

## RESIDENZA VILLA WERDER

Via Capitelli, 13 - 38062 - Arco (TN)  
Tel. 045.58.56.69 - Fax 045.82.78.133  
info@villawerder.it - www.villawerder.it



## CARTA DEI SERVIZI

### PREMESSA

Questa Residenza ha lo scopo di accogliere le persone anziane bisognose di un asilo tranquillo, dignitoso e sicuro.

E' una Struttura predisposta per accogliere persone anziane autosufficienti che non necessitano di particolare protezione sociale e sanitaria, ma che per vari motivi non possono o non intendono gestire in modo del tutto autonomo la propria esistenza, mettendo a disposizione assistenza e protezione alla persona in tutto l'arco delle 24 ore.

La gestione di tipo familiare che ci si è proposti vuole far sentire gli ospiti sia assistiti che rispettati nei loro spazi e nelle loro caratteristiche individuali.

### DESTINATARI DEI SERVIZI IN VIA CONTINUATIVA E IN VIA TEMPORANEA

Sono destinatari della Residenza gli anziani in condizione di autosufficienza psico-fisica che pur necessitando di particolare protezione richiedono soluzioni di alloggio in un ambiente che consenta di soddisfare le esigenze di socializzazione.

Compatibilmente con i posti disponibili, viene offerta anche ospitalità temporanea ad anziani le cui famiglie necessitano, nel corso dell'anno, di un periodo di sollievo.

### ORGANIZZAZIONE

Le risorse umane rappresentano l'elemento essenziale e strategico per qualsiasi servizio destinato in maniera mirata alla persona. La Residenza mantiene alle proprie dipendenze una significativa quantità di personale destinato ai servizi alla persona e di una società specializzata per il servizio di ristorazione.

Ai soggetti esterni che collaborano all'assistenza con il contributo di proprio personale, vengono richieste contrattualmente garanzie di continuità, di formazione ed aggiornamento.

### MODALITA' DI ACCOGLIMENTO NELLA STRUTTURA

Per essere ospitato presso la Residenza un familiare oppure una persona di fiducia deve presentarsi presso la Residenza per richiedere le prime informazioni e per ritirare i documenti necessari per il soggiorno; in alternativa è possibile visionare il sito web [www.villawerder.it](http://www.villawerder.it) e scaricare la documentazione necessaria. Il documento più importante da presentare è la Scheda Clinica da compilarsi a cura o del Medico di base dell'assistito, restituendola poi compilata all'Ufficio. Visionata la stessa e se valutata positivamente da parte del Medico della Struttura, l'Ospite verrà dichiarato accoglibile in Casa Albergo.

### DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE ALL'ATTO DELL'INGRESSO

Quando l'ospite entra a Villa Werder deve produrre i seguenti documenti:

- Richiesta di iscrizione compilata e sottoscritta
- Scheda Clinica
- Documento di identità
- Tessera sanitaria e documenti relativi ad eventuali esenzioni
- Terapie in corso al domicilio o al precedente luogo di cura con il dettagliato calendario orario giornaliero di somministrazione (non è sufficiente l'elenco nominativo dei medicinali).

## **ACCOGLIMENTO NELLA STRUTTURA**

Gli ingressi in Struttura sono programmati dal Lunedì al Sabato dalle ore 9,30 alle 11,30.

Richieste d'ingresso in fasce orarie diverse devono essere concordate con la Direzione.

All'atto dell'accoglienza l'ospite verrà accompagnato nella sua stanza dai famigliari e sarà ricevuto dal responsabile che darà tutte le informazioni riguardanti l'organizzazione della Struttura.

Per motivi organizzativi relativi alla gestione sarà facoltà della Direzione della Struttura provvedere al cambio di stanza.

La visita del Medico di base responsabile degli Ospiti della Residenza avverrà, se non presente nell'orario di ingresso del nuovo ospite, il primo giorno di sua presenza in Struttura.

Del nuovo ingresso verrà subito informata l'Animatrice.

## **PROCEDURE DI DIMISSIONE**

La dimissione dell'ospite può avvenire:

- su richiesta dei famigliari con preavviso di almeno 10 gg. di anticipo

- per trasferimento in altra struttura

Qualora le condizioni psico-fisiche dell'Ospite non siano più compatibili con i servizi offerti dalla Residenza, la Direzione, su parere del Medico di base responsabile degli Ospiti, si riserva la facoltà insindacabile di provvedere in merito alle dimissioni.

Qualora si ravvisi un deperimento graduale irreversibile delle condizioni dell'Ospite, la Direzione inviterà i famigliari a predisporre le richieste presso le Strutture protette.

Inoltre può essere motivo di dimissione forzata il non adempimento del pagamento della retta.

## **ABBIGLIAMENTO CONSIGLIATO**

Al momento del suo ingresso, l'Ospite deve possedere un discreto corredo di abiti e maglieria intima tale da poter permettere una certa tranquillità nel caso di cambi frequenti

## **VALORI E CONTANTI**

Non è consigliato tenere oggetti di valore e significative somme di denaro in contanti perché la Residenza non assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento.

## **PERMESSI DI USCITA**

Gli ospiti possono allontanarsi liberamente previa comunicazione al personale della Struttura.

Se l'Ospite intende assentarsi temporaneamente dalla Struttura anche per i soli pranzi deve avvertire il personale della Struttura almeno due giorni.

Per le assenze e i permessi prolungati va data comunicazione scritta con indicate le date di uscita e di rientro, firmato da parte del famigliare o dell'ospite, se in grado quest'ultimo di uscire autonomamente da solo.

## **SERVIZI COMPRESI NEL COSTO DELLA RETTA**

Nella retta sono compresi:

- Servizio cucina: la Residenza è dotata di una moderna cucina in grado di offrire un'ampia scelta di piatti, preparati con grande attenzione dalle cuoche della struttura. I menù vengono variati sulla base delle forniture stagionali e programmati settimanalmente, rispettando una dieta varia ed equilibrata legata alle esigenze nutrizionali e di salute degli Ospiti. Particolare attenzione è rivolta all'uso di prodotti tipici locali. Il menù può essere personalizzato in caso di necessità.

Colazione: dalle ore 7.30

Pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 13.30

Cena: dalle ore 18.30 alle ore 19.30

- Servizio pulizia: è garantita quotidianamente una pulizia accurata e precisa degli spazi comuni, oltre che una pulizia settimanale all'interno di ogni singola unità.
- Attività di Animazione: L'Animatrice presente nella Residenza coinvolge gli Ospiti con numerose e mirate attività.
- Assistenza Religiosa: esiste all'interno della Residenza la possibilità di usufruire di una cappella, sempre aperta al pubblico, dove si svolgono funzioni religiose.
- Servizi Generali: allacciamento TV in ogni stanza, sala lettura e sala TV, sala giochi, palestra, gazebo estivo nel giardino esterno.

- Sorveglianza notturna: garantisce un servizio di assistenza 24h reperibile a chiamata.
- Assistenza socio-assistenziale (su richiesta): il personale assistenziale del Servizio Sanitario Nazionale domiciliare può essere richiesto, se necessario, e assiste l'ospite nelle principali attività quotidiane.
- Assistenza medica (su richiesta): si fa presente che gli Ospiti sia definitivi che temporanei mantengono sempre il loro medico di base durante tutto l'arco di tempo della loro presenza in Struttura. Una volta a settimana può essere prevista la visita a domicilio di un medico per la visita degli Ospiti, prescrivere farmaci o terapie senza che essi debbano uscire.

#### **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

- Lavaggio della propria biancheria personale (su richiesta): all'interno della struttura è possibile per gli Ospiti trovare la biancheria ed i propri abiti sempre puliti e stirati.
- Spese per acquisto medicinali e visite mediche specialistiche.
- Spese per trasporto sia in ambulanza che per altri servizi personali.
- Spese di parrucchiere e di estetista (pedicure/manicure).
- Assistenza personale in caso di ricovero ospedaliero.

#### **REGOLAMENTO**

La Residenza Villa Werder è dotata di un proprio Regolamento nel quale sono specificati i termini con cui sono usufruibili i servizi erogati. In coerenza con il Regolamento gli Ospiti della Residenza sono chiamati all'atto dell'ingresso a sottoscrivere una domanda che formalizza le condizioni del servizio.

#### **PRIVACY**

La Residenza Villa Werder assicura in ogni settore della propria attività il rispetto delle norme e delle regole in materia di riservatezza e di trattamento dei dati personali. Nell'acquisizione, trattamento e comunicazione dei dati sensibili (in specie ex D.Lgs.196/2003), la struttura è tenuta ad osservare le modalità necessarie per tutelare la riservatezza dei dati. Ai dipendenti ed ai terzi che collaborano con l'Ente è fatto divieto di utilizzare le informazioni di cui sono venuti a conoscenza per scopi diversi rispetto alla stretta esplicazione delle funzioni d'Ufficio. Per l'esercizio dei propri diritti ci si deve rivolgere alla Direzione Amm.va dell'Ente.

Arco, Febbraio 2018

LA DIREZIONE

---

Arco,.....

PER RICEVUTA E PRESA VISIONE

---