

# Villa Santiago

Casa di riposo srl

MALALBERGO 7.2 LA CARTA DEI  
SERVIZI.

VILLA SANTIAGO srl. possiede una Carta dei Servizi che costituisce parte integrante della politica per la qualità.

LA MISSIONE

Casa di riposo VILLASANTIAGO s.r.l., ha come obiettivi principali :

- 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:

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

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

**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](http://www.villasantiago.it)**

# Villa Santiago

**Diritto di scelta:** 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.

SANTIAGO s.r.l. Cortesia, 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 sensibile ai suoi problemi e disponibile all'ascolto dei bisogni e delle aspettative.

**Informazione:** L'ospite qui a VILLA SANTIAGO srl sarà sempre informato dei suoi diritti e di come il servizio è erogato al diretto interessato.

**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.

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](http://www.villasantiago.it)

# Villa Santiago

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 igienicosanitario e delle disposizioni mediche e dietetiche.

È data la possibilità di scelta fra le alternative del menù e sono garantite le diete per chi ha particolari esigenze sanitarie e alimentari.

L'alloggio: Agli spazi ed agli arredi all'inizio illustrati, comprende: Tv e in ogni soggiorno e in camera, biancheria da letto e da tavolo con relativo lavaggio, pulizia degli ambienti e delle singole camere. Il servizio di pulizia è garantito e viene eseguito nel rispetto delle normative vigenti.

Attività occupazionali, ricreative e culturali garantite in quanto in grado di migliorare o mantenere soddisfacente lo stato psico-fisico degli ospiti.

VILLA SANTIAGO srl mette a disposizione attività ricreative tutti i giorni della settimana, come disegno, tombola e giochi di carte.

**VILLA SANTIAGO srl P.IVA CE. 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](http://www.villasantiago.it)**

# Villa Santiago

## **Orario di visite dei parenti :**

Dal Mattino dalle 10:00 alle 11:30

Pomeriggio dalle 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 quotidiana e della cura della persona):**

l'assistenza socio-assistenziale consiste nel provvedere alla cura e 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 è importante 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.

Ci impegniamo ad , 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.

**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**

# Villa Santiago

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