

CARTA DEI SERVIZI

Guida per gli utenti e per i visitatori



D.M.T. service srls
di Sara I. Di Domenico
Andrea Marinoni
Maria Tarsia

Via della Padella 16
21053 Castellanza (VA)
cell: 345 300 0127
340 078 4828

e-mail: info@villamariacastellanza.it

www.villamariacastellanza.it



SOMMARIO

INTRODUZIONE	2
CHISIAMO.....	2
SERVIZI OFFERTI.....	2
INGRESSO DELL'OSPITE.....	3
DOCUMENTAZIONE INIZIALE.....	3
FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI.....	4
LA STRUTTURA.....	4
PLANNING GIORNALIERO.....	5
BIANCHERIA ED EFFETTI PERSONALI.....	5
LA RISTORAZIONE.....	6
REGOLAMENTO.....	6
ORARIO VISITE ED USCITE.....	7
RETTA E CAUZIONE.....	7
MODALITA' DI PAGAMENTO.....	8
SERVIZI EXTRA.....	8
COME RAGGIUNGERCI.....	9
DIMISSIONI E CASI DI DECESSO.....	9



INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un documento che si propone come obiettivo quello di riassumere e descrivere i servizi offerti; si rivolge a coloro che stanno valutando la scelta di una comunità alloggio che possa rispondere alle esigenze di cura e sostegno per il proprio familiare e a chi desidera poter approfondire la conoscenza di Villa Maria.

La realtà delle strutture socioassistenziali è in continuo mutamento, pertanto annualmente il contenuto della Carta dei Servizi viene aggiornato per poter essere uno strumento attuale e corrispondente alle richieste degli Enti competenti.

La Carta dei Servizi fa parte della documentazione consegnata a chi chiede informazioni ed è allegata al Contratto tra Ospite e Struttura.



CHI SIAMO

Villa Maria è una Comunità Alloggio Sociale Anziani – rinominata C.A.S.A. - adatta ad accogliere, in modo permanente o per brevi periodi, persone autosufficienti o parzialmente tali, che vogliono la sicurezza di avere sempre qualcuno accanto senza rinunciare alla proprio autonomia.

L'obiettivo primario della comunità familiare "Villa Maria" è il benessere psico-sociale dell'ospite, che è di fatto al centro di un'organizzazione attorno a cui ruotano tutte le altre figure professionali.

Villa Maria nasce dal progetto di una famiglia desiderosa di lavorare nel sociale ed essere un valido aiuto alla comunità, nonché un fiore all'occhiello per la qualità dei servizi offerti e del tempo trascorso da noi.

La struttura è situata in Via della Padella 16, a Castellanza, una tranquilla cittadina in provincia di Varese, situata a metà strada tra quest'ultima e Milano.



SERVIZI OFFERTI

- vitto e alloggio di tipo alberghiero
- assistenza alla persona h 24
- utilizzo autonomo e libero degli spazi comuni

- servizio di lavanderia, stireria e manutenzione capi (orli, bottoni, riparazioni semplici)
- attività occupazionali secondo i piani individuali e/o programmati dalla struttura.
- animazione e laboratori
- ginnastica dolce
- piccole gite e passeggiate fuoriporta
- assistenza religiosa (occasionalmente, vengono organizzate funzioni religiose all'interno della struttura con il parroco del quartiere: rosari, confessioni, comunioni)



INGRESSO DELL'OSPITE

L' accettazione in struttura di ogni ospite avviene mediante colloquio conoscitivo dell'ospite stesso e la compilazione della “scheda informativa dettagliata” e della “scheda sanitaria di ingresso”, entrambe fornite dai responsabili di struttura.

Tali schede sono indispensabile per conoscere le abitudini di vita dell'ospite e per valutare se l'ospite è idoneo o meno alla vita in comunità alloggio.

L'ingresso avviene dopo aver fornito la documentazione necessaria, l' accettazione del contratto d'ingresso e il versamento della cauzione infruttifera di € 800 da versare in concomitanza all'accettazione del contratto.



DOCUMENTAZIONE INIZIALE

I documenti da presentare sono:

- scheda informativa dettagliata
- scheda sanitaria di ingresso (con piano terapeutico firmato e timbrato dal medico di base)
- cartella sanitaria (fotocopie dello storico clinico-sanitario dell'ospite)
- fotocopia carta d'identità e tessera sanitaria
- autorizzazione al trattamento dati personali ed esposizione foto e video
- accettazione e firma del contratto

*Per garantire la massima sicurezza dell'ospite e un'assistenza ottimale, e' necessario fornire alla struttura tutta la documentazione relativa alle cure o a ricoveri precedenti l'ingresso,

la lista e le modalità di assunzione dei farmaci, tessere di esenzione (se in possesso) ed eventuale documentazione circa intolleranze ed allergie alimentari o prescrizioni di diete specifiche.



FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

La gestione dei servizi sociali ed alberghieri, e della totalità delle risorse umane, è condotta stabilmente dalla “D.M.T. service s.r.l.s”, e più precisamente dai tre responsabili di struttura, che dispongono dei requisiti necessari a garantire il risultato socioassistenziale atteso. Lo staff della struttura è costituito da personale in possesso dei titoli di studio e degli attestati di qualifica previsti dalla normativa vigente e nella misura prevista dallo standard gestionale (rapporto operatori/utenti) fissato dalla Regione Lombardia.

FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI:

- 2 amministratori unici responsabili
- 5 operatrici Asa/Oss
- Animatori e volontari
- Addetta alle pulizie



LA STRUTTURA

L'edificio è una grande villa degli anni 70', totalmente ristrutturata secondo i dettati della normativa regionale lombarda per le strutture C.A.S.A.

La struttura si sviluppa su due piani fuori terra uniti mediante ascensore e grande scala interna. La villa è interamente circondata da grandi balconi e tre terrazzi, due al piano terreno e uno al primo piano. Il giardino, con zona orto, si estende all'ingresso della villa. La residenza si configura come unico nucleo residenziale e si articola in:

- n. 6 camere da letto doppie (più una singola per l'isolamento in caso di malattie)
- n. 7 servizi igienici attrezzati con ausili ad uso degli ospiti
- n. 1 spogliatoio e servizio igienico ad uso del personale
- grande cucina open space
- ampia veranda con zona pranzo
- il soggiorno ad uso divani e TV

- il salone ricreativo ad uso intrattenimento e corsi
- la biblioteca con postazione pc ad uso degli ospiti
- la palestra attrezzata
- la lavanderia
- lo studio medico
- la reception



PLANNING GIORNALIERO

7.30 - 8.30	sveglia, igiene e cura della persona
8.30 - 9.00	colazione
9.00 - 12.00	ginnastica dolce, attività ricreative
12.00 - 13.00	pranzo
13.30 - 15.00	riposo pomeridiano e/o attività
15.30 - 16.00	merenda
16.00 - 18.30	attività ricreative, TV
19.00 - 20.00	cena
20.00 - 22.30	giochi di gruppo, TV e messa a letto



BIANCHERIA ED EFFETTI PERSONALI

Villa Maria fornisce ad ogni ospite la biancheria da letto e gli asciugamani mani e viso. Sono invece richiesti agli ospiti gli accappatoi (o asciugamani corpo) e le salviette da bidet. Per la permanenza in struttura sono consigliate tute e pantofole con suola in gomma e chiusura a velcro. Su tutta la biancheria dovrà essere cucito un identificativo del capo (solitamente le iniziali di nome e cognome dell'ospite).

Per quanto riguarda gli effetti personali, ogni ospite può portare con se oggettistica e suppellettili di media/piccola dimensione (es. macchina da cucire, portafotografie, soprammobili, ecc.), inoltre all'interno di ogni armadio vi è un cassetto con serratura, la chiave del proprio cassetto verrà consegnata all'ospite al momento dell'assegnazione della camera (il doppione verrà custodito dalla direzione).



LA RISTORAZIONE

Tutti i pasti e la distribuzione vengono gestiti dal personale all'interno della Struttura, nel rispetto degli adempimenti previsti dalle normative di legge in materia di HACCP per quanto riguarda la preparazione, la conservazione e la somministrazione degli alimenti.

La nostra cucina si basa sulla dieta mediterranea ed i piatti tipici della nostra tradizione.

Il menù viene redatto stagionalmente dalla direzione, ed offerto su rotazione settimanale, tenendo sempre conto della stagionalità dei prodotti e dei gusti dei nostri ospiti.



REGOLAMENTO

1. La Direzione si riserva, a suo insindacabile giudizio, di accogliere o non accogliere l'ospite nella propria struttura. Pertanto, verificate le reali condizioni fisiche e psichiche del suddeto, si riserva di confermare e rendere definitiva l'accoglienza dell'ospite entro il primo mese di permanenza.
2. Qualora e in qualsiasi momento si manifestino anomalie comportamentali tali da compromettere la sicurezza fisica o interferire con il benessere psicologico degli altri ospiti, i parenti s'impegnano a riaccogliere l'ospite in famiglia in modalità immediata.
3. In caso di soggiorno a tempo determinato, la permanenza minima richiesta per accedere alla Struttura è di 1 mese. Nel caso in cui l'ospite non terminasse il mese di permanenza, non vi saranno resi e la retta resterà comunque pagata per intero.
4. La direzione, per necessità organizzative, si riserva la possibilità di poter cambiare camera all'ospite.
5. I parenti e i conoscenti possono accedere alla struttura tutti i giorni secondo gli orari di visita indicati. Nel week end previo avviso telefonico onde evitare sovraffollamenti.
6. A chiunque entri in struttura è fatto divieto assoluto di fumare, sia all'interno che nelle parti comuni all'esterno della struttura. Tuttavia è a disposizione un angolo fumatiri dotato di posacenere.
7. All'ospite non è consentito detenere e/o prendersi cura all'interno della struttura di qualsivoglia animale domestico o da compagnia.

9. Premesso che i nostri menù sono stati elaborati seguendo le linee guida del ministero della regione Lombardia e della competente sede ATS, pertanto idonei alla dieta delle persone anziane, non sarà in alcun modo possibile variare il menù a richiesta del singolo ospite, eccezion fatta per le documentate allergie alimentari o per gli ospiti diabetici.
10. Per motivi di sicurezza, è fatto divieto all'ospite di trattenersi nella camera durante la giornata (eccezion fatta per il riposino pomeridiano), in quanto, non essendo possibile sorvegliarlo, non sarebbe possibile intervenire in caso di malore, caduta o altro.
11. Per questione di igiene, di rispetto verso il/la compagno/a di stanza e nella salvaguardia degli arredi, non è consentito l'accantonamento ed il consumo di generi alimentari e di bevande all'interno delle camere, per tali esigenze sono garantiti spazi appositi in cucina, sia negli scaffali che nel frigorifero.



ORARIO VISITE ED USCITE

Gli orari di visita sono per tutti i giorni dell'anno 7 giorni su 7 dalle 9.30 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

Tali orari sono per favorire i pasti ed il riposo pomeridiano degli ospiti. Eventuali visite fuori orario andranno concordate preventivamente con i responsabili della struttura.

I familiari hanno la possibilità di venire a prendere il proprio caro in qualunque giorno e per qualsiasi ricorrenza. Hanno altresì la possibilità di accompagnarlo a visite mediche specialistiche o per commissioni personali.



LA RETTA E CAUZIONE

La retta mensile è fissata a 2.302 € mensili (base di calcolo € 76.6 al giorno per 30 giorni + 2€ marca da bollo). Tale quota è da versare interamente, in modalità mensile e anticipata, entro e non oltre il giorno 3 di ogni mese. La retta potrebbe essere suscettibile di revisione qualora l'ospite dovesse aver bisogno di specifiche esigenze (es. prestazioni assistenziali maggiori rispetto agli altri ospiti). In ogni caso l'ospite e il familiare/amministratore di sostegno verranno avvisati previa comunicazione di almeno 30 giorni, tali revisioni non avranno effetto retroattivo.

Nel caso di assenza dell'ospite per ricoveri ospedalieri o per altri motivi, il posto verrà conservato e la retta dovrà essere comunque corrisposta per intero salvo comunicazione scritta nel rispetto dei tempi di preavviso.

La Cauzione infruttifera è pari ad € 800, somma da versare in concomitanza all'accettazione del contratto tramite bonifico bancario istantaneo o contanti. Tale deposito è da considerarsi infruttifero e verrà restituito interamente al momento della dimissione, salvo mancati pagamenti delle rette mensili o rivalse su eventuali danni dolosi causati dall'ospite.

Il mancato inserimento dell'ospite nei tempi stabiliti da contratto, senza un preavviso di almeno 10 giorni, comporta la perdita della cauzione.



MODALITA' DI PAGAMENTO

La retta può essere corrisposta tramite bonifico bancario intestato a:

D.M.T. service s.r.l.s.

IBAN: IT69R0306920200100000062808

Nella causale specificare sempre il mese più il nome e cognome dell'ospite.

Nella retta sono escluse le seguenti prestazioni:

- Presidi sanitari (es. pannoloni) e farmaci
- Visite specialistiche
- Trasporto in ambulanza CRI
- Servizi diversi dagli ordinari (parrucchiera, estetista, fisioterapista, ecc.)



SERVIZI EXTRA

Villa Maria offre ai suoi ospiti la possibilità di usufruire di una vasta gamma di servizi extra, avvalendosi dell'assistenza del nostro personale ed utilizzando gli spazi della struttura e lo studio medico al suo interno.

Tali servizi, erogabili su richiesta e non compresi nella retta, sono:

- servizi estetici: parrucchiere, estetista, ecc.
- servizi infermieristici ed esami
- podologo
- servizi fisioterapici individuali
- assistenza psicologica
- prenotazione di trasporti in ambulanza CRI



COME RAGGIUNGERCI

In Auto:

- da Milano: Autostrada A8 - direzione Varese/Gravellona - uscita Castellanza
tempo percorrenza stimato: 40 minuti.
- da Varese: Autostrada A8 - direzione Milano - uscita Castellanza
tempo percorrenza stimato: 30 minuti.

Con i mezzi:

- da Milano Porta Garibaldi - Treno per Malpensa Aeroporto T.1 (29 min. 4 fermate), fermata stazione Castellanza, a piedi 13 minuti circa Via della Padella 16.
- da Milano Cadorna - Treno per Novara FN (30 min. 5 fermate), fermata stazione Castellanza, a piedi 13 minuti circa Via della Padella 16.
- dalla stazione centrale di Varese - Treno per Milano Porta Garibaldi (21 min. 2 fermate), fermata stazione di Busto Arsizio, a piedi 5 minuti fermata di Via XX Settembre ang. Cellini, pullman 110 Legnano - C.so Sempione /Candiani OSPEDALE vecchio (3 min. 3 fermate) arrivo Castellanza - Via Buon Gesù, a piedi 5 minuti Via della Padella 16. Tempo totale stimato 41 minuti.



DIMISSIONI E CASI DI DECESSO

L'ospite o chi per esso abbia stipulato il contratto con Villa Maria, può richiedere le dimissioni in qualunque momento dandone un preavviso di almeno 15 giorni e con dimissione sul finire mese, il mancato preavviso comporterà la perdita della cauzione.

Qualora la permanenza dell'ospite sia a tempo determinato, il contratto si intende risolto allo scadere della data indicata nel contratto. L'ospite si impegna per tanto a lasciare la struttura entro e non oltre tale data. Qualora, per qualsiasi motivo, questo non sia possibile, verrà concordata con la struttura una nuova data di dimissione e il pagamento avverrà in modalità giornaliera (76 € al giorno) sempre fatta salva la disponibilità della struttura.

In caso di decesso, l'organizzazione delle esequie e tutte le spese funerarie sono a carico del dichiarante, il quale si impegna altresì, a provvedere al trasporto della salma presso il Comune di origine o altro Comune diverso da Castellanza.