

Carta dei servizi

“Villa Debora” Residenza per anziani Bagni di Lucca (LU)

La carta dei servizi è il documento con il quale “Villa Debora” intende informare con la maggiore trasparenza possibile i propri utenti e le loro famiglie circa i servizi resi ai propri ospiti e le modalità di fruizione degli stessi.

La responsabilità della conduzione della residenza è di “Villa Debora di D’Isanto Vincenzo” mentre al medico di base dell’ospite compete la responsabilità terapeutica.

La residenza non può adottare misure coercitive e limitanti della libertà personale dell’ospite, pertanto l’allontanamento spontaneo, cadute accidentali, lesioni volontarie o involontarie, improprio uso di attrezzature ed impianti non comportano alcuna responsabilità della struttura.

Indice:

- **presentazione**
- **chi ospitiamo**
- **la struttura**
- **i servizi**
- **il nostro progetto**
- **regole e orari della vita quotidiana**
- **diritti degli ospiti**
- **visite di parenti ed amici**
- **reclami e suggerimenti**

PRESENTAZIONE

“Villa Debora” è una struttura privata a carattere familiare ubicata in una splendida zona panoramica. Offre un ambiente adatto per chi cerca tranquillità, sicurezza e allo stesso tempo una sana e piacevole compagnia.

La capacità recettiva di Villa Debora è di n. 6 posti letto ed è organizzata in modo tale da garantire agli ospiti la necessaria assistenza assicurando la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all’interno della comunità.

L’aria pura, l’ambiente rasserenante, la professionalità e le varie attività ricreative assicurano una piacevole accoglienza e permanenza.

CHI OSPITIAMO

Villa Debora è una struttura destinata ad ospitare anziani autosufficienti che per loro scelta, per solitudine o altro motivo, preferiscono avere servizi di tipo comunitario e collettivo che garantiscano protezione nell’arco della giornata.

L’ospitalità offerta è residenziale oppure temporanea: l’ospite, in accordo con la direzione, può decidere la durata del soggiorno presso la struttura senza nessun vincolo temporale.

LA STRUTTURA

Villa Debora è situata nel Comune di Bagni di Lucca in una posizione panoramica e circondata da un ampio parco. E' facilmente accessibile con mezzi pubblici.

L'ambiente rasserenante e l'aria pura la rendono adatta a chi cerca serenità e contemporaneamente una piacevole compagnia.

La villa, priva di barriere architettoniche e dotata di un sistema di allarme, ha una superficie di 500 mq ed uno spazio esterno di 6.000 mq.

Lo spazio interno è così suddiviso:

al piano terra si trovano l'ingresso, un ampio soggiorno, una cucina e una sala da pranzo;

Al piano superiore tre camere da letto e i servizi igienici.

L'immobile si compone anche di un piano seminterrato con taverna dotata di cucina e servizi igienici ed un piano mansardato.

La cucina:

arredata con mobili in legno la nostra cucina è fornita di ogni elettrodomestico. Si offre la possibilità di cucinare direttamente oppure di usufruire di un menù giornaliero differenziato e stabilito settimanalmente. E' anche possibile seguire diete personalizzate particolari su richiesta del medico curante o dello specialista dietologo se necessario.

Le camere da letto:

la struttura mette a disposizione degli ospiti 3 camere doppie dotate di letti singoli: 4 ortopedici in ferro battuto e due in stile moderno in pelle dotati di contenitore. Tutti i materassi e i cuscini sono ortopedici.

Tutte le camere sono fornite di tende, biancheria, TV, telefono, campanelli di emergenza e cassette di sicurezza.

Soggiorno, sala da pranzo e taverna:

si tratta spazi collettivi e polifunzionali, ampi e dotati di ogni comfort per poter vivere al meglio i momenti di socializzazione, tempo libero e colloqui...

Tutti gli ambienti interni sono dotati di un sistema di rinfrescamento con climatizzatore, ventilatori e deumidificatori.

Lo spazio esterno, con ampio parco, si estende per 6,000 mq circa ed è attrezzato con gazebo, ombrelloni, tavoli, sedie e sedie sdraio.

I SERVIZI

La struttura offre i seguenti servizi generali:

assistenza 24 ore su 24 con assistenza nell'espletamento delle normali attività quotidiane e in situazioni di emergenza

servizio cucina

conservazione dei farmaci e controllo della loro corretta somministrazione

pulizia e riordino giornaliero degli ambienti e delle camere

servizio deposito biancheria sporca e deposito biancheria pulita con servizio giornaliero e settimanale di lavanderia dei capi personali
servizio navetta
gite organizzate al mare e altre attività finalizzate al mantenimento e/o alla riattivazione delle capacità psico – fisiche, dell'integrazione sociale, e delle opportunità in generale di rapportarsi all'ambiente della Villa ed esterno;
servizio animazione interna con musicoterapia.

La struttura garantisce su trasporti extra, accompagnamenti e commissioni in genere, su richiesta degli ospiti.

La figura del Coordinatore assicura l'organicità dei servizi offerti.

IL NOSTRO PROGETTO

Il progetto di gestione dei servizi forniti da Villa Debora si pone l'obiettivo di prendersi cura della qualità della vita dei suoi ospiti.

La struttura residenziale "Villa Debora" ha le finalità di:

salvaguardare il mantenimento delle abitudini di vita individuali e sociali dell'anziano;
garantire il rispetto della dignità, dell'intimità degli affetti e delle esigenze relazionali dell'anziano;

affinare la qualità del dialogo con la persona anziana, così da promuoverne il benessere e stimolarla nella comunicazione

assicurare che l'igiene personale quotidiana comprenda anche l'attenzione all'aspetto esteriore della persona

assicurare che l'abbigliamento sia costituito da indumenti personali che devono essere sempre puliti, curati e adeguati alle esigenze della vita comunitaria preoccupandosi che il guardaroba di ogni ospite sia sempre sufficientemente fornito

fare in modo che la consumazione dei pasti avvenga in condizioni che favoriscano la socializzazione e la dimensione comunitaria

assicurare un alto grado di igiene ambientale, nonché garantire il mantenimento di una corretta estetica dei luoghi

stimolare le potenzialità e mantenere le capacità residue dell'ospite prevenendo così processi di auto-emarginazione, riattivando la socializzazione dell'anziano non più motivato;

garantire la soddisfazione delle esigenze della persona intese come il bisogno di sentirsi sicuri, utili ed ascoltati, mantenere le abitudini di vita, il ruolo sociale e l'identità personale;

favorire l'ambientamento nella struttura e la condivisione delle regole, degli usi e delle consuetudini;

favorire la partecipazione ed il coinvolgimento in tutte le attività svolte nella struttura;

mantenere l'autonomia psico-fisica il più a lungo possibile.

Gli obiettivi generali che indirizzano l'intera attività socio assistenziale svolta nella struttura sono:

il mantenimento ed il recupero delle autonomie personali;

il mantenimento ed il recupero dello stato di salute:

la prevenzione ed il rallentamento del decadimento psico-fisico;

il miglioramento ed il recupero della vita di relazione;

il miglioramento della qualità della vita.

REGOLE E ORARI DELLA VITA QUOTIDIANA

Nella struttura la giornata tipo inizia alle ore 7.00 circa e termina alle ore 21.00/21.30 secondo il programma delle attività.

La ristorazione è di norma così articolata:

colazione dalle ore 08.00 alle 09.30

pranzo alle ore 12.30 circa

merenda alle ore 16.00

cena alle ore 19.30 circa

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite si impegna a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni ed il calendario predisposto;
- mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati. Si impegna, altresì, a garantire la corretta utilizzazione degli stessi in relazione alle proprie capacità psico – fisiche;
- consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente di accedere nell'alloggio per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
- risarcire l'Ente di eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
- far uso di un abbigliamento decente e decoroso;
- rispettare le normali regole di convivenza ed ogni altra norma che l'Ente emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti.

E' fatto divieto agli ospiti di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche e stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro.

L'Ente declina, invece, ogni responsabilità per i valori in beni e denaro conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.

In caso di decesso degli ospiti gli oggetti e le somme di denaro conservati potranno essere ritirati dai legittimi eredi, accertati a mezzo di adeguata documentazione, salvo il saldo di eventuale debito dell'ospite nei confronti della struttura.

DIRITTI DEGLI OSPITI

Diritto al rispetto della persona

L'ospite ha diritto a essere curato e assistito nel pieno rispetto della dignità della sua persona e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Diritto all'informazione

L'ospite ha diritto a conoscere dettagliatamente ogni informazione riguardante il proprio stato di salute ed il proprio piano di assistenza. E' impegno del Coordinatore informare l'ospite su ogni aspetto organizzativo che lo riguardi e facilitare la

conoscenza del personale in servizio.

Diritto alla riservatezza

L'ospite ha diritto alla massima riservatezza in merito alle notizie cliniche riguardanti la sua salute e alla tutela dei dati sensibili.

Diritto alla libertà di movimento

L'ospite è libero di uscire dalla struttura.

Diritto alla partecipazione e alla rappresentanza

L'ospite ha diritto a proporre suggerimenti in merito all'organizzazione della struttura. L'ospite o i familiari collaborano con il Coordinatore della struttura per evidenziare eventuali problematiche e proporre soluzioni innovative e di miglioramento.

VISITE DI PARENTI ED AMICI

Sono ammesse le visite di parenti ed amici al di fuori delle ore del riposo, delle pulizie e dei pasti.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

E' opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti.

E' fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente deperibile.

Gli ospiti godono di piena libertà di entrata e uscita con il solo obbligo di comunicare l'orario di rientro.

RETTA

E' richiesto il pagamento anticipato della retta.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

servizio cucina

servizio lavanderia

servizio pulizia giornaliera degli ambienti

attività sociali, cognitive e ricreative, esercizi per lo stimolo della motorietà, gite e passeggiate esterne, musiche, feste, attività culturali, partecipazione alla vita religiosa, lettura di quotidiani e riviste, laboratori vari, ginnastica dolce...

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

non sono compresi nella retta i servizi di barbieria, parrucchiera e podologa, tali servizi sono forniti su richiesta e a spese dell'ospite così come l'acquisto di capi di abbigliamento, articoli di biancheria e altri accessori personali

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Per tutelare al meglio gli ospiti si garantisce

la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi. Il Coordinatore della struttura provvederà a rispondere alle richieste nel più breve tempo possibile.

L'ospite e/o familiare che intende segnalare inadempienze da parte della struttura, può farlo rivolgendosi alla direzione che sarà ben disposta ad accettare suggerimenti, stimoli o proposte volti a migliorare la qualità dei servizi offerti.