

CARTA DEI SERVIZI

La Comunità Alloggio Villa della Salute ha predisposto una Carta dei Servizi che costituisce parte integrante della politica per la qualità ed è integrata con essa.

▪ LA MISSIONE

La missione generale della comunità alloggio Villa della Salute, consiste nel:

- ✓ *Ospitare persone* che non possono o non vogliono restare in famiglia o nella propria casa promuovendo una vita comunitaria ispirata alla solidarietà.
- ✓ *Prestare assistenza sociale e assistenziale* agli ospiti;
- ✓ *Migliorare le condizioni di vita degli ospiti*, promuovendone il benessere psico-fisico;
- ✓ *Offrire occasioni di relazioni sociali* sia all'interno di un ambiente confortevole e stimolante, sia all'esterno sul territorio.
- ✓ *Favorire il mantenimento dei rapporti familiari*, il contatto con amici o conoscenti, anche al fine di un possibile reinserimento in famiglia .

▪ I PRINCIPI

La convivenza nella comunità alloggio Villa Della Salute è basata sui seguenti valori :

- ✓ **Eguaglianza:** nessuna distinzione o discriminazione può essere operata in base a sesso, razza, lingua, religione, appartenenza politica, ceto sociale.
- ✓ **Imparzialità:** equità e giustizia sono criteri ai quali s'ispira il lavoro dell'intera struttura.
- ✓ **Diritto di scelta:** è garantita a ciascun ospite la libertà di scegliere fra le alternative possibili circa le attività e i servizi proposti, fatta salva l'osservanza delle norme che regolano l'organizzazione e la convivenza della istituzione.
- ✓ **Partecipazione:** La partecipazione dell'utente (ospite e familiari) è fortemente auspicata. A questo fine si pone la massima attenzione nell'interpretare e nel tenere conto dei segnali di gradimento o di rifiuto delle varie attività e dei diversi interventi.
- ✓ **Efficacia ed efficienza:** l'attività operativa e la gestione devono tendere al massimo di efficacia ed efficienza
- ✓ **Continuità:** l'assistenza è erogata con continuità e senza sospensioni immotivate.

▪ I DIRITTI DELL'OSPITE

Uno degli obiettivi primari della Comunità Alloggio Villa della Salute è fare in modo che né esigenze organizzative, né limitazioni fisiche e/o psichiche possano in alcun modo sminuire il valore della persona. Le nostre azioni sono pertanto tese ad assicurare:

- ✓ **Rispetto per la dignità della persona:** ogni ospite deve essere trattato con rispetto e con questa consapevolezza opera il nostro personale.
- ✓ **Personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza:** affinché l'ospite continui a ricevere la considerazione e l'attenzione che gli sono dovute, l'assistenza della comunità alloggio Villa della Salute è personalizzata ed umanizzata.
- ✓ **Cortesìa, integrità ed onestà del personale:** questi valori ispirano il comportamento dei nostri operatori, al fine di creare un clima di serenità e di fiducia.
- ✓ **Ascolto:** gli ospiti della comunità alloggio Villa della Salute trovano un'organizzazione estremamente sensibile ai propri problemi e disponibile all'ascolto dei bisogni e delle aspettative dell'utente.
- ✓ **Informazione:** poiché la conoscenza è il presupposto fondamentale per l'esercizio del diritto, l'ospite viene informato sulle modalità specifiche in base

alle quali il servizio è reso tramite il regolamento della struttura ed il contratto di ospitalità.

- ✓ **Reclamo:** La tutela degli ospiti è assicurata anche dalla possibilità di presentare reclamo tramite la compilazione in forma anonima dell'apposito modulo. I rilievi e le osservazioni riceveranno rapidamente giusta considerazione. La comunità alloggio Villa della Salute garantisce infatti la gestione dei reclami entro 15 giorni

▪ I SERVIZI

I Clienti della comunità alloggio Villa della Salute usufruiscono uniformemente, in libertà e nei limiti delle regole di buona convivenza, dei seguenti servizi:

- ✓ **Vitto, alloggio e pulizia ambienti:** la fornitura del vitto è costituita normalmente da cibi freschi e di qualità preparati quotidianamente con rigorosa osservanza delle norme a carattere igienico-sanitario e delle disposizioni mediche e dietetiche dal personale di cucina della Casa di riposo. È data la possibilità di scelta fra le alternative del menù e sono garantite le diete speciali per chi ha particolari esigenze sanitarie ed alimentari. L'alloggio agli spazi ed agli arredi, comprendono telefono collettivo, Tv in ogni camera e nel soggiorno, aria condizionata in tutte le camere e in tutti gli ambienti comuni, sistema di chiamata per ricevere assistenza in tutti i letti e in tutti i bagni delle camere, biancheria da letto e da tavolo e relativo lavaggio, pulizia degli ambienti e delle singole camere, compreso il rifacimento dei letti ed il relativo cambio di biancheria. Il lavaggio degli indumenti personali è compreso nel servizio offerto dalla comunità alloggio Villa della Salute. Il servizio di pulizia è garantito quotidianamente e viene eseguito nel rispetto delle normative vigenti.
- ✓ **Attività occupazionali, ricreative e culturali:** le assistenti provvedono ad organizzare attività ricreative e di intrattenimento al fine di migliorare o mantenere soddisfacente lo stato psico-fisico degli ospiti in base ai progetti individuali personalizzati. La comunità alloggio Villa della Salute garantisce la fruizione di attività aggregative e ricreative - culturali all'esterno della comunità alloggio grazie alla presenza di un operatore dedicato. La comunità alloggio Villa della Salute invita i familiari, i parenti e gli amici degli ospiti a fare visita ai propri cari dalle ore 9 alle ore 18.00 tutti i giorni della settimana.
- ✓ **Assistenza religiosa, se gradita:** Villa della Salute celebra ogni lunedì pomeriggio la Santa Messa, grazie alla collaborazione della Parrocchia di Minerbio. La Messa si svolge nel soggiorno principale della casa di riposo.
- ✓ **Assistenza socio-assistenziale diurna e notturna (aiuto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana e della cura della persona):** l'assistenza socio-assistenziale al fine di favorire l'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane viene erogata da personale dedicato in relazione ai bisogni dell'utente come previsto dai piani di assistenza individualizzati. In particolare l'assistenza diurna viene garantita da personale dedicato dalle 7.00 alle 20.00; dalle 20.00 alle 7.00 è sempre presente una persona dedicata alla sorveglianza che in caso di necessità può attivare il nostro medico e/o il nostro personale infermieristico reperibile 24 ore su 24. **Assistenza sanitaria, fisioterapia e medica:** l'assistenza sanitaria, fisioterapia e medica viene erogata in caso di necessità come previsto dai piani assistenziali individualizzati. Il fisioterapista è presente dal lunedì al venerdì nelle ore del mattino ed eroga la propria prestazione presso la palestra attrezzata. Il medico è presente tre giorni alla settimana ed è comunque reperibile in qualsiasi altro giorno e a qualsiasi ora. Nel caso in cui il grado di autosufficienza dell'ospite

subisca un peggioramento e non vi siano quindi più le condizioni di permanenza presso la comunità alloggio, l'ospite potrà essere accolto presso la Casa di Riposo adiacente previo accordo con la famiglia.

- ✓ **Retta mensile della comunità alloggio:** la retta mensile della comunità alloggio Villa della Salute è di 2500 euro mensili comprensivi di tutti i servizi sopra elencati.