



# Casa di Soggiorno “Le Betulle”

Via Giovanni Cotta, 4 - Verona

*Sereni, insieme*

## Carta dei Servizi

### **SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

*La presente Carta dei Servizi intende portare a conoscenza degli Ospiti della Casa di Soggiorno e dei loro Familiari i servizi disponibili e gli standard di qualità perseguiti, con l'obiettivo di fornire un'informazione quanto più possibile completa e promuovere un continuo processo migliorativo.*

### **LA STRUTTURA**

*L'edificio che ospita la Casa di Soggiorno si sviluppa su quattro piani, è circondato da un ampio giardino alberato ed attrezzato ed è inserito nel tessuto urbano e sociale circostante. La Casa di Soggiorno ha ottenuto dal Comune di Verona l'Idoneità e l'Autorizzazione al funzionamento ed è in regola con tutte le normative relative alla sicurezza.*

### **GLI OSPITI**

*La Casa di Soggiorno è una struttura residenziale intesa ad accogliere persone anziane di ambo i sessi, in condizioni di autosufficienza, di grado variabile. L'accoglienza prescinde da ogni considerazione relativa a età, appartenenza di genere, appartenenza etnica, convinzioni personali e/o religiose o presenze di handicap.*

### **L'ACCESSO ALLA STRUTTURA**

*Una volta accolto nella struttura, l'Ospite è soggetto esclusivamente alle norme contenute nel regolamento della Casa di Soggiorno; in particolare non è soggetto a restrizioni di orario, di entrata o di uscita, può ricevere in qualsiasi momento visite di suo gradimento, sia nella propria stanza che negli spazi comuni. Anche la partecipazione alle iniziative di animazione, di psicomotricità e di intrattenimento organizzate dalla Casa di Soggiorno è aperta ai parenti e ai conoscenti degli Ospiti.*



# Casa di Soggiorno “Le Betulle”

Via Giovanni Cotta, 4 - Verona

*Sereni, insieme*

## **LE CAMERE**

*Le camere sono singole o doppie, tutte con bagno, telefono e allacciamento televisivo, la maggior parte sono dotate anche di balcone privato. L'arredamento è fornito dalla Casa di Soggiorno secondo criteri di funzionalità e sicurezza, esso può essere personalizzato dall'Ospite, con arredi di sua proprietà.*

## **GLI SPAZI COMUNI**

*Nella struttura sono presenti numerosi spazi comuni (sala da pranzo, sala riunioni, sala di lettura e diversi nuclei di aggregazione) distribuiti ai vari livelli, facilmente raggiungibili e sempre utilizzabili.*

*Il giardino alberato è attrezzato per il soggiorno all'aperto.*

## **LA SEGRETERIA**

*La Segreteria fornisce agli Ospiti un supporto per necessità amministrative, organizzative o di altro genere. Provvede anche a prenotare esami di laboratorio esterni e al reperimento dei farmaci prescritti dal medico curante. Tutto il personale operante a vario titolo nella struttura è attento alle esigenze degli Ospiti ed impegnato a costruire e mantenere una atmosfera calda e familiare.*

## **LA RISTORAZIONE**

*La ristorazione viene preparata direttamente dalla Casa di Soggiorno mediante l'utilizzo di propri cuochi: vengono forniti la colazione, i due pasti principali e una bevanda serale. La colazione viene servita in camera, mentre i due pasti principali vengono serviti nella Sala da Pranzo, o, in caso di necessità, direttamente nella stanza dell'Ospite.*

*Il menu, vario e bilanciato dal punto di vista dietetico e particolarmente studiato per le necessità metaboliche dell'anziano, viene predisposto settimanalmente, dando la preferenza a prodotti di stagione e alla cucina di tipo tradizionale.*



# Casa di Soggiorno “Le Betulle”

Via Giovanni Cotta, 4 - Verona

**Sereni, insieme**

## **L'ASSISTENZA SOCIO- SANITARIA**

*La casa di Soggiorno si avvale dell'opera di proprio personale sanitario (Infermiere Professionali, Operatrici addette all'assistenza, Psicologo, Psicomotricista, etc.). In caso di necessità, le prestazioni sanitarie generiche o specialistiche, vengono fornite, in spazi dedicati all'interno della struttura o nella stanza stessa dell'Ospite, da operatori sanitari esterni, pubblici o privati (Medico di Base, Medico Specialista, Infermiere Professionale, Fisioterapista etc.).*

## **CURA DELLA PERSONA**

*Per gli Ospiti che ne presentino la necessità, la cura della persona è assicurata dalla presenza di un adeguato numero di Operatori Socio Sanitari, che li seguiranno nel rispetto delle proprie mansioni specialistiche. I servizi di Barbiere, Parrucchiera, Estetista e Podologo etc. possono essere forniti anche presso la Casa di Soggiorno da operatori esterni, a richiesta ed a carico dell'Ospite; la Segreteria prenota, a richiesta, gli appuntamenti esterni.*

## **LA LAVANDERIA**

*Il servizio di lavanderia e di stireria dei capi personali viene gestito, a richiesta, da una ditta esterna ed è a carico dell'Ospite.*

## **TUTELA DELLA LIBERTÀ PERSONALE**

*La Casa di Soggiorno garantisce un riferimento costante agli Ospiti, ma non esercita alcuna misura di limitazione della loro libertà individuale. Tutti i residenti possono uscire liberamente (soli od accompagnati) purché avvertano il personale e comunichino un orario indicativo di rientro. Non sono imputabili alla Casa di Soggiorno eventuali danni conseguenti all'esercizio delle libertà individuali sia all'interno che all'esterno della struttura.*



# Casa di Soggiorno “Le Betulle”

Via Giovanni Cotta, 4 - Verona

*Sereni, insieme*

## **VALUTAZIONE DEI SERVIZI**

*La Casa di Soggiorno produce e somministra periodicamente agli Ospiti e/o ai loro familiari un questionario che consente loro una valutazione dettagliata dei servizi offerti e della congruità della struttura fornendo nel contempo le basi per degli interventi mirati nel processo di miglioramento continuo della qualità.*

## **PROCEDURE PER ASSICURARE LA TUTELA DEGLI UTENTI**

*Presso la Segreteria della Casa di Soggiorno esiste un punto di ascolto ove in orario settimanale dedicato vengono accolti individualmente e nel rispetto della privacy gli Ospiti, i loro parenti o i loro rappresentanti. Sulla base delle segnalazioni, dei suggerimenti e delle richieste ricevute la Direzione procede ad una valutazione degli stessi ed alle modifiche del servizio necessarie per ottimizzare la tutela degli utenti.*

## **ULTERIORI INFORMAZIONI**

*Ulteriori informazioni possono essere reperite nel Regolamento che viene consegnato all'Ospite al momento dell'ingresso o richieste direttamente al personale di Segreteria.*

Verona, 12 febbraio 2008

Il Coordinatore