



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