all'ospite di mantenere le capacità residue nella deambulazione. Le modalità vengono stabilite dal Fisioterapista in base all'indice Tinetti che misura equilibrio e andatura. In caso di ospite con contenzione fisica l'attività viene effettuata ogni 2 ore.

Assistenza infermieristica

Villa Sorriso utilizza per questo servizio il numero di **infermieri** richiesto dalla normativa vigente (DGR 514/09) ed effettua un servizio 12/24h.

- **Somministrazione e conservazione farmaci:** Villa Sorriso somministra ad ogni ospite i farmaci stabiliti dal Medico di base all'interno del piano terapeutico personalizzato. La preparazione avviene al momento della somministrazione come previsto dalla normativa regionale vigente. I farmaci vengono conservati rispettando le norme vigenti del Ministero della Sanità.

La somministrazione viene realizzata mediante carrelli automatizzati che garantiscono il rispetto della prescrizione medica e ottimizzano l'utilizzo dei farmaci, evitando gli sprechi.

- **Protocolli sanitari:** Villa Sorriso pone in essere tutte le procedure previste dal Distretto AUSL di Vignola nell'espletamento delle attività sanitarie:

- **Lesioni da decubito:**

a) **prevenzione** Villa Sorriso si impegna a mantenere un'accurata igiene personale, in special modo per gli ospiti incontinenti, idratando la cute ed evitando sfregamenti o compressioni durante la mobilizzazione degli stessi. In particolare, per gli ospiti allettati, si procede alla posture almeno ogni due ore, utilizzando presidi antidecubito

b) In fase di **cura** vengono seguite scrupolosamente le procedure previste dal Distretto Ausl in materia sanitaria.

- **Visite specialistiche:** Villa Sorriso assicura l'organizzazione e il trasporto delle visite specialistiche richieste dal medico di base dell'ospite.

- **Invii in PS e Ricoveri:** Villa Sorriso assicura il pronto intervento in caso di emergenze non gestibili dalla struttura, attraverso il contatto diretto con il Pronto Soccorso di Vignola e/o la Guardia Medica, raggiungibili in pochi minuti di trasporto.

- **Contenzioni:** Qualora vi siano rischi di cadute dell'ospite, Villa Sorriso interviene in fase di prevenzione applicando una contenzione sia fisica (tavolino, divaricatore, cintura) che farmacologica, sia diurna che notturna, al fine di tutelare l'ospite non più in grado di deambulare autonomamente o di rimanere a letto in sicurezza, secondo quanto stabilito nel PAI.

- **Protocolli USL vigenti**, relativi a: approvvigionamento prodotti farmaceutici, somministrazione terapie farmacologiche, prelievi, trattamento lesioni.

Medicina di base

L'attività di prevenzione e cura delle patologie geriatriche è garantita da un medico di base della USL del Distretto di Vignola che assicura la sua presenza nell'arco della settimana, dal lunedì al venerdì. Al Medico di base compete la responsabilità di diagnosi e cura di tutti gli ospiti della struttura.

Intelligenza artificiale

La nuova cartella informatizzata assicura l'efficienza dei flussi informativi e l'immediatezza di intervento, permettendo a tutta l'equipe di cura di essere in possesso delle informazioni necessarie per poter svolgere al meglio il proprio compito.

La tecnologia impiegata nell'erogazione del servizio utilizza un Database ORACLE.

Servizio di riabilitazione neuromotoria

Attività di rieducazione neuromotoria, con utilizzo di apparecchiature quali: tens e ultrasuoni, unitamente ad interventi di ginnastica individuale e di gruppo.

Villa Sorriso assicura gli interventi riabilitativi in considerazione delle necessità emerse durante l'elaborazione del PAI.

Il fisioterapista valuta l'ospite in base alle condizioni fisiche e al rischio di caduta, assegnandogli un punteggio per l'equilibrio e uno per l'andatura.

Se l'ospite è in grado di deambulare e di muoversi autonomamente l'intervento può essere effettuato in palestra; in caso contrario a letto, mediante apposite attrezzature.

Gli esiti dell'intervento vengono registrati e poi valutati in sede di elaborazione del PAI.

Attività ludico-ricreative-religiose

Lecture, attività occupazionali, esercizi di abilità, feste, spettacoli, film e attività di culto.

- Villa Sorriso offre un servizio di animazione che pianifica mensilmente gli interventi in base a tre tipologie di attività: di gruppo, individuali e occupazionali.

- **Gruppo:** attività condotte direttamente dagli animatori con piccoli gruppi di ospiti; hanno lo scopo di stimolare le abilità cognitive residue con giochi di parole, laboratori di scrittura, giochi di società.
- **Individuali:** questa tipologia è prevista per ospiti che hanno sviluppato una particolare abilità e/o interesse. Vengono seguiti dall'animatore in fase iniziale di preparazione e reperimento dei materiali per poi svolgere autonomamente l'attività (maglieria, cucito, giardinaggio).
- **Occupazionali:** attività guidate per stimolare gli ospiti con movimenti semplici e ripetitivi come quelli della ginnastica dolce.

Orientamento spazio-temporale e socializzazione

ROT (Reality Orientation Therapy) ed uscite sul territorio.

Riabilitazione cognitivo-comportamentale

Tecniche ed attività di stimolazione delle abilità mnemoniche.

Terapia Occupazionale

Attività manuali finalizzate alla realizzazione di prodotti/oggetti.

Visite parenti

Le visite dei parenti, che rispondono al bisogno di socializzazione, che in molti ospiti deve essere stimolato perché non si richiudano in sé stessi, vengono realizzate sfruttando spazi dedicati nel rispetto della privacy.

La location del secondo piano è particolarmente apprezzata per la sua riservatezza.

Per le informazioni di tipo sanitario sono disponibili il MMG e gli Infermieri dalle ore 10,30 alle 11,30.

Giardino Alzheimer

Percorso multisensoriale per ridurre i disturbi comportamentali.

PAI (Piano di assistenza Individualizzato)

Il PAI è un momento sintetico in cui le diverse professionalità (OSS, Infermiere, Medico, Fisioterapista e Animatore) si incontrano nella definizione di un piano di azione personalizzato, volto all'eliminazione dei problemi che si frappongono fra l'ospite e il suo benessere psico-fisico.

Villa Sorriso elabora il PAI all'ingresso dell'ospite e lo verifica semestralmente, monitorando costantemente l'efficacia della sua azione rispetto alla condizione dell'ospite dal punto di vista tutelare, sanitario, occupazionale e riabilitativo.

Sistemazione alberghiera

Camere singole o a due letti, con bagno, TV dedicata, telefono, riscaldamento, condizionamento, ascensore.

Ristorazione: i pasti vengono serviti in ambienti idonei (illuminati, riscaldati/raffrescati e deodorati) secondo menù equilibrati e tenendo conto di abitudini alimentari e diete personalizzate e rispettando particolari problematiche evidenziate nel PAI.

Servizio di Lavanderia

Servizio interno per il lavaggio e cura degli indumenti personali e la consegna degli stessi negli armadi personali degli ospiti.

Tutti gli indumenti vanno numerati in modo permanente a cura degli Ospiti.

La nostra lavanderia è di tipo industriale e utilizza prodotti che permettono la sanificazione e la disinfezione, ma poco adatta a capi delicati; vanno preferite fibre di cotone o misto lana. E' attivo il servizio di lavanderia esterna per capi pregiati e la biancheria piana.

Scegliere gli abiti in funzione delle preferenze dell'anziano ed in quantità consona alle sue esigenze, tenendo presente che la nostra lavanderia ha bisogno di circa 5 giorni per restituire abiti e biancheria.

Consigliamo inoltre scarpe chiuse e con la suola antiscivolo, evitando le ciabatte che sono spesso causa di cadute. La struttura fornisce il sapone per l'igiene dell'anziano, ma resta a carico della famiglia la fornitura di crema idratante, deodorante, profumi, dentifricio, spazzolino da denti, pastiglie e pasta adesiva per dentiere. In particolare non dimenticare il rasoio elettrico per gli uomini e la scatola porta dentiere.

Metodologie

La **qualità** dei trattamenti è garantita dall'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità **UNI ISO 9001: Vision 2015** che recepisce gli aspetti più innovativi nel management delle case-residenza e promuove gli standard più elevati di professionalità ed organizzazione, consentendo di **pianificare e monitorare** costantemente le **azioni** intraprese per rispondere al **bisogno** dell'ospite, così come indicato nel Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

Il modello assistenziale e culturale adottato dalla struttura colloca l'anziano al centro del sistema, coinvolgendo anche le famiglie nel miglioramento dei servizi.

Un'azione sinergica di professionisti assicura la globalità degli interventi, mediante un'integrazione delle attività socio-assistenziali e sanitarie con quelle di stimolazione cognitivo-funzionale.

Prevenzione dei rischi, mediante:

- professionalità del personale
- rispetto delle normative di sicurezza
- procedure efficaci e standardizzate.

La nostra giornata tipo.

Il piano di assistenza prevede alzate differenziate per consentire agli ospiti di mantenere inalterate le proprie abitudini. La colazione potrà quindi essere consumata in sala pranzo a partire dalle ore 7.30 fino alle ore 9.30. Dal lunedì al venerdì, al mattino, sono previste le seguenti attività:

- Riabilitazione Neuromotoria,
- Deambulazione assistita in struttura o in giardino,
- Stimolazione Cognitiva e Comportamentale,
- Ginnastica
- Animazione (laboratorio sensoriale e creativo, cinema)
- Socializzazione (uscite sul territorio)
- Terapia Occupazionale

Il pranzo e la cena si svolgono in due turni (dalle 11:30 alle 12:30 e dalle 12:30 alle 13:30 il pranzo, dalle 17:30 alle 18:30 e dalle 18:30 alle 19:30 la cena), al fine di favorire la socializzazione e di stimolare adeguatamente le persone che hanno problemi di disfagia e inappetenza.

La cucina interna prepara quotidianamente un menù stagionale calibrato sulle esigenze nutrizionali e i gusti /tradizioni degli ospiti.

Dopo il riposo pomeridiano e la merenda, alle 16:00, vengono riprese le attività di deambulazione, di terapia occupazionale e di stimolazione cognitivo-comportamentale che in estate si svolgono in giardino.

Durante la notte è garantita la presenza di personale assistenziale ed infermieristico.

Indicatori di qualità.

Per valutare la qualità del servizio, Villa Sorriso utilizza i seguenti indicatori:

- Numero di lesioni da decubito (LDD)
- Numero di cadute
- Numero degli invii in Pronto Soccorso
- Numero dei ricoveri ospedalieri
- Numero delle contenzioni farmacologiche e fisiche

Questi numeri vengono periodicamente monitorati e sono la base di eventuali azioni correttive e/o di miglioramento.

Obiettivi per la qualità

Annualmente la nostra struttura si pone nuovi obiettivi di miglioramento su cui concentrare i propri sforzi e i propri investimenti. Per il biennio in corso gli obiettivi principali riguardano:

- L'aumento delle competenze e della motivazione degli operatori con un intenso programma di **formazione**;
- Un sempre maggior coinvolgimento della famiglia nell'identificazione dei **bisogni** e nella scelta di idonee alternative nel percorso di cura.

La Direzione


VILLA SORRISO S.r.l.
Via Gramsci, 149
41054 MARANO s/p (MO)
C.F. e P.I.V.A. 04181930360
Tel. 059 79 32/22
REGISTRO DITTE N. 268034