



Fondazione  
**Villa della Fraternità**  
**ONLUS**



**VILLA DELLA FRATERNITA'**  
Centro Residenziale per Anziani



## *Carta dei Servizi*

*Via della Fraternità c.a.p 88060 - Sant'Andrea Apostolo dello Ionio - CZ*  
*Tel 0967/44145 - 47123 - 47120 Fax 0967/373016*  
*Email: info@villadellafraternita.it - Sito internet: www.villadellafraternita.it*

# Indice

<u>Introduzione</u>	<u>4</u>
---------------------	----------

---

## **Parte I La struttura**

<u>Chi siamo</u>	<u>4</u>
------------------	----------

<u>Cenni storici</u>	<u>5</u>
----------------------	----------

<u>Mission e Obiettivi</u>	<u>6</u>
----------------------------	----------

<u>La Struttura</u>	<u>7</u>
---------------------	----------

---

## **Parte II Il percorso del paziente**

<u>Tipologie di ricovero e modalità di accoglienza</u>	<u>8</u>
--	----------

<u>Ricoveri temporanei o di sollievo</u>	<u>9</u>
--	----------

<u>Il Caregiver</u>	<u>9</u>
---------------------	----------

<u>Residenza</u>	<u>10</u>
------------------	-----------

<u>Dimissioni</u>	<u>10</u>
-------------------	-----------

---

## **Parte III L'organizzazione**

<u>La nostra organizzazione</u>	<u>11</u>
---------------------------------	-----------

<u>Il personale</u>	<u>12</u>
---------------------	-----------

<u>L'amministrazione</u>	<u>13</u>
--------------------------	-----------

<u>Servizi religiosi</u>	<u>13</u>
--------------------------	-----------

<u>Alimentazione</u>	<u>13</u>
----------------------	-----------

<u>Orario di una giornata tipo</u>	<u>14</u>
------------------------------------	-----------

<u>Retta</u>	<u>14</u>
--------------	-----------

---

## **Parte IV Diritti e regolamenti**

<u>Diritti dell'Ospite</u>	<u>16</u>
----------------------------	-----------

<u>Regole di convivenza</u>	<u>17</u>
-----------------------------	-----------

<u>Trasporti</u>	<u>19</u>
------------------	-----------

<u>Norme generali per la salute e la sicurezza</u>	<u>20</u>
--	-----------

---

## **Parte V Informazioni pratiche**

<u>Dove siamo e come raggiungerci</u>	<u>21</u>
---------------------------------------	-----------

<u>Orari delle visite</u>	<u>22</u>
---------------------------	-----------

## ***Gentile Signora, Gentile Signore***

*Le diamo il benvenuto nella nostra casa che, probabilmente non eguaglierà mai la Sua, ma che abbiamo tentato di rendere accogliente, offrendoLe ospitalità con personale disponibile ed adeguato alle Sue esigenze.*

*La nostra speranza è che l'accoglienza che riusciamo ad offrire sia utile a farLa sentire parte della nostra "grande famiglia".*

*Vorremmo che Lei potesse un giorno pensare a questa come alla Sua casa.*

*Inoltre conosciamo molto bene anche la Sua ansia iniziale e quella dei Suoi familiari che si rivolgono ad un istituto di assistenza per un loro congiunto. Ma possiamo dirLe che nostra priorità è quella di prenderci cura degli anziani, guidati da decenni di esperienza in questo settore, da conoscenze tecniche, professionalità, sensibilità e capacità di ascolto.*

*Questo è il nostro obiettivo ed il nostro impegno.*

*Vogliamo ora fornirLe, attraverso la nostra Carta dei Servizi, qualche informazione utile a comprendere l'organizzazione ed i servizi che offriamo in modo da facilitarne la loro fruizione.*

*Essa, assieme al nostro Codice Etico, è uno strumento con il quale vogliamo perseguire i principi della qualità e della trasparenza nell'erogazione di tutte le prestazioni rivolte ai nostri anziani ospiti.*

*Con l'auspicio che questa Carta La aiuti a conoscere meglio la realtà della Villa della Fraternità, Le porgiamo i nostri migliori saluti.*

La Direzione

## Parte I

### La Struttura:

### Presentazione dell'opera, cenni storici e obiettivi della Villa della Fraternità

#### PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento, voluto dalla legge italiana, con cui ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

La Carta è anche lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

La Carta dei Servizi del **Centro Residenziale per Anziani "Villa della Fraternità"**, è una guida per fare conoscere al cittadino le attività socio-sanitarie di questa struttura ed uno strumento atto a migliorare la qualità dei servizi stessi coinvolgendo l'utente nella valutazione delle prestazioni erogate. Per tale motivo è soggetta a periodiche verifiche e aggiornamenti.

#### CHI SIAMO



La "*Villa della Fraternità*" si trova nel comune di Sant'Andrea Apostolo dello Ionio (CZ), un tranquillo paese di collina che, posto tra il Golfo di Squillace e le Serre Calabresi, garantisce ai suoi ospiti un clima ottimale ed un ambiente sereno.

È un'opera voluta da Don Edoardo Varano per rispondere all'esigenza, così diffusa sul territorio, dell'assistenza agli anziani soli e malati.

Già nel 1956 nella realtà sociale calabrese ed in particolare andreolese, vi era un elevato numero di persone anziane ammalate, sole e prive di assistenza poiché i parenti più stretti (figli, nipoti, ecc...) erano stati costretti, per motivi di lavoro, ad emigrare all'estero o nelle città del Nord Italia.

Don Edoardo Varano, ordinato sacerdote il 2 luglio 1944, si sentì fortemente interrogato da questa realtà sociale, negli anni divenuta sempre più evidente, e decise di dedicare la sua intera esistenza a ricercare risposte immediate a questa pressante domanda.

La realizzazione di questa Opera richiese enormi sacrifici e grossi sforzi economici, sostenuti solo dalla carità privata e dalla fede nella Divina Provvidenza, concretizzandosi finalmente nel 1961 con l'arrivo delle prime ricoverate. Ad affiancarlo nelle fatiche quotidiane, nel 1965 giunsero le Suore delle Poverelle.

Esse, fedeli al carisma del loro fondatore, il Beato Luigi Palazzolo, hanno quotidianamente prestato per 45 anni la loro opera a fianco degli anziani residenti nella "Villa della Fraternità".

Purtroppo dal 2011, a causa delle gravi carenze vocazionali che hanno investito tutti gli ordini religiosi, esse non sono più presenti. Rimane tuttavia la loro impronta, visibile nella forte connotazione religiosa che caratterizza tutti i servizi resi all'utenza.

### **CENNI STORICI**

Nel **1958**, con il ricavato della vendita dei pochi beni dello zio Don Luigi Samà, da lui donati alla "Villa della Fraternità", e con la raccolta fondi effettuata in tutto il paese e tra gli emigranti, Don Edoardo cominciò a riparare le vecchie Case Popolari del paese, site in Via Roma, abbandonate e poi donate dal Comune perché ridotte a fatiscente rudere in conseguenza della permanenza per un anno degli sfollati di Cassino, bombardata a tappeto dalle forze alleate.

In questa struttura furono ricoverate le prime nove ospiti **nel 1961**.

A quell'epoca la gestione della casa era affidata ad una direttrice laica volontaria.

**Nel 1965** arrivarono le prime due Suore delle Poverelle.

Negli anni successivi la struttura originaria è stata ampliata prima con la nuova cucina, poi con la Cappella delle Beatitudini.

L'acquisto, in sei anni, dei numerosi (18) piccoli terreni posti vicino all'edificio originario, ha permesso la progettazione e realizzazione del nuovo grande edificio, di 6.000 m<sup>2</sup> coperti, iniziato nel 1982 e inaugurato nel 1988.

L'ultimo desiderio del fondatore era quello di realizzare il Centro Medico dedicato alla riabilitazione e alla diagnostica che potesse essere di completamento alla

struttura residenziale per anziani, ma che fosse anche aperto al territorio per rispondere in modo qualificato alle esigenze sanitarie. Così negli anni fra il 1996 ed il 2007 diede incarico per la progettazione e realizzazione del Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "*Nuova Calabria*", fisicamente collegato attraverso un tunnel al Centro Residenziale per Anziani, che è stato ufficialmente inaugurato il **15/12/2007**.

**Nel 2009**, sempre con l'obiettivo di rispondere alle emergenti ed inevase richieste del territorio, al primo piano del nuovissimo Centro Medico è stato realizzato un modulo per le Cure Palliative Residenziali/domiciliari - "*Hospice*", autorizzato al funzionamento con DCA 97/2014 ed accreditato con DCA 6/2017. Dal 16/03/2017 il Sant'Andrea Hospice è operativo in regime di convenzione ed eroga il servizio di cure palliative sia residenziali che domiciliari.

Questo è un traguardo molto importante perché offre ai cittadini del Basso Ionio, per i quali finora non era garantito il diritto sancito dalla L. 38/2010, la possibilità di accedere alle cure palliative che vengono prestate dal "*Sant'Andrea Hospice*" con livelli di eccellenza.

Dal luglio 2005 è stata istituita, con regolare atto notarile, la **Fondazione "Villa della Fraternità - ONLUS"** di cui Don Edoardo Varano è stato il Presidente e Direttore fino al 21 gennaio 2018, giorno del suo decesso.

Da quel momento, ai sensi dell'art. 5 dello statuto, ha assunto la carica di Presidente e Legale Rappresentante la nipote del Fondatore Dott.ssa Voci Maria Caterina.

L'opera così realizzata intende dare risposte concrete e cristiane alle esigenze della società attuale. Tutto questo garantendo non solo le esigenze materiali ma dedicandosi alla cura della persona nella sua complessità, mettendo al primo posto i valori cristiani di dignità e umanità.

## **MISSION E OBIETTIVI**



Tutto il nostro operato è pertanto costantemente teso ad:

*"Amare e aiutare in modo personale e concreto tutta la persona e vivere con essa uno spirito di famiglia e di comunione".*

I nostri obiettivi sono:

- Venire incontro alle famiglie che, a volte, sono impotenti nel poter dare un'adeguata assistenza ai congiunti.
- Creare un ambiente il più possibile familiare, per far trovare a proprio agio l'anziano e far emergere tutte quelle potenzialità, di cui ancora dispone, in un luogo ampio e luminoso.
- Dare una sicurezza all'ospite sotto il profilo medico ed infermieristico.
- Usare la nostra pluridecennale esperienza nel settore per accompagnare l'anziano in questa difficile fase della vita il più serenamente possibile.

## **STRUTTURA**



La struttura consta di un grande edificio con ampie verande e terrazze.

I posti letto sono suddivisi su 3 piani con 30 stanze a due posti e 10 stanze singole. Tutte le stanze sono dotate di servizi igienici interni e di balcone.

La Struttura è anche stata pensata per ospitare i Sacerdoti anziani, ai quali sono state riservate alcune stanze.

All'interno vi sono locali adibiti a: sale da pranzo, soggiorni, verande, ambulatori medici, un locale per la cura estetica della persona, una sala convegni che funge anche da teatro per intrattenimenti ricreativi, una biblioteca. A piano terra si trova anche un punto bar che mette a disposizione bevande e snack. Inoltre sono presenti la Cappella di Emmaus e, al terzo piano, la piccola Cappellina del Cenacolo.

All'esterno della struttura si trovano numerosi giardini, la Cappella delle Beatitudini, una Via Crucis e strade panoramiche alle quali gli Ospiti possono accedere per passeggiate o soste con parenti e amici.

A disposizione della struttura si trova il Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "*Nuova Calabria*" all'interno del quale vengono esercitate attività di riabilitazione, visite specialistiche e prestazioni diagnostiche sia per l'utenza esterna che per quella interna.

Al primo piano della struttura circolare del Centro Medico, collegato al Centro residenziale mediante un tunnel, è operativo in regime di convenzione il "*Sant'Andrea Hospice*".

## Parte II

### *Il percorso del paziente:*

### Dall'accettazione alle dimissioni

#### **TIPOLOGIE DI RICOVERO E MODALITA' DI ACCOGLIENZA**



In questa casa si accolgono persone anziane provenienti, in prevalenza, da Sant'Andrea o dai paesi limitrofi con l'obiettivo di dare la possibilità di rimanere nel proprio contesto storico ed ambientale, vicini a parenti ed amici.

Per rendere più facile l'integrazione, è consigliabile che l'Ospite e/o i familiari, prima del ricovero, effettuino una visita guidata della struttura.

Quando la decisione è presa, il ricovero può avvenire con le seguenti modalità:

#### **1) A seguito di istituzionalizzazione**

Questa tipologia di ricovero è riservata agli anziani che possiedono un modello ISEE che certifica uno stato di indigenza e per i quali i Servizi Sociali del Comune di residenza, accertata l'idoneità al ricovero nella nostra tipologia di struttura, pubblicano una delibera di istituzionalizzazione grazie alla quale una parte della retta viene corrisposta dal Comune Capoambito.

In questo caso la data del ricovero viene stabilita dai servizi sociali del Comune Capoambito che emette la delibera di istituzionalizzazione in accordo con la Direzione.

#### **2) In regime privato**

Questa tipologia di ricovero si basa su un contatto diretto tra la Struttura e l'Ospite e/o il Caregiver. Da questo ultimo viene compilata la domanda di ricovero alla quale vanno allegati:

1. Copia carta d'identità sia del caregiver/obbligato che del ricoverando
2. Copia Tessera Sanitaria sia del caregiver/obbligato che del ricoverando
3. MOD ISEE (si fa redigere ad un CAF portando il CUD o l'ultima dichiarazione dei redditi, la giacenza media sul Conto corrente personale, l'elenco degli immobili intestati all'Ospite)
4. Relazione sanitaria del medico curante



La Direzione e/o una apposita equipe effettuano la valutazione e dispongono il ricovero, tenendo conto oltre che della disponibilità e della lista di attesa anche del livello del bisogno dell'utente.

L'ingresso avviene in un momento concordato dalla Direzione con l'Ospite e con il Caregiver.

### **In entrambi i casi:**

- in vista del ricovero, su tutti gli abiti dell'Ospite devono essere apposti, a cura dei familiari, i numeri identificativi per il servizio lavanderia.
- nei giorni immediatamente successivi al ricovero vengono redatti la cartella clinica e il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)
- Dopo un periodo di osservazione e orientamento, l'Ospite potrà essere assegnato alla stanza più rispondente alle sue condizioni psicofisiche, alle sue inclinazioni e alla compatibilità con gli altri ospiti.
- Nel caso che il ricovero sia in regime privato trascorso il periodo di osservazione di 10 giorni la Direzione convoca il caregiver per l'illustrazione del PAI e la sottoscrizione del contratto.

Per sopraggiunte necessità logistiche (segnalate dai Responsabili di reparto) o per valutazioni di carattere medico, la Direzione può disporre il cambiamento di stanza, fermo restando l'obbligo di informarne preventivamente l'Ospite e/o il Caregiver.

## **RICOVERI TEMPORANEI O DI SOLLIEVO**

È anche possibile richiedere un ricovero temporaneo e/o di sollievo per periodi comunque non inferiori ai 30 gg.

Tale tipologia di ricovero, esclusivamente di carattere privato, è possibile in presenza di disponibilità di posti e andrà richiesta espressamente alla Direzione, che ne valuterà caso per caso la fattibilità.

## **IL CAREGIVER**



Il Caregiver è letteralmente "*colui che si prende cura*".

Abbiamo deciso di trasporre questa terminologia adattandola alla figura di colui che si prende cura dell'anziano incapace di gestirsi nelle sue attività, e bisognoso quindi di assistenza non solo in senso materiale, ma anche nelle scelte quotidiane e nel perseguimento del suo benessere in una fase delicata della sua vita.

Il Caregiver infatti assume ed allarga la funzione che aveva il familiare referente o il curatore di interessi, ponendosi in questo caso sia da fondamentale tramite tra l'Ospite stesso e la Struttura, che come rappresentante della sua famiglia.

Egli sarà presente al momento del ricovero, ed a lui si farà esclusivo riferimento per le varie esigenze amministrative dell'Ospite, per concordarne terapie mediche, trattamenti, interventi di tutela o riferirne le condizioni di salute.

Al caregiver è richiesta la sottoscrizione del contratto con la struttura nonché la firma su ogni documento o autorizzazione necessario alla struttura ed al personale medico ed infermieristico.

## **RESIDENZA**



Per ragioni amministrative e sanitarie, qualora la residenza dell'Ospite sia fuori provincia potrà essere trasferita, salvo casi particolari, al Comune di Sant'Andrea Apostolo dello Ionio c/o il Centro Residenziale per Anziani "Villa della Fraternità", sito in Via della Fraternità, snc.

La pratica di trasferimento della residenza viene istruita, su richiesta dell'Ospite o del Caregiver, dagli uffici Amministrativi trascorsi 30 giorni dall'inizio del ricovero.

## **DIMISSIONI**

Le dimissioni dell'Ospite possono avvenire in seguito a:



- specifica richiesta scritta e motivata da parte dell'Ospite o del Caregiver mediante compilazione di apposita modulistica;
- su disposizione motivata e scritta della Direzione nei casi di incompatibilità dell'Ospite con la Struttura.

Esse devono avvenire dopo che si siano conclusi i rapporti di tipo amministrativo in modo che il Centro sia sollevato da ogni responsabilità e, in ogni caso, devono eseguirsi in un momento concordato con la Direzione e mai senza preavviso. Inoltre, salvo eccezionale indicazione amministrativa, non possono avvenire nei giorni festivi.

La Direzione con disposizione motivata e scritta, può inoltre disporre lei stessa le dimissioni dell'Ospite, previo preavviso, qualora:

- siano mutate le condizioni psicofisiche dell'ospite, facendo sopraggiungere condizioni tali da risultare non più possibile l'assistenza nella Struttura;
- vi sia morosità nel pagamento della retta (nel qual caso verranno anche intraprese le necessarie azioni legali);
- sia venuto meno il rapporto di fiducia dei familiari o dei referenti nei confronti della Casa o in caso di interferenze fra equipe medico/infermieristica e familiari (Caregivers) sulla stesura, contenuto ed applicazione del PAI, oltre che sui criteri assistenziali e sanitari da adottare.

*In caso di aggravamento e decesso in Struttura, i familiari saranno prontamente avvisati e, dopo le opere di composizione, la salma verrà trasferita presso la Camera Mortuaria, sita nel seminterrato della Casa, dove saranno possibili le visite dei parenti e conoscenti nell'annessa Sala dei Dolenti.*

*Sarà cura della famiglia scegliere e contattare l'Impresa di Pompe Funebri di fiducia. L'Amministrazione provvederà a sbrigare le relative pratiche burocratiche, rimanendo a disposizione per ogni informazione.*

## Parte III

### L'organizzazione:

#### Schema organizzativo, il personale di Struttura e i principali servizi offerti

#### **LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE**



Per conseguire gli obiettivi che ci siamo prefissati nella nostra Opera siamo così organizzati:

- Consiglio di Amministrazione
- Organo di Vigilanza
- Presidenza
- Direzione
- Uffici amministrativi: magazzino, contabilità, ufficio personale e pazienti
- Medici di medicina generale
- Infermieri professionali
- Cappellano
- Responsabili di reparto
- Fisioterapista (*su richiesta*)
- Capocuoco
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Addetti ai servizi generali
- Tecnici
- Professionisti esterni
- Tirocinanti
- Volontari

## **IL PERSONALE**

Tutto il personale della Fondazione "Villa della Fraternità - ONLUS" (Operatori Socio-Sanitari, Infermieri e Terapisti, ecc.) è composto da professionisti altamente qualificati e riconoscibili sia dal tesserino di identificazione, apposto sul lato sinistro della divisa riportante il nome e la mansione, che per il diverso colore degli abiti di servizio indossati.

### **- Infermieri**

Gli infermieri professionali della struttura svolgono attività di assistenza sanitaria, collaborando all'attuazione del programma medico/assistenziale nello svolgimento delle attività della vita quotidiana. L'assistenza infermieristica è garantita 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno.

### **- Responsabili di reparto**

In ogni piano è presente un responsabile di reparto con funzioni di coordinamento, al quale ci si può rivolgere per informazioni o chiarimenti di carattere assistenziale o per segnalazioni di inconvenienti o malfunzionamenti.

### **- Operatori Socio - Sanitari (OSS)**

L'assistenza tutelare è erogata da Operatori Socio-Sanitari (OSS) qualificati.

Gli OSS lavorano in turni continuati, con scambio delle consegne a fine/inizio turno e l'assistenza è garantita 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno: essi concorrono all'erogazione di un'assistenza personalizzata seguendo le indicazioni contenute nel PAI di ciascun ospite per quanto di loro competenza.

### **- Fisioterapisti**

I trattamenti fisioterapici **non** sono inclusi nella retta, ma l'Ospite ha facoltà di usufruire, su sua richiesta o dei parenti, delle prestazioni a pagamento dell'attiguo Centro Medico "Nuova Calabria" con un'agevolazione del 30% rispetto al tariffario ufficiale.

I servizi di riabilitazione vengono eseguiti presso i locali del Centro Medico, nella palestra o, quando possibile, nelle stanze degli Ospiti. Il trattamento di riattivazione è affidato a fisioterapisti del Centro Medico che, quando richiesti, hanno il compito di stimolare nell'Ospite il recupero delle capacità motorie e funzionali residue, dare sollievo da patologie dolorose, aiutare la prevenzione terziaria, e sono formati per aiutarlo a raggiungere la massima autonomia possibile nelle attività della vita quotidiana.

### **- Volontari**

Tra gli operatori, oltre ai dipendenti e ai liberi professionisti, sono sempre bene accolti i volontari, che hanno la possibilità di esprimersi ognuno secondo le proprie doti: dalla collaborazione nell'animazione (canti popolari, parole crociate, tombola...), all'aiuto per le normali attività di vita quotidiana.

## **L'AMMINISTRAZIONE**



Nei pressi dell'ingresso, al pianterreno della Villa della Fraternità, si trovano gli uffici della Direzione e dell'Amministrazione.

Gli uffici Amministrativi della Struttura svolgono, tra le loro mansioni, anche un ruolo di supporto informativo e di ricezione di richieste, osservazioni e reclami. Assumono, inoltre, funzione di sostegno a favore degli Ospiti e/o dei familiari per lo svolgimento di pratiche quali: trasferimento di residenza, richieste di esami clinici e di laboratorio, pratiche previdenziali e pensionistiche, rinnovo dei documenti d'identità, documentazione per l'ammissione in Struttura, il trasferimento, la dimissione, e così via.

## **SERVIZI RELIGIOSI**



In linea con la forte connotazione cattolica dell'Opera, voluta dal Fondatore e già accennata in precedenza, gli Ospiti possono usufruire in modo continuativo di assistenza spirituale e servizi religiosi nel rispetto dei principi di uguaglianza e di libertà di scelta.

Nella casa è presente la Cappella Emmaus, dove si svolgono le sacre funzioni celebrate dal Cappellano, oltre alla vicina Cappella delle Beatitudini, nella cui ampia struttura circolare in granito si svolgono celebrazioni in momenti particolari. Al terzo piano è presente la piccola Cappella del Cenacolo, ove è anche possibile la meditazione personale.

Ogni domenica, nelle festività e (salvo eccezioni) nei giorni feriali, viene celebrata la S. Messa alle ore 9.00. Inoltre alle 16.00 si effettua la recita quotidiana del Santo Rosario.

## **ALIMENTAZIONE**



La Villa della Fraternità pone una particolare attenzione all'alimentazione sana, equilibrata e varia della persona anziana, acquistando e somministrando alimenti di prima qualità.

La Struttura dispone di una propria Cucina Centrale, che prepara i pasti riferendosi ad un menù che varia continuamente in relazione all'andamento stagionale e alla disponibilità degli alimenti freschi sul mercato.

Il menù, elaborato da un dietologo, segue le regole di un'alimentazione equilibrata nei suoi apporti di nutrienti e adatta alle particolari esigenze metaboliche delle persone anziane, sempre nel rispetto delle tradizioni locali e mediterranee, ma anche ai gusti, alle esigenze e necessità degli Ospiti.

**ORARIO DI UNA GIORNATA TIPO**

Gli orari, sono conseguenza di una programmazione delle attività; pertanto la variazione di essi, per il bene dell'organizzazione e di tutti gli altri utenti, non è possibile.

Ore 7.00	<i>Alzata, cura e igiene della persona</i>
Ore 8.00	<i>Colazione</i>
Ore 9.00	<i>Santa Messa con partecipazione volontaria (quando celebrata)</i>
Dalle ore 9.30 alle ore 11.30	<i>Animazione o Riabilitazione</i>
Dalle ore 11.30 alle ore 13.00	<i>Pranzo (in due turni)</i>
Dalle ore 13.00 alle ore 14.30	<i>Riposo pomeridiano</i>
Ore 15.00	<i>Merenda</i>
Ore 15.30	<i>Animazione o Riabilitazione</i>
Dalle ore 17.30 alle ore 19.00	<i>Cena (in due turni)</i>
Ore 20.30	<i>Cura e igiene della persona, Riposo notturno</i>

**RETTA**

La Villa della Fraternità garantisce il servizio di assistenza nella propria struttura attraverso le risorse provenienti dalle rette pagate dagli Ospiti o dai loro parenti, e da beni mobili ed immobili della Fondazione di cui fa parte.

La determinazione della Retta, salvo nei casi in cui il ricovero avviene a seguito di istituzionalizzazione, si basa sull'analisi e l'applicazione di due variabili:

**a - Valore ISEE**

Sono stati individuati 5 scaglioni:

SCAGLIONE	ISEE
1°	<= 8.133 €
2°	Da 8.133 a 12.200 €
3°	Da 12.200 a 16.266 €
4°	Da 16.266 a 20.333 €
5°	>20.333 €

Per evitare scelte discrezionali sono stati assunti gli stessi valori individuati dalla Regione Calabria per la determinazione delle quote di compartecipazione.

## **b – Livello di Autosufficienza e complessità del quadro clinico**

Sono stati determinati 3 livelli : Alta intensità con BMI tra 0 e 40

Media intensità con BMI tra 41 e 90

Bassa intensità con BMI da 91 in su

E' stato introdotto infine un elemento contenuto di discrezionalità pari **al +/- 10 %** nella disponibilità della Direzione da collegare ad altri elementi vari di valutazione del caso in esame, con esplicitazione e motivazione degli stessi.

**L'importo finale della Retta**, inoltre, terrà conto sia della tipologia di stanza richiesta (se doppia o singola), che di eventuali altre necessità individuali prospettati al momento del ricovero e/o successivamente e **comprende** i servizi sanitari, di assistenza di base e il servizio lavanderia degli indumenti personali, per come puntualmente definito nella Carta dei Servizi.

Qualora i familiari scelgano di non presentare l'attestazione ISEE la determinazione della retta verrà effettuata con attribuzione d'ufficio dello scaglione ISEE massimo previsto, ferma l'attribuzione successiva relativa al livello di autosufficienza; resta salva la già citata discrezionalità a disposizione della Direzione.

Tale importo può subire variazioni al modificarsi di uno o di entrambi i parametri in base al quale è stato determinato.

### **Esso non comprende:**

1. Il servizio di barbiere/parrucchiere.
2. I farmaci non mutuabili di uso personale ed eventuale ticket. Quando prescrittibili, essi devono essere prescritti dal medico e la Struttura provvederà a procurarli man mano che l'Ospite ne avrà bisogno.
3. I trasporti verso strutture ospedaliere o ambulatoriali se non richiesti dai medici responsabili dell'assistenza per ragioni di urgenza o se effettuati con ambulanza privata, oppure trasporti richiesti dall'Ospite verso altre destinazioni (si veda tariffario depositato nell'Ufficio Contabilità).
4. L'acquisto di effetti personali, di indumenti e la loro relativa numerazione.
5. Le prestazioni fisioterapiche e strumentali del Centro Medico "Nuova Calabria".
6. Compensi dovuti dall'Ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla struttura.

**La Retta** va corrisposta dall'Ospite o dal familiare/Caregiver il primo giorno di ogni mese e comunque entro i primi 15 giorni del mese, secondo le modalità richieste dalla Direzione.

Per i giorni di assenza la retta dovrà essere comunque corrisposta se si desidera il mantenimento del posto letto.

In caso di dimissioni dopo il 1° giorno del mese, la retta va corrisposta per l'intero mese.

In caso di decesso entro i primi 15 giorni del mese la retta deve essere corrisposta per i soli giorni di degenza effettiva e, qualora il decesso avvenga dopo il 15 del mese, la retta andrà corrisposta per intero.

## Parte IV

### Diritti e Regolamenti:

### Diritti dell'Ospite e regole di convivenza all'interno della Struttura

#### **DIRITTI DELL'OSPITE**



##### **Informazione**

Tra i diritti essenziali dell'Ospite vi è quello di essere puntualmente informato sul Suo stato di salute e sulle cure necessarie. Potrà richiedere queste informazioni al Medico, agli Infermieri o ai Responsabili di reparto. Qualora presente, lo stesso potrà fare il Caregiver.

##### **Riservatezza e Privacy**



Gli uffici Amministrativi, gli addetti all'assistenza, i medici di medicina generale e gli infermieri della "Villa della Fraternità" sono tenuti al pieno segreto professionale su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e la sfera della vita privata dell'Ospite.

Per quanto riguarda le notizie, le informazioni, i dati sanitari acquisiti nell'ambito dell'attività medica e personali di qualunque natura pertinenti l'Ospite, viene osservato all'interno del Centro quanto stabilito dalla Legge 675/96, del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e il GDPR 679/2016. I dati saranno raccolti, registrati, elaborati e archiviati nel rispetto delle norme suddette, e l'accesso a tali dati e documentazioni verrà concesso solo all'Ospite stesso e/o a suoi delegati, incluso il Caregiver.

Al fine di rispettare la dignità della persona e le suddette leggi sulla privacy, non è consentito assistere alle operazioni di igiene personale degli Ospiti, né riprenderli di nascosto o fotografarli senza il loro consenso, specie nei loro momenti di vita quotidiana nelle loro stanze, valendo per essi le stesse norme del domicilio privato.

##### **Dignità personale**



La dignità personale dell'Ospite deve essere costantemente rispettata da tutti, in relazione all'aspetto fisico, morale e spirituale.

Tutti gli operatori della struttura sono tenuti a rapportarsi con gli anziani residenti con la massima cortesia, rispettando le opinioni e le convinzioni morali e religiose degli anziani.



Gli Ospiti e i loro familiari tuttavia sono invitati ad avere comprensione per chi svolge un'attività professionale difficile, impegnativa e stressante. Stessa comprensione devono avere nel riguardo degli altri pazienti della Struttura, ricordando sempre di avere a che fare con persone anziane e bisognose, a volte non più capaci di rapportarsi nei modi opportuni.

## Reclami



La Direzione della Struttura è a disposizione per raccogliere segnalazioni, suggerimenti e indicazioni per migliorare la qualità dell'assistenza. In caso di disservizio, è possibile presentare osservazioni e reclami da parte degli utenti.

Il reclamo può essere presentato presso gli Uffici Amministrativi:

- in forma scritta (all'ingresso si trova un modulo per le eventuali lamentele);
- in forma orale (tramite colloquio dietro appuntamento o comunicazione telefonica);

I reclami presentati per iscritto all'Ufficio Amministrativo e alla Direzione riceveranno risposta entro otto giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi.

## REGOLE DI CONVIVENZA



Poche e semplici sono le norme necessarie a regolare la vita di comunità della Villa della Fraternità. Nel fissarle si è prestata particolare attenzione a non sconvolgere i ritmi di vita e le normali abitudini degli utenti. Si tratta di regole pensate nell'interesse di tutti, dal rispetto delle quali trae vantaggio l'intera nostra comunità. La Casa cerca di offrire un'assistenza adeguata ai bisogni dell'anziano, ma essa non può sostituire i rapporti socio-affettivi della famiglia e della realtà territoriale da cui l'Ospite proviene. Ai familiari ed ai Caregivers si chiede di collaborare per far fronte a tutte le esigenze materiali e morali dell'Ospite nel rispetto delle sue libere scelte.

## Divieto di fumo



È proibito fumare per chiunque in tutti i locali della struttura (legge 11 novembre 1975 n°584 art.1 e L. n°3 del 16.01.2003. I trasgressori saranno sanzionabili con un'ammenda variabile da 25 € a 250 € (legge 28 dicembre 2001 n°448 art.52 comma 20).

## Spazi Comuni



Per mantenere o creare rapporti umani e nuovi interessi di vita, l'Ospite può usufruire di tutti gli spazi e servizi comunitari esistenti nel Centro Residenziale: Cappella Emmaus, sale da pranzo, biblioteca, salone, bar, verande, terrazze, giardini e spazi esterni. È possibile ricevere telefonate nei reparti e telefonare dal telefono pubblico, sito al pianoterra della struttura.

## Regolamentazione di operatori esterni



L'offerta assistenziale che la Villa della Fraternità può dare, ben esplicitata in questa Carta dei Servizi, non può prevedere la presenza di un operatore dedicato costantemente al singolo Ospite ma, come per tutte le strutture di pari natura, è prevista la presenza di alcuni operatori per turno che devono espletare l'assistenza per tutti gli utenti del nucleo. Quindi, nonostante gli elevati standard di assistenza forniti, l'anziano che si trovi in situazioni particolari può usufruire, con spese a suo carico, di servizi infermieristici aggiuntivi e/o assistenza integrativa privata.

"Badanti" o "assistenti familiari" vengono ammessi alla frequenza della struttura solo previa richiesta al Responsabile di Reparto, nel rispetto delle competenze degli Operatori, delle esigenze organizzative del servizio e della vigente Carta dei Servizi: essi quindi non dovranno svolgere compiti o mansioni degli Operatori Socio-Sanitari della Struttura, limitandosi ad essere di sostegno all'Ospite e non interferire nelle attività assistenziali.

La Direzione della Struttura valuterà caso per caso l'intervento e il comportamento del personale di assistenza privato, riservandosi la facoltà di rifiuto in caso di condotta repressibile dello stesso; inoltre la Struttura è estranea ad ogni rapporto di carattere giuridico ed economico che s'instaura tra gli Ospiti, i loro familiari/Caregivers e il personale di assistenza privata, né si assume alcuna responsabilità in caso di danni patiti dai propri utenti a seguito di attività, di qualsiasi natura, poste da loro in essere senza l'ausilio o la supervisione del personale medico o paramedico interno alla Struttura. Eventuali danni da essi arrecati alla Casa (arredi, apparecchiature, ecc..) saranno addebitati all'Ospite.

## Presenza negli orari dei pasti



Per tutelare la tranquillità degli Ospiti, non è ammessa la presenza dei familiari nel refettorio durante i pasti. Qualora qualche parente desideri assistere il proprio congiunto durante i pasti, su richiesta e/o nei casi in cui la Direzione o il personale di piano ne rilevino la necessità, è consentita la presenza di un solo familiare e il pasto verrà somministrato nella stanza dell'Ospite.

## Personalizzazione delle camere



È consentito tenere nella stanza piccola mobilia e suppellettili personali, purché siano compatibili con le esigenze di praticabilità, funzionalità e sicurezza, che devono essere prevalenti, e in accordo con la Direzione.

## Apparecchi radio-televisivi e telefonici



È possibile, sempre dietro accordo, anche l'uso di apparecchi radio-televisivi, telefonici, od apparecchi elettronici, purché il loro utilizzo non arrechi disturbo agli altri ospiti. Gli oneri delle relative utenze aggiuntive (telefono, ecc..) sono a carico dei richiedenti.

## Oggetti di valore, denaro e protesi



Tutti gli Ospiti sono dotati di un armadio personale e un cassetto chiudibile con chiave univoca. Sono tuttavia invitati a non trattenere oggetti di valore e denaro, in quanto la Casa non risulterà responsabile del deterioramento, distruzione o sottrazione degli stessi. La Direzione s'impegna a custodire gratuitamente denaro e oggetti di valore ai sensi dell'art. 1766 del Codice Civile e ad amministrare, secondo le istruzioni ricevute, le somme occorrenti per le piccole spese. Analogamente per gli oggetti personali non affidati espressamente alla Direzione, la Struttura non sarà ritenuta responsabile per la perdita, sottrazione, smarrimento, deterioramento e rottura di protesi acustiche, protesi dentarie e similari. Particolari esami, radiografie o altri documenti sanitari di proprietà degli Ospiti, saranno presi in visione dal personale Medico della struttura e immediatamente restituiti al paziente: per nessuna ragione verranno trattenute dalla Struttura più del tempo strettamente necessario per valutarle e analizzarle.

## Uscite temporanee

All'Ospite non è consentito l'allontanamento dalla struttura senza preventiva autorizzazione.

E' consentito, previa comunicazione ai Responsabili di Reparto e compilazione di relativa modulistica, rientrare in famiglia per brevi periodi, nei quali la struttura viene sollevata da ogni responsabilità che ricade quindi, in quel periodo, sui familiari.

Inoltre, sempre previa autorizzazione, l'Ospite può uscire dalla struttura (nel rispetto degli orari della Struttura) accompagnato o non accompagnato dopo aver comunicato a chi di competenza i suoi spostamenti.

Qualora per qualsivoglia ragione l'Ospite si allontani arbitrariamente dalla Struttura, eludendo il normale livello di sorveglianza, la "Villa della Fraternità - CRA" darà tempestivamente comunicazione ai familiari e alla Pubblica Autorità dell'accaduto, manlevando sin da ora la stessa "Villa della Fraternità - CRA" di ogni responsabilità.

## TRASPORTI



### Trasporti per ricoveri Ospedalieri

Qualora il Medico ravveda la necessità di un ricovero ospedaliero, esso verrà richiesto nel più vicino ospedale in grado di offrire le cure necessarie. Nel caso di conferma del ricovero in ospedale, i familiari vengono prontamente informati dal personale medico o paramedico di struttura. È opportuno che, quando possibile, il Caregiver o un familiare accompagni l'ospite nel ricovero portando con sé il minimo indispensabile.

Qualora in ospedale si renda indispensabile un'assistenza continuativa dell'Ospite:

- la Struttura contatterà il Caregiver e/o i familiari per prendere accordi.
- Nei casi in cui non vi sia alcun familiare che possa assicurare la sua presenza, la Struttura potrà provvedere o lei stessa all'assistenza supplementare ospedaliera, compatibilmente con le esigenze di servizio, oppure contattando personale esterno di sua fiducia. In ogni caso i costi di tale assistenza aggiuntiva sono a carico dell'Ospite.

## **Trasporti per visite specialistiche ed altro**

Si ricorda che sono a carico dell'utente i trasporti di carattere amministrativo, quelli sanitari non richiesti dalla Casa e tutti quelli non in regime di emergenza (esami, visite specialistiche, ecc..).

A garanzia di continuità nell'assistenza, gli Ospiti devono essere accompagnati dai parenti o da loro delegati, a cui sarà data la relativa documentazione sanitaria del familiare. Nel caso ciò non fosse possibile, il Centro provvederà in tal senso, addebitandone il costo relativo.

Nel caso siano stati programmati (o si rendano necessari) esami/visite specialistiche, i familiari e/o il Caregiver, devono avvisare l'infermeria e il Responsabile del Reparto. La famiglia si deve far carico di contattare lo specialista e di sostenere i costi della prestazione e del trasporto. Lo stesso vale qualora desiderino chiedere il trasferimento dell'Ospite per un periodo limitato in una speciale struttura sanitaria.

## **Trasporti per uscite temporanee**

L'uscita temporanea, qualora autorizzata, prevede il trasporto a totale carico dell'Ospite o dei familiari.

## **Trasporti in ambulanza generici**

In tutti i casi in cui servisse un'autolettiga privata, il Centro potrà richiederla su richiesta degli interessati, sempre con l'addebito del costo relativo.

## ***NORME GENERALI PER LA SALUTE E LA SICUREZZA***



Ai sensi della Legge 626/94 e del D.lgs. 81/2008, tutti gli Operatori sono informati sui rischi legati alla professione svolta e relative misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Tutti sono sottoposti con periodicità stabilita dal medico competente a visite periodiche di idoneità alla mansione assegnata.

Sono assolti tutti i requisiti di sicurezza richiesti dalle normative vigenti, inclusa la segnaletica di avvertimento, di prescrizione e di salvataggio. Le vie e le uscite di emergenza sono quindi ben segnalate, libere da ingombri, facilmente raggiungibili e riconoscibili.

Qualora si verifichi un'emergenza e fosse necessario un rapido abbandono della struttura occorre:

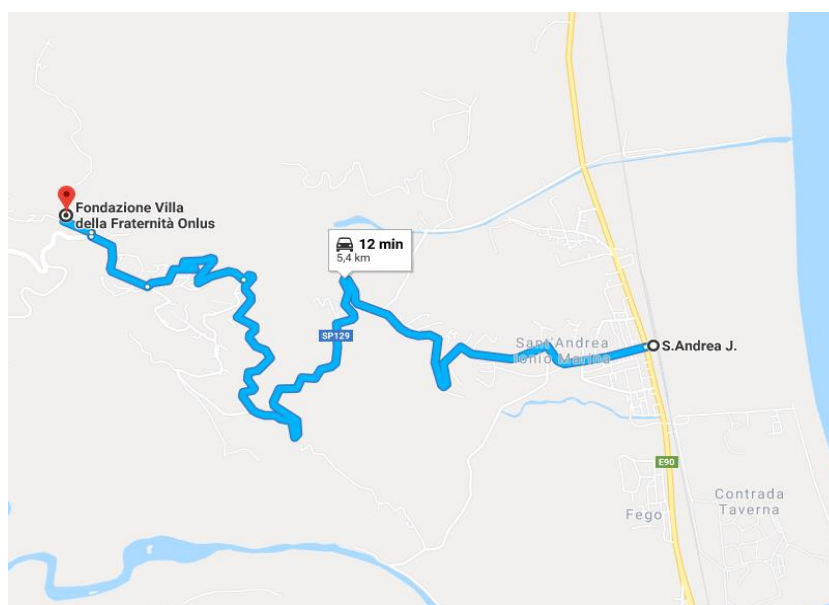
- mantenere la calma
- rivolgersi al personale di servizio, seguendo attentamente le istruzioni che verranno date
- non utilizzare gli ascensori e non perdere tempo a ricercare oggetti personali
- non ritornare nella propria stanza ma indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza seguendo le indicazioni appositamente predisposte.

## Parte V

### Informazioni pratiche:

### Come raggiungere la Villa della Fraternità e orari utili ai familiari

#### **DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI**



La "Villa della Fraternità" si trova a Sant'Andrea Apostolo dello Ionio (CZ).

Tutt'intorno ad essa, le verdi pinete collinari costituiscono una piccola oasi fresca e tranquilla nella vivace animazione del borgo circostante.

È raggiungibile da Sant'Andrea Marina, sulla S.S. 106 Jonica, dirigendosi dall'incrocio presso la Stazione ferroviaria verso Sant'Andrea Superiore e seguendo i cartelli indicatori.

Arrivati all'incrocio lastricato di Piazza Castello, si prosegue a destra per la salita di Via Roma.

Al primo bivio, quando la Struttura è già ben visibile, si procederà sulla prima strada a destra in Via della Fraternità.

L'ingresso principale si trova sulla scalinata di fronte alla Cappella delle Beatitudini, mentre l'ingresso secondario, in piano per l'ingresso di ambulanze e carrozzine, si trova proseguendo per pochi metri e svoltando nell'ampio parcheggio sulla destra.

- I nostri numeri telefonici sono: **0967/44145 - 47123 - 47120**
- Recapito mobile e WhatsApp **3271648980**
- Il nostro numero di fax è: **0967/373016**.
- Il nostro indirizzo di posta elettronica è: [info@villadellafraternita.it](mailto:info@villadellafraternita.it)
  
- Il recapito del **Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"** è:  
**0967/47154** contattabile dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 16,00.
- Il recapito del **"Sant'Andrea Hospice"** è **0967/44307**

## ORARI



### Orari delle visite

Parenti e amici hanno ampia possibilità di far visita agli Ospiti pur nel rispetto dei tempi legati alle attività della casa che richiedono, in alcuni momenti della giornata, riservatezza e silenzio nonché possibilità per gli operatori di muoversi liberamente

Le visite sono permesse nei seguenti orari:

Giorni feriali: dalle 10.00 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 18.00

Giorni festivi: dalle 9.00 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 18.00

L'eventuale presenza dei parenti nelle fasce orarie in cui la visita non è consentita, e durante la notte, deve essere concordata con la Direzione.

**Misure di contenimento per esigenze sanitarie dettate da normativa nazionale o regionale potranno modificare di volta in volta gli orari e le modalità di accesso; la informativa relativa potrà essere acquisita presso gli uffici della struttura**

### **Orari di ricevimento uffici amministrativi**

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

Dal lunedì al venerdì: dalle 09.00 alle 12.00

Sabato e Domenica chiusi.

La Direzione riceve dietro appuntamento nei medesimi orari.

*Il presente documento è stato rivisto ed approvato dalla Direzione Amministrativa su delega del Consiglio di Amministrazione il 29/09/2020.*

*Esso è soggetto a revisione annuale e può essere modificato per giustificati motivi al fine di perseguire il continuo miglioramento dei servizi. Alla Carta dei Servizi viene data adeguata pubblicazione, inserita sul sito internet della struttura, e le eventuali modifiche diventeranno effettive in modo retroattivo.*

## CASA DI RIPOSO



### **Villa della Fraternità**

Via della Fraternità, snc - 88060  
Sant'Andrea Apostolo dello Ionio (CZ)  
[Tel: 096744145](tel:096744145) – 47123 – 47120  
Fax: 0967373016  
Email: [info@villadellafraternita.it](mailto:info@villadellafraternita.it)  
Sito: [www.villadellafraternita.it](http://www.villadellafraternita.it)

## HOSPICE



### **Sant'Andrea Hospice**

Via della Fraternità, snc - 88060  
Sant'Andrea Apostolo dello Ionio (CZ)  
[Tel: 096744307](tel:096744307)  
Fax: 0967373016  
Email: [hospice@villadellafraternita.it](mailto:hospice@villadellafraternita.it)  
Sito: [www.santandreaospice.it](http://www.santandreaospice.it)

## CENTRO MEDICO "NUOVA CALABRIA"



### **Centro di Riabilitazione, Diagnosi e Terapia "Nuova Calabria"**

Via della Fraternità, snc - 88060  
Sant'Andrea Apostolo dello Ionio (CZ)  
[Tel:096747154](tel:096747154)  
Fax: 0967373016  
Email: [centromedico@villadellafraternita.it](mailto:centromedico@villadellafraternita.it)  
[www.villadellafraternita.it](http://www.villadellafraternita.it)

## ASSISTENZA DOMICILIARE



### **Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)**

*Per info:*  
[Tel: 096744145](tel:096744145) – 47123 – 47120  
Fax: 0967373016  
Email: [info@villadellafraternita.it](mailto:info@villadellafraternita.it)  
Sito: [www.villadellafraternita.it](http://www.villadellafraternita.it)