

## La CARTA DEI SERVIZI della Casa di riposo Villa della Salute

La casa di riposo 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 casa di riposo Villa della Salute, consiste nel:

- ✓ *Ospitare persone* che non possono o non vogliono restare in famiglia o nella propria casa;
- ✓ *Prestare assistenza* sociale e sanitaria agli ospiti;
- ✓ *Migliorare le condizioni di vita degli ospiti*, promuovendone il benessere psico-fisico;
- ✓ *Offrire occasioni di relazioni sociali* in un ambiente confortevole e stimolante;
- ✓ *Favorire il mantenimento dei rapporti familiari*, il contatto con amici o conoscenti, anche al fine di un possibile reinserimento in famiglia a riconquistata autonomia.

### ▪ I PRINCIPI

La convivenza nella casa di riposo 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 casa di riposo 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, proprio perché afflitto da malattie e da difficoltà di ordine psico-fisico, deve essere trattato con rispetto . Con questa consapevolezza opera da sempre il nostro personale.
- ✓ **Personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza:** la casa di riposo Villa della Salute eroga un'assistenza personalizzata ed umanizzata secondo i Piani Assistenziali Individualizzati.
- ✓ **Cortesìa, integrità ed onestà del personale:** questi valori ispirano il comportamento del nostri operatori, al fine di creare un clima di serenità e di fiducia.
- ✓ **Ascolto:** gli ospiti della casa di riposo Villa della Salute trovano un'organizzazione estremamente sensibile ai propri problemi e disponibilità 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 casa di riposo Villa della Salute garantisce infatti la gestione dei reclami entro 15 giorni.

## • I SERVIZI

I Clienti della casa di riposo 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 comuni, comprende telefono collettivo, Tv in ogni soggiorno, Tv in ogni camera, aria condizionata in tutte le camere e in tutti gli ambienti comuni, sistema di chiamata per ricevere assistenza in tutti i letti ed 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 casa di riposo 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 ed intrattenimento al fine di migliorare o mantenere soddisfacente lo stato psico-fisico degli ospiti in base ai Piani Assistenziali Individualizzati.
- ✓ **Assistenza religiosa, se gradita:** la casa di riposo Villa della Salute celebra la santa messa tutti i lunedì pomeriggio, grazie alla partecipazione della Parrocchia di Minerbio. La messa si svolge nel soggiorno principale della casa di riposo.
- ✓ **Assistenza socio-assistenziale diurna e notturna:** l'assistenza socio-assistenziale al fine di favorire l'espletamento delle normali attività delle funzioni quotidiane viene erogata da personale qualificato 24 ore su 24 in relazione ai bisogni dell'ospite come previsto dai Piani di Assistenza Individualizzati.
- ✓ **Assistenza infermieristica, fisioterapica e medica diurna e notturna:** l'assistenza infermieristica è garantita tutti i giorni dalle ore 7 alle ore 20 con la presenza di due infermiere, di cui la responsabile infermieristica, nelle ore del mattino. Dalle ore 20 alle ore 7 è sempre attivo il servizio di reperibilità in caso di emergenza. Il medico è presente 3 giorni alla settimana ed è comunque reperibile in qualsiasi altro giorno ed a qualsiasi ora. Nel caso in cui l'ospite venga colpito da malattia che richieda, ad insindacabile giudizio del medico, appropriata assistenza ospedaliera, egli verrà temporaneamente ricoverato. Il fisioterapista è presente dal lunedì al venerdì nelle ore diurne ed è a disposizione di tutti gli ospiti della casa di riposo.
- ✓ **Retta mensile della Casa di riposo:** la retta mensile della casa di riposo Villa della Salute è di 3.000,00 euro mensili comprensivi di tutti i servizi sopraelencati per persone autosufficienti o parzialmente tali e di 3.200,00 euro per non autosufficienti.
- ✓ Per il percorso di inserimento in struttura, viene richiesto un incontro conoscitivo con i familiari e la documentazione medica dell'ospite per valutarne le necessità di assistenza necessarie. In caso non sia possibile procedere all'ingresso immediato, verrà inserito in lista d'attesa senza alcun impegno economico.

