



CASA DI RIPOSO SRL

MALALBERGO 7.2 LA CARTA DEI **SERVIZI**

VILLA SANTIAGO srl. 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 SANTIAGO s.r.l., consiste nel:

Accogliere persone che non possono o non vogliono restare in famiglia o nella propria casa;

Prestare accoglienza, sia sociale sia 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.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La convivenza a VILLA SANTIAGO s.r.l. è basata sui seguenti valori:

Principio dell'Eguaglianza: Nessuna distinzione o discriminazione può essere operata in base a sesso, razza, lingua, religione, appartenenza politica, ceto sociale.

Principio di Imparzialità: Equità e giustizia sono criteri ai quali s'ispira il lavoro dell'intera struttura.



CASA DI RIPOSO SRL

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.

Principio di 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.

Principio di Efficacia / Efficienza: l'attività operativa e la gestione devono tendere al massimo di efficacia ed efficienza

Principio di Continuità: l'assistenza è erogata con continuità e senza sospensioni immotivate.

I DIRITTI DELL'OSPITE: Uno degli obiettivi primari di VILLA SANTIAGO s.r.l. 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: affinché l'ospite continui a ricevere la considerazione e l'attenzione che gli sono dovute, l'assistenza di VILLA SANTIAGO srl. 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 di VILLA SANTIAGO s.r.l. trovano un'organizzazione estremamente sensibile ai suoi problemi



CASA DI RIPOSO SRL

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.

Reclamo: La tutela degli ospiti è assicurata anche dalla possibilità di presentare reclamo con la certezza che i rilievi e le osservazioni riceveranno rapidamente giusta considerazione.

La Retta di ricovero valida dal 01/01/2019 al 31/12/2019, è pari a:

Retta giornaliera euro 105.00

Retta Mensile 2,800.00, la Retta decorre dal giorno concordato, entro i

Primi cinque **giorni** di ogni mese saranno pagate le rette del mese, corrente, più le eventuali spese accessorie emergenti nel mese precedente.

I SERVIZI I Clienti di VILLA SANTIAGO s.r.l.

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 sempre confezionati dalla ditta **FELSINEA RISTORAZIONE s.r.l.** con rigorosa osservanza delle norme a carattere igienico-sanitario e delle disposizioni mediche e dietetiche. È data la possibilità di scelta fra le alternative del menù e **sono**



CASA DI RIPOSO SRL

garantite le diete speciali per chi ha particolari esigenze sanitarie ed alimentari.

L'alloggio: Agli spazi ed agli arredi all'inizio illustrati, comprende , Tv e in ogni soggiorno e TV anche in camera, 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 servizio di pulizia è garantito quotidianamente e viene eseguito nel rispetto delle normative vigenti.

Attività occupazionali, ricreative e culturali: Le risorse investite in questo settore si sono dimostrate in grado di migliorare o mantenere soddisfacente, lo stato psico-fisico degli ospiti. Per questo Villa Santiago mette a disposizione attività animatrici tutti i giorni della settimana, come disegno colorazione di figure in genere, gioco della tombola e gioco di carte,

I' Orario di visite dei parenti e: Mattino 10:00 alle 11:30 Pomeriggio 14:00 alle 17:00, le visite sono previste tutti i giorni,

Tra le varie proposte vengono organizzati giochi, feste, musico-terapia, e gite turistiche. Il servizio di animazione viene organizzato e personalizzato in base a progetti individuali per ogni singolo ospite.

Assistenza religiosa, se gradita: VILLA SANTIAGO s.r.l. celebra la santa messa il primo Giovedì di ogni mese ore 16.30, grazie alla partecipazione della Parrocchia di Malalbergo.

Assistenza socio-assistenziale diurna e notturna (aiuto nello svolgimento delle attività della vita



CASA DI RIPOSO SRL

quotidiana e della cura della persona): l'assistenza socio-assistenziale consiste nel provvedere alla cura ed all'igiene dell'ospite, degli oggetti e dell'igiene personali. Le assistenti di base si applicano in questo genere di attività con il massimo impegno, coscienti di quanto ciò influisca sulle condizioni di benessere dell'ospite. Per queste ragioni si preoccupano che gli ospiti siano sempre puliti ed ordinati e che l'abbigliamento sia sempre pulito e comodo. Anche l'assistenza socio-assistenziale è organizzata in base a progetti individuali per ogni singolo ospite, è nostro impegno comunque, alzare gli ospiti il più presto possibile secondo prescrizione del medico al fine di prevenire e limitare il fenomeno delle piaghe da decubito, stimolare gli ospiti ad un corretto e costante uso delle proprie residue capacità, promuovere ed agevolare le relazioni interpersonali tra gli ospiti della struttura, aiutare a svolgere le pratiche amministrative e sanitarie, come trasferimento di residenza, richieste di esami clinici e di laboratorio, eventuale trasferimento del medico curante, pratiche previdenziali e pensionistiche ecc.

Assistenza sanitaria diurna e notturna: l'assistenza sanitaria viene coerentemente integrata con l'attività socio-assistenziale ed anch'essa organizzata in base a progetti individuali per ogni singolo ospite. Con l'assistenza sanitaria di base, si ha costantemente cura dei singoli ospiti, e particolarmente in caso di malattia o di trattamenti

VILLA SANTIAGO srl P.IVA CF. 03468521202 VIA G. OBERDAN , 1 CAP 40051
MALALBERGO (BO) TEL 0039 051 872551 FAX 0039 051872481
VILLASANTIAGO@LIVE.IT VILLASANTIAGO@PEC.IT www.villasantiago.it



CASA DI RIPOSO SRL

sanitari di mantenimento. Si attuano inoltre interventi di prevenzione, orientando l'intera organizzazione ad adottare comportamenti ed accorgimenti che possano favorire una vita sana, sia degli anziani che degli operatori. L'assistenza sanitaria infine è garantita quotidianamente, ed in caso di necessità anche nelle ore notturne.

Prestazioni Mediche: Gli ospiti di VILLA SANTIAGO possono usufruire di un medico di base che fa ambulatorio 1 giorno alla settimana, ed è comunque reperibile qualsiasi altro giorno a qualsiasi ora, in caso di necessità. Ciascun ospite, Comunque, è libero di servirsi del proprio medico. Nel caso in cui l'ospite venga colpito da malattia che richieda, ad insindacabile giudizio del medico, appropriata assistenza ospedaliera, egli verrà temporaneamente inviato in idoneo luogo di cura, con eventuale assistenza a carico dell'interessato.