

MARZO
2024
Rev.0



CARTA DEI SERVIZI



Villa Valeria

COMUNITÀ INTEGRATA

LOCALITÀ SA NUXEDDA, SP5 KM 3.23 – SAN SPERATE (SU)

TEL. 366 56 05 087 – 070 9603032

MAIL sansperate@nuovassistenza.it

www.nuovassistenza.it

Gentile Ospite/Familiare

Nel ringraziarla per aver scelto Nuova Assistenza, le diamo il benvenuto nella Comunità Integrata “Villa Valeria” di San Sperate (SU).

Questa Carta dei Servizi non vuole solo elencare le prestazioni erogate in questa struttura, ma intende anche presentarle la nostra filosofia: un approccio costruito sulla centralità dell’Ospite, che ha come obiettivo quello di riuscire a ricreare, senza traumi, un ambiente sicuro, sereno e per quanto più vicino possibile a quello familiare. Imparzialità, trasparenza, riservatezza, obiettività e giustizia sono principi ispiratori nel rapporto con i nostri Ospiti ed i loro familiari.

In questo senso la struttura desidera assicurare una buona e gradevole qualità di vita agli Anziani residenti, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

L’organizzazione della struttura è indirizzata ad attuare un continuo miglioramento dei servizi offerti definendo ed aggiornando, sulla base di valutazioni multi-disciplinari, i progetti di assistenza individualizzati (PAI) degli Ospiti.

L’erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza, senza discriminazione alcuna, nel rispetto del diritto alla salute e all’assistenza, in modo da garantire efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all’Ospite siano stati o meno raggiunti e se si sta operando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. Infine, nell’ottica di erogare interventi di alta qualità, si dedica particolare attenzione alla formazione e all’aggiornamento degli operatori e si favorisce il confronto fra le diverse professionalità.

La Comunità Integrata “Villa Valeria” offre ospitalità di tipo residenziale ad anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti.

La struttura è autorizzata al funzionamento dal Suape:

Codice univoco 06902520011-20022021-1751.275868 Prot n° 5001 del 22/04/2021

Indice

La Struttura	3
Presentazione.....	3
Come raggiungere la struttura	3
Modello organizzativo	4
Carta dei Diritti degli Anziani	5
Servizio Accoglienza	6
Visite.....	6
Preliminari all’ingresso	7
L’ingresso	7
L’inserimento.....	7
La giornata tipo	8
Regolamentazione delle uscite	8
Dimissioni.....	9
Decesso.....	9
Direzione e servizi amministrativi.....	9
I Servizi alla Persona.....	9
Assistenza sanitaria (medica e infermieristica)	9
Servizio di riabilitazione	10
Servizio psicologico.....	10
Assistenza alla persona.....	10
Servizio educativo-animativo	11
Assistenza religiosa	11
I Servizi Alberghieri	11
Servizio ristorazione.....	11
Servizio igiene ambientale e lavanderia.....	12
Servizio parrucchiere/barbiere	12
Informazioni utili	13
Modalità di riconoscimento degli operatori	13
Alimenti, bevande, farmaci e apparecchi elettrici.....	13
Deposito cauzionale.....	13
Servizi compresi nella retta	13
Servizi non compresi nella retta	13
Tutela della Privacy	14
Sistema di valutazione della Qualità	14

La Struttura

Presentazione

La Comunità Integrata per anziani “Villa Valeria” di San Sperate (SU) è una struttura residenziale finalizzata a fornire accoglienza e prestazioni sanitarie assistenziali e di recupero funzionale, accompagnate da un buon livello di assistenza tutelare e alberghiera a persone



autosufficienti e non autosufficienti anche in regime temporaneo.

Nasce nell’aprile del 2021 da un’iniziativa di Nuova Assistenza. Si sviluppa su due piani per un totale di n.60 +2 posti letto. Al primo piano si possono apprezzare due ampi terrazzi e al piano terra una veranda che affaccia sul giardino. All’ampio giardino si accompagna anche l’area destinata ad orto della struttura e infine il parcheggio interno ed esterno. La struttura offre un soggiorno confortevole familiare e sereno, nel rispetto della persona e della libertà di ciascuno, secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali e garantisce l’assistenza sanitaria, sociale e riabilitativa. A tali obiettivi concorrono tutte le figure professionali presenti in struttura, con le loro specifiche competenze tecniche e relazionali.



Come raggiungere la struttura

“Villa Valeria” è facilmente raggiungibile procedendo lungo la Strada Provinciale 5 al Km 3.23 a San Sperate (SU).

Modello organizzativo

Il modello organizzativo di Nuova Assistenza prevede una risposta residenziale in funzione del progetto individuale, correlato ai bisogni specifici dell'anziano; la caratteristica principale è la flessibilità degli interventi erogati alla persona.

I servizi sono erogati dalla Struttura secondo il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente, certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001 da un Ente esterno ed indipendente, la Società Bureau Veritas.

Il S.G.I. Q-A-S garantisce che:

- Tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli scritti che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali;
- Il personale sia adeguatamente formato relativamente ai comportamenti ed alle procedure da adottare;
- Le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica e sottoposte a controllo;
- Eventuali problemi siano registrati e risolti presso la Struttura e comunicati al C.d.A., che può disporre ulteriori accertamenti e azioni correttive;
- Esista presso la Struttura una procedura scritta e apposita modulistica per la gestione di eventuali segnalazioni da parte degli ospiti e dei loro Familiari;
- Vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli ospiti e dei loro Familiari, i cui risultati sono esaminati dal Direttore di Struttura, con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento e per il corretto e puntuale controllo del servizio.

Dal 2012 Nuova Assistenza si è poi dotata di un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" ai sensi del D. Lgs. 231/2001, che individua:

- le principali attività a rischio in base ai potenziali reati previsti dal decreto stesso
- specifici protocolli e procedure per "impedire" tali reati
- un Organismo di Vigilanza deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate.

È poi parte integrante del nuovo modello organizzativo anche il Codice Etico, la cui finalità è rappresentare in sintesi il modus operandi di Nuova Assistenza, cioè porre al centro del proprio agire la trasparenza, la chiarezza e l'esplicitazione di principi, valori e comportamenti. Il Codice Etico è affisso in struttura e ivi consultabile.

Carta dei Diritti degli Anziani

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
<i>di sviluppare e di conservare la propria individualità</i>	di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
<i>di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
<i>di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza</i>	di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
<i>di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
<i>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</i>	di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
<i>di vivere con chi desidera</i>	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
<i>di avere una vita di relazione</i>	di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
<i>di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
<i>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani
<i>di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza</i>	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Servizio Accoglienza

La Direzione, nella persona dell'impiegata e/o della coordinatrice della Struttura, è a disposizione del pubblico, per informazioni, domande di ammissione o visite alla Struttura, nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00.

Visite

La struttura è aperta dalle 8.30 alle 19.30. Gli ospiti possono ricevere visite di parenti e amici con accesso ai nuclei dalle ore 09.30 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 18.30; l'ingresso in altre fasce orarie è regolamentato previo accordo con la Direzione.

La presenza di Familiari e amici è ritenuta molto importante per l'Ospite per il significato di continuità degli affetti e di contrasto alla solitudine che garantisce.



Ai visitatori è richiesto un comportamento consono alla vita comunitaria di utenti fragili, al fine di garantire sia la privacy agli Ospiti sia il regolare svolgimento delle attività di assistenza alla persona. È fatto assoluto divieto ai visitatori di un Ospite provvedere ad elargire denaro e/o effettuare acquisti di beni di qualsiasi natura in favore di altri Ospiti e/o del Personale operante. È rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali senza autorizzazione.

Gli accessi alla struttura per visitatori e parenti saranno in linea con le normative vigenti in materia di Sicurezza e Salute Pubblica.

Preliminari all'ingresso

La disponibilità del posto letto viene comunicata dall'impiegata o dalla coordinatrice della Struttura, che contatta i Familiari per concordare e definire le modalità di ingresso dell'Ospite. Durante questo colloquio vengono fornite le ultime informazioni necessarie e si consegna:

- Contratto
- Carta Dei Servizi
- Regolamento Interno
- Tariffario in vigore
- Elenco delle persone di riferimento e numeri utili
- Corredo indicativo
- Altri documenti amministrativi in caso di persone soggette a tutela o con particolare modalità di inserimento

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'Équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sia sotto il profilo amministrativo che sanitario-assistenziale. Il giorno dell'ingresso all'Ospite/Garante è richiesta la sottoscrizione del Contratto, del Regolamento Interno, della Liberatoria sulla Privacy e di altra documentazione eventualmente necessaria. Il Contratto in particolar modo stabilisce che il firmatario, assumendo la qualità di Garante, diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

L'ingresso

Il giorno dell'ingresso è sempre concordato con l'Ospite/Familiare.

Al momento dell'ingresso l'Équipe riceve l'Ospite, avendo cura di accompagnarlo nella stanza (assegnata preventivamente tenendo conto dei bisogni dell'Ospite e delle disponibilità della struttura) e, una volta sistemati gli effetti personali si procede a:

- presentare gli altri Ospiti del Nucleo e il Personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata tipo (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite Parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Viene eseguita una accurata visita e presa in carico del nuovo Ospite identificando i bisogni di carattere sanitario e mettendo a punto la terapia farmacologica; vengono quindi definite le necessarie istruzioni con il personale infermieristico e socio-assistenziale in merito a terapie e accorgimenti da adottare, segnalando alla cucina le diete speciali.

Nel momento in cui i Familiari affidano l'Ospite, il personale della struttura si prende in carico la sua cura, raccogliendo tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale.

L'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione. Il nuovo residente viene visitato e viene predisposto il profilo sanitario e socioassistenziale su terapie ed accorgimenti da

adottare. Inoltre, vengono comunicate alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari. È prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione e compatibilmente con le disponibilità di posti letto, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche; la somministrazione della terapia farmacologica viene effettuata in base alle prescrizioni mediche.

MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio e le operazioni d'igiene personale seguite dalla colazione che viene servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto.

Successivamente si svolgono le attività di riabilitazione, i trattamenti infermieristici, le visite mediche e le varie attività di animazione, socializzazione e dialogo; rispetto a queste ultime l'Ospite è libero di scegliere ciò a cui desidera partecipare, anche se il ruolo dell'équipe è quello di proporre le attività maggiormente finalizzate al mantenimento e alla promozione delle sue capacità psico-fisiche e del suo benessere. Nel frattempo, il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria.

Viene poi servito il pranzo; esso costituisce un momento di vita relazionale molto importante: in questo contesto è cura dell'équipe promuovere e favorire la socializzazione. Al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO

La giornata, dopo il riposo facoltativo, continua con altre attività di intrattenimento; non mancano i momenti riservati alle visite di Parenti e amici, alla lettura di un buon libro o di un quotidiano, alla visione della TV. A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione.

SERA

Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

Regolamentazione delle uscite

Gli Ospiti, previo accordo con la Struttura e i familiari, possono frequentare gli spazi esterni. Nel rispetto della privacy e per garantire una facile reperibilità in caso di necessità, verrà registrato l'orario di uscita e richiesto l'orario indicativo di rientro e, per uscite di più lunga durata, un recapito telefonico o altre informazioni. Tutti gli Ospiti, indipendentemente dalla condizione di autonomia, in caso di uscite per motivi sanitari (ad esempio: per visite specialistiche, esami, ricoveri in ospedale), devono essere accompagnati da un Familiare di riferimento o suo delegato.

Dimissioni

Possono avvenire per trasferimento presso un'altra struttura, per rientro presso la propria abitazione, per decesso o per decisione dell'Ospite e/o dei Familiari. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato e potranno avvenire previa comunicazione scritta ed in forma assistita. Per un maggiore dettaglio si rinvia a quanto specificato nel Regolamento Interno.

Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i Familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Il decesso viene comunicato dal personale sanitario in servizio. La salma viene composta in camera mortuaria; è compito della Famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni. La Struttura mette a disposizione dei Familiari tutta la documentazione necessaria per Legge.

Direzione e servizi amministrativi

La Comunità Integrata "Villa Valeria" si avvale della seguente struttura organizzativa: Coordinatore di Struttura, Responsabile Amministrativo, Assistente Sociale e servizio di reception.

I Servizi alla Persona

La Comunità Integrata garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, affettivo relazionale e riabilitativa attraverso prestazioni programmate. Tutte le figure professionali lavorano in concerto insieme ad Ospite/Familiare per il raggiungimento di un obiettivo comune. Il P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi delineati.

Assistenza sanitaria (medica e infermieristica)

L'assistenza medica è garantita dal SSN secondo modalità e accordi stabiliti con i medici di base. In via esemplificativa e non esaustiva, i principali compiti del Medico sono:



- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, accertamenti diagnostici, vaccinazioni, ecc.) e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite
- Concorso alla compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- Partecipazione al progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del P.A.I.;
- collaborazione con l'équipe multiprofessionale presente in Struttura per stabilire le modalità di intervento più idonee;

- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i Familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

In via esemplificativa e non esaustiva l'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni, la prevenzione delle lesioni da pressione;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

L'assistenza infermieristica avrà reperibilità notturna.

Restano a carico dell'Ospite: le visite specialistiche private richieste dal paziente o dai suoi familiari, la fornitura di farmaci non mutuabili e prescritti dal Medico di Base, i presidi per l'incontinenza qualora non forniti dall'ATS, gli ausili e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da pressione (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate) e tutto quanto non fornito dall'ATS.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari vengono richiesti dal medico di base e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; l'Ospite viene accompagnato dal familiare.



Servizio di riabilitazione

La riabilitazione è garantita attraverso la presenza di tecnici della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche che coinvolgono gli ospiti, in attività di gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PAI.

Servizio psicologico

È garantita la presenza programmata di uno psicologo che collabora nella realizzazione di interventi riabilitativi interdisciplinari individuali e di gruppo e mantiene e cura i rapporti con i familiari.

Assistenza alla persona

L'assistenza alla persona è affidata a Operatori Socio Sanitari. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti, in via esemplificativa e non esaustiva sono: l'alzata, l'igiene/il bagno assistito, la vestizione, la prevenzione delle lesioni da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto nell'alimentazione e nell'idratazione, ecc.



Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore mediante un'adeguata relazione; tutti gli operatori concorrono poi al soddisfacimento dei bisogni secondari legati alla sfera psico-sociale.

Servizio educativo-animativo

All'interno della Struttura gli educatori professionali / Animatori hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli individuali interessi dell'Ospite, nel pieno rispetto della sua autonomia di scelta partecipativa. Secondo le caratteristiche personali, le attività di animazione si integrano con le attività sanitarie e assistenziali e sono rivolte al singolo Ospite, oppure a gruppi di Ospiti. Le attività riguardano in via esemplificativa e non esaustiva: attività manuali, attività ludiche e cognitive, terapia occupazionale, attività musicali, attività cognitivo relazionali.

Assistenza religiosa



Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali religiosi e morali di ognuno.

Il servizio religioso cattolico viene curato dal Sacerdote della locale chiesa parrocchiale secondo le modalità concordate. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

I Servizi Alberghieri

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina della struttura e successivamente consegnati ai nuclei con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù sono elaborati sulle LINEE GUIDA REGIONALI PER LA RISTORAZIONE, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti, sia in regime normale, sia in regime dietetico.

La gradibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente soddisfatte. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.

L'assistenza diretta durante i pasti per coloro che lo necessitano è garantita dagli Operatori del nucleo. Il

personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del Medico o del Dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Ospite



stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. Il personale provvede a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

MENÙ TIPO

Il menù, estivo o invernale, ruota su 4 settimane

- Colazione: latte, caffè o té; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: acqua, té o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno; secondo piatto del giorno; contorno del giorno; frutta fresca;
- Merenda: té o succhi di frutta; biscotti, fette biscottate o torte;
- Cena: primo piatto del giorno; secondo piatto del giorno; contorno del giorno; frutta fresca o cotta.

ORARI DEI PASTI

Colazione: dalle ore 8:30 alle ore 09:00 circa

Pranzo: dalle ore 11:45 alle ore 12:30 circa

Merenda: dalle ore 15:30 alle ore 16:00 circa

Cena: dalle ore 18:45 alle ore 19:30 circa

Servizio igiene ambientale e lavanderia



La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e degli spazi abitativi, sono garantite dal personale ausiliario addetto.

Anche il servizio lavanderia si avvale del personale ausiliario. Viene garantito il cambio settimanale o al bisogno di biancheria piana e, in caso di richiesta di attivazione a pagamento del servizio lavaggio effetti personali, viene

garantito il lavaggio degli indumenti, stiratura e riconsegna ai piani facilitata attraverso il contrassegno apposto al corredo.

La Direzione raccomanda di evitare l'utilizzo di capi pregiati e particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc.) che necessitino un trattamento a secco e/o professionale e per i quali si declina ogni responsabilità rispetto ad un eventuale danneggiamento: la necessità di trattamenti igienizzanti a elevate temperature potrebbe causarne il deterioramento.



Servizio parrucchiere/barbiere

Presso la Struttura è attivo il servizio di Parrucchiere svolto da un professionista esterno, presente una volta alla settimana; le prestazioni richieste, secondo il tariffario esposto, sono a carico dell'Ospite e necessitano di prenotazione. Su richiesta e secondo disponibilità, possono essere erogate anche prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica.

Informazioni utili

Modalità di riconoscimento degli operatori

All'interno di "Villa Valeria" operano diverse figure professionali, identificabili dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome, foto e indicazione della qualifica.

Alimenti, bevande, farmaci e apparecchi elettrici

È vietato introdurre alimenti di cui non sia accertabile e tracciabile la provenienza; pertanto, è esclusa la possibilità di portare bevande, cibi e dolci approntati con lavorazione casalinga.

È altresì vietato consegnare agli Ospiti qualsiasi tipo di farmaco e/o apparecchio elettronico, senza l'autorizzazione della Direzione.

Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del Contratto di Ospitalità ed al perfezionamento dello stesso, per i contratti a tempo indeterminato è richiesto il versamento di un deposito cauzionale secondo quanto previsto dal Tariffario vigente. L'importo sarà restituito in sede di dimissioni, previa verifica della regolarità degli adempimenti da parte dell'Ospite e secondo quanto stabilito nel Contratto d'Ingresso.

Servizi compresi nella retta

- Camera doppia
- Servizi socioassistenziali, infermieristici, riabilitativi, educativo/animativi e assistenza psicologica.
- Servizio di ristorazione
- Servizio di lavanderia piana
- Servizio ausiliario
- TV a richiesta (per un massimo di n.1 per camera e se non arreca disturbo al compagno di stanza)

Servizi non compresi nella retta

Per maggiori dettagli, si rimanda anche al Tariffario allegato. A titolo esemplificativo:

- Camera singola
- Servizio telefonico in camera
- Etichettatura capi personali
- Servizio di lavanderia personale ospite
- Prestazioni socioassistenziali, infermieristiche, riabilitative aggiuntive
- Prestazioni medico specialistiche
- Eventuali Farmaci non SSN
- Presidi di assorbimento
- Ausili

- Certificazioni varie
- Parrucchiera
- Manicure e pedicure
- Aiuto espletamento pratiche
- Trasporto ambulanza
- Quotidiani

Tutela della Privacy

“Villa Valeria” assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti, per finalità di tipo amministrativo, economico e sanitario.

I dati relativi alla salute dell’Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente all’interno della Residenza, al solo Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dare corso all’erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione. Al momento dell’attivazione del rapporto contrattuale con Nuova Assistenza, l’interessato riceverà l’informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d’ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell’Ospite, secondo quanto previsto e disciplinato nel Codice Etico di Nuova Assistenza.

Sistema di valutazione della Qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali nella gestione della struttura.

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception; la Direzione ne prende visione e fornisce risposta di norma entro 20 giorni.





Villa Valeria

COMUNITÀ INTEGRATA

San Sperate (SU)

Località Sa Nuxedda, SP5 Km 3.23
San Sperate (SU)

Tel. 070 9603032 / 366 56 05 087

Mail: sansperate@nuovassistenza.it

www.nuovassistenza.it