**CREATIV CISE S.C.S.**

Via A. Rosmini, 1 - 42123 REGGIO EMILIA
Cod. Fisc. e Partita IVA 01248590356
TEL.0522/324686 FAX 0522/360234

# CASA DI RIPOSO VILLA PAOLA

Via Comici 6 42035 Castelnovo né Monti (RE)
E-mail: *casadiriposovillapaola@gmail.com*

## CARTA DEI SERVIZI

*Redatto il 10/11/2025*

Gentile Sig.re/a,

la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto di salute e di informazione che consente al cittadino-utente di documentarsi circa i servizi erogati, nonché di esercitare un controllo sulle modalità e sulla qualità delle forme di assistenza. La *Casa di Riposo "Villa Paola"* gestita dalla *CREATIV CISE SCS*, ha redatto la propria Carta dei Servizi con lo scopo di far conoscere la struttura, i servizi messi a disposizione dei clienti, i valori, lo stile e gli obiettivi che rappresentano il fondamento della nostra organizzazione: rispetto della dignità dell'anziano utente e della famiglia, rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad esso correlati.

Vuole essere uno strumento di controllo e verifica dei servizi messi a disposizione del territorio, al fine di garantire, nel presente e nel futuro, una collaborazione costruttiva di ogni soggetto del sistema orientata ad una migliore qualità assistenziale.

*Redatto il 10/11/2025*

# I VALORI DELL'AGIRE COME DIRITTI DELL'OSPITE

Nel suo operare la *Casa di Riposo VILLA PAOLA* ha i seguenti:

## VALORI ISPIRATORI

- il rispetto e la tutela della vita di ogni uomo dal concepimento alla morte naturale
- i diritti fondamentali di ogni uomo di uguaglianza e giustizia sociale
- il diritto alla salute, alla casa ed alla realizzazione della personalità di ogni uomo in tutte le fasi della vita
- il valore della relazione dell'anziano con la propria famiglia, la propria comunità o la propria abitazione
- il diritto della famiglia e delle comunità ad essere agevolate nell'assistere le persone in stato di bisogno
- il dovere della famiglia di prestare attenzione e cura ai propri componenti, secondo la propria disponibilità con diverse forme ed esperienze
- il lavoro socio-sanitario degli operatori e delle operatrici come esperienza globale della persona che si rivolge alla persona e quindi disponibile alla relazione di assistenza entro relazioni di dialogo, umanità e reciproco ascolto.
- la consonanza operativa e motivazionale di tutti coloro, operatori e volontari, che operano all'interno del servizio.

## PRINCIPI ORGANIZZATIVI

- EFFICACIA ED EFFICIENZA DELLE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI
  - orientamento verso la qualità dei risultati individuali
  - attenzione ai bisogni degli utenti
  - continuità e flessibilità d'azione

- EFFICACIA ED EFFICIENZA "SOCIALE" DELLA STRUTTURA
  - orientamento verso la qualità dei rapporti con la comunità locale
  - attenzione ai bisogni della comunità locale
  - promozione di volontariato qualificato e motivato

- COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE
  - aggiornamento continuo
  - sollecitazione di curiosità ed approccio professionale
  - confronto multidisciplinare

- TRASPARENZA E LIBERTÀ DI SCELTA
  - diffusione delle informazioni verso l'anziano e i suoi familiari
  - regole chiare e condivise per la vita presso la struttura
  - imparzialità e lealtà nel governo della vita presso la struttura

- EMPATIA E AMBIENTE DI VITA
  - crescita di un ambiente di vita "familiare"
  - rispetto della dignità e delle "vocazioni" personali degli anziani
  - disponibilità all'ascolto ed alle relazioni significative fra gli anziani conviventi, il personale, le persone comunque presenti con continuità nella struttura
  - personalizzazione del servizio
  - riservatezza e discrezione nella gestione delle relazioni e delle informazioni
  - condivisione spirituale/religiosa

- COLLABORAZIONE E FRATERNITÀ DI INTENTI
  - cooperazione interna
  - lavoro d'équipe
  - collaborazione con i soggetti del privato-sociale del territorio
  - valorizzazione e promozione del dovere di tutte le persone di una comunicazione chiara e trasparente per la comune crescita e formazione

- COMUNICAZIONE
  - diritto di informazione chiara ed esauriente
  - diritto di critica e di partecipazione al miglioramento della struttura

# I SERVIZI EROGATI

La *Casa di Riposo "VILLA PAOLA"* è una struttura residenziale che, come previsto dalla direttiva regionale di riferimento, accolgono ospiti anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti di grado lieve e che necessitano di una vita comunitaria e di reciproca solidarietà e ospiti con media-grave entità che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, pur con bisogni assistenziali di diversa intensità (disturbi comportamentali, elevati bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate); fornendo ospitalità ed assistenza, gli operatori e la direzione della *Casa di Riposo "Villa Paola"* lavorano insieme per creare le condizioni per una vita comunitaria, parzialmente autogestita, stimolando atteggiamenti solidaristici e di auto-aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e di riattivazione; fornisce inoltre assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano.
Il soggetto gestore promuove la qualità della vita degli ospiti al fine di sostenere il benessere fisico, lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, le relazioni interpersonali ed il benessere soggettivo della persona e del caregiver familiare.

Per le suddette ragioni si erogano all'interno della struttura i seguenti servizi e forme di assistenza:

1. SERVIZIO DI ASSISTENZA DIURNO E NOTTURNO
2. SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA
3. SERVIZIO DI FISIOTERAPIA
4. SERVIZIO DI ANIMAZIONE (attività ricreative, culturali e di mobilizzazione)
5. SERVIZI ALBERGHIERI (ristorazione, pulizie, lavanderia)
6. SERVIZI RELIGIOSI

## 1. SERVIZIO DI ASSISTENZA DIURNA E NOTTURNA

Obiettivi: Tutte le attività proposte ed eseguite hanno lo scopo di assistere attivamente l'Ospite, stimolandone le capacità residue ed evitando di sostituirsi a lui nel limite del possibile.

Azioni: Il servizio supporta ed aiuta l'Ospite durante le seguenti attività:

1) *Alzata della mattina e riposi*

- *alzata* (dalle 7:00 alle 10.30 le alzate programmate e personalizzate per bisogni e condizioni sanitarie specifiche);
- *riposo pomeridiano* (dalle 13:00 alle 15:00);
- *riposo notturno* (dalle 21:00 alle 7:00): dalle 21:00 alle 7:00 gli operatori compiono controlli programmati, cambi, posture, idratazioni.

2) *Igiene personale e cura della persona*

- igiene del viso, delle mani, rasatura, cura dell'abbigliamento;
- bagno a cadenza settimanale;
- podologia;
- barbiere e parrucchiere.

3) *Assunzione dei pasti* (assistenza parziale o completa su due turni, preferibilmente in sala da pranzo, dove ciascun ospite ha il proprio posto a tavola; in casi di particolare necessità - gravi indisposizioni - l'assunzione può avvenire direttamente in camera);

4) *Cura della camera e degli effetti personali* cambio del letto più volte la settimana (anche quotidianamente al bisogno), della biancheria, riordino periodico di armadi e comodini, pulizia periodica degli ausili (carrozzine, tripodi, deambulatori, roller, sollevatori, ecc.);

5) *Supporto socio-relazionale* conoscenza della persona, del suo passato, di desideri, bisogni e aspettative, programmazione di uscite ricreative e assistenza dei volontari;
L'autonomia e la libera scelta degli utenti sono rispettate come espressione di identità e libertà personale e sono definite le relative modalità operative.

Competenze: L'assistenza tutelare è garantita dalla presenza continua di Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.), nel rispetto dei parametri assistenziali definiti dalla Regione Emilia-Romagna. La presenza viene garantita 24 ore su 24, compresi i festivi.

## 2. SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA

Obiettivi: garantire in modo competente, professionale, continuativo ed efficace la salute ed il benessere degli Ospiti.

Azioni: prevenzione, diagnosi e cura della persona, coordinamento sanitario, tempestiva rifornitura farmaci.

Competenze: Il servizio prevede la presenza di personale qualificato e competente in grado di intervenire efficacemente per rispondere ad esigenze e problematiche costanti o contingenti:

- *Medico di Base dell'Ospite* nella Casa di Riposo
- *Medico della struttura*
- *Infermiere Professionale* (provvede alla somministrazione dei farmaci, alle medicazioni ed a tutte le attività infermieristiche più specifiche, quali fleboclisi, impacchi, iniezioni, rilevazioni parametri vitali, mantiene i contatti con i presidi ospedalieri prenotando visite specialistiche ed automezzi per raggiungere i vari centri sanitari del territorio). È assicurata la presenza dell'infermiere professionale con una programmazione che tiene conto dei singoli piani individuali di assistenza. È garantita la presenza continua diurna dalle ore 06,30 alle ore 20,30.

## 3. SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

È presente nella struttura un fisioterapista qualificato in base ai bisogni degli ospiti. Il fisioterapista agisce a supporto degli Operatori Socio-Sanitari e realizzano azioni specifiche per il mantenimento e miglioramento dello stato di salute dell'ospite.

## 4. SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Obiettivi: stimolare – mantenere le abilità psico-fisiche dell'ospite, stimolare i rapporti con l'ambiente, favorire i legami col territorio e la famiglia, limitare l'evoluzione del percorso involutivo nell'anziano, valorizzare nella quotidianità.

Azioni:

- Lettura quotidiani e riviste;
- Riattivazione motoria e deambulazione;
- Attività di stimolazione cognitiva e della memoria;
- Attività manuali;
- Feste.

Competenze: Il servizio di animazione è organizzato da Operatori in possesso della qualifica di Animatore.

- *Animatore*: Tecnico della socializzazione e delle emozioni, è colui che, valorizzando ogni singolo come persona unica ed irripetibile, controlla le variazioni psico-emozionali degli utenti, favorisce la continuità degli stili di vita ed il mantenimento degli interessi, raccoglie e divulga informazioni sui bisogni personali, stimola i legami e le relazioni in collaborazione con le altre figure professionali e la famiglia.

## 5. SERVIZI ALBERGHIERI

Obiettivi: garantire una alimentazione adeguata in base alle esigenze dietetiche, personalizzare il servizio secondo gusti e bisogni, assicurare igiene e cura dell'ambiente in cui vive la persona.

### *5.1 RISTORAZIONE*

Azioni: I pasti vengono serviti all'utente preferibilmente in sala da pranzo seguendo un menù quotidiano diversificato, verificato ed approvato dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (per ogni pasto diverse sono le opzioni di primo, secondo e contorno, in più frutta, dolce almeno una volta la settimana e bevande), preparato rispettando i regimi dietetici personalizzati. Il menù è stagionale e varia giornalmente, ripetendosi ogni quattro settimane.
Per motivi igienico-sanitari a tutela della salute dell'anziano si vieta di portare o somministrare alimenti preparati a domicilio.

*Orari*:

- Colazione: dalle 8,00 alle 9,30;
- Somministrazione bevande: 10,00;
- Pranzo: 11,15 1° turno 12,00 2° turno;
- Merenda pomeridiana: 15,00;
- Cena: 17,30 1° turno 18,30 2° turno;
-

Competenze: le cuoche preparano i pasti nella cucina interna della struttura, in relazione ai bisogni degli utenti.

*5.2 CAMERE*

La *Casa di Riposo "Villa Paola"* è dotata di 60 posti letto, suddivisi su 3 piani in questo modo:

*MANSARDA*: 16 posti letto, camere doppie di cui 6 con servizi igienici in camera e 2 camere doppie con bagno comune assistito. Le stanze sono arredate con letti articolati elettrici, comodini e armadi personali. Vengono accolte persone autosufficienti o con problemi di lieve entità motoria o/e demenza

*1° PIANO:* 23 posti letto, 9 camere singole con servizi igienici, letti articolati elettrici, le altre 7 camere doppie sono arredate con letti articolati elettrici, comodini e armadi personali, hanno i servizi igienici in camera.

Vengono accolti Ospiti con media entità di demenza o motoria.

*INFERMERIA:* 21 posti letto, di cui 5 camere doppie, 3 camere con 3 posti letto di cui 2 hanno i servizi igienici in comune e 2 camere singole di cui 1 con servizi igienici, per le restanti ci sono in piano 4 bagni di cui 1 assistito, arredate con letti articolati e antidecubito dotati di meccanismi per la variazione della postura e dell'altezza e armadi personali.

Vengono accolte persone non autosufficienti o con gravi problematiche sanitarie o infermieristiche

*5.3 SERVIZIO LAVANDERIA*

Azioni: Il servizio lavanderia provvede al lavaggio della biancheria alberghiera in dotazione alla struttura (lenzuola, federe, tovaglioli…).

Anche la biancheria intima personale degli ospiti, appositamente numerata prima dell'ingresso in struttura, viene lavata tramite il servizio di lavanderia interna. I familiari devono garantire all'ospite un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali, nonché la sostituzione dei capi usurati. L'amministrazione non è responsabile in caso di danneggiamento o smarrimento dei capi.

Competenze: lavanderia interna

*5.4 PULIZIE*

Il servizio di pulizia è affidato a n° 3 operatori e assicura l'igiene di tutti gli ambienti della casa, con particolare attenzione alla pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni, degli spazi e servizi comuni.

## 6. SERVIZI GENERALI

*6.1 SERVIZIO DI CENTRALINO*

È in funzione tutti i giorni dalle ore 7:30 alle 13:30 e dalle ore 14:30 alle 19:30 e fornisce informazioni sugli orari di visita, sui servizi interni e loro ubicazioni.

*6.2 DIREZIONE*

La direzione è a disposizione del pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 17:00 per fornire informazioni sul servizio, modalità d'ingresso, rette (composizione e modalità di pagamento), sulle pratiche relative alla permanenza dell'anziano in struttura. La Direzione garantisce il diritto del cittadino ad esprimere *reclami o gradimenti* attraverso le segnalazioni verbali e scritte presentate al Coordinatore di struttura.

*6.4 PERSONALE DELLA STRUTTURA*

Il personale che opera all'interno della *Casa di Riposo "Villa Paola"* è costituito da:

- 1 Coordinatore di struttura
- 1 Responsabile assistenziale (RAA)
- 1 Responsabile sanitario
- 4 Infermieri professionali
- 1 Fisioterapista
- 1 Animatore
- 22 Operatori Socio-Sanitari
- 7 Addetti al servizio alberghiero (lavanderia, pulizia, preparazione pasti)
- Volontari

## 7. PAI

Ogni ospite della struttura viene seguito tramite la creazione di un PAI (piano assistenziale individualizzato)

PAI: Il Piano Assistenziale Individualizzato è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare le informazioni relative ai soggetti in condizioni di bisogno, ciò con l'intento di formulare e attuare un progetto di cura e assistenza che possa favorire la migliore condizione di salute e benessere raggiungibile per la persona malata.

## 8. SERVIZIO SPIRITUALE

È assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni utente.

La struttura si impegna a garantire tutto il necessario per il rispetto del credo di ogni individuo.

Una volta a settimana è prevista la presenza in struttura un momento di preghiera e recita del rosario con un volontario Diacono del paese ed è prevista una messa a cadenza regolare.

## 9. RELAZIONI CON IL TERRIORIO

Il volontariato è presente all'interno della Casa in molteplici attività: compagnia e aiuto agli anziani, attività di animazione, accompagnamento nelle gite, cura del giardino, ecc.
La collaborazione con gli enti e le ditte del territorio consente di proporre prodotti locali, attività comunitarie e di integrazione, che consentono all'anziano di rimanere in contatto con il mondo esterno, con la propria comunità e il proprio paese.

# MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

*Ammissione*

L'ammissione degli ospiti nella struttura avviene previo colloquio conoscitivo (preceduto da apposita *domanda di ammissione*) con i responsabili della struttura, durante il quale vengono raccolte informazioni dettagliate sulle condizioni socio-sanitarie-assistenziali dell'ospite e descritte le norme previste dal regolamento di gestione della struttura.

La Direzione consiglia di entrare in struttura preferibilmente tra le ore 09:30 e le 10:30, al fine di garantire all'ospite una migliore accoglienza.

Nella stessa giornata di ingresso ospite e familiari devono rivolgersi alla Direzione per compiere le formalità burocratiche – amministrative, ritirare la Carta dei Servizi della struttura con l'allegato modulo di consenso che dovrà, dopo averne preso visione, essere riconsegnato firmato.

L'ospite deve essere in possesso dei seguenti documenti:

- ❑ Documento di riconoscimento (carta d'identità)
- ❑ Tessera sanitaria (magnetica e cartacea)
- ❑ Copia di lettere di dimissioni per ricoveri effettuati presso strutture ospedaliere o case di cura, esami di laboratorio e referti di esami specialistici.
- ❑ Verbale di invalidità (copia)
- ❑ Certificato del medico curante in cui sia attestata l'attuale situazione sanitaria
- ❑ Certificato medico di esenzione da malattie infettive
- ❑ Terapie farmacologia scritta dal proprio medico curante
- ❑ Nominativo del medico di famiglia, numero di telefono e orari di visita ambulatoriale
- ❑ Nominativi dei familiari e relativi recapiti telefonici ed indirizzo del parente referente

Per un miglior soggiorno si consiglia di portare gli effetti personali occorrenti agli Ospiti, nonché capi d'abbigliamento confortevoli per poter partecipare alle attività diurne che si svolgono in struttura. L'ente declina ogni responsabilità per oggetti di valore lasciati nella disponibilità degli anziani.

*Dimissione*

L'eventuale dimissione dell'ospite per il rientro alla propria abitazione o per il trasferimento ad altra struttura o altro, deve essere segnalato con un congruo anticipo. Sarà onere della struttura inviante preparare la documentazione per la dimissione.

# RETTA: modalità di pagamento, composizione e quote

- La retta comprende vitto, alloggio, assistenza tutelare diurna e notturna, assistenza sanitaria ed infermieristica, servizio di animazione, lavaggio della biancheria personale dell'ospite e della biancheria alberghiera in dotazione alla struttura, pulizie e riordino camere e spazi comuni.
- Sono esclusi dalla retta: Consumazioni effettuate ai distributori automatici, Servizi effettuati da personale esterno alla struttura (podologo, dentista, ecc.), trasporti e viaggi di interesse personale dell'ospite, presidi sanitari vari e medicinali non cedibili dal S.S.N., la fattura per il costo delle chiamate dell'ambulanza per le visite.
- All'inizio del mese verrà emessa la fattura relativa al mese precedente e verrà recapitata agli indirizzi forniti in fase di ingresso. le eventuali spese del punto precedente saranno elencate nella fattura.
- Le assenze dovute a ricovero ospedaliero danno luogo ad una riduzione di 10,00 Euro della retta giornaliera; qualora le assenze siano causate da motivi diversi, si concorderanno con la Direzione le specifiche condizioni economiche.
- Viene garantito il rilascio della dichiarazione annuale relative alle spese per l'assistenza specifica e medica generica in tempi utili per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi.

  La retta potrà essere pagata tramite assegno o bonifico alle coordinate Banca Centro Emilia – Codice **IBAN: IT 51A0850912803030010055361** Intestazione: **Creativ Cise.** Si potrà procedere anche al RID tramite il rilascio di una liberatoria firmata e la comunicazione ai responsabili del Codice IBAN a cui fare la richiesta.
- Al momento dell'ingresso verrà chiesto di versare una caparra infruttifera che verrà riconsegnata al termine del contratto. La caparra sarà calcolata in base alla tipologia di retta (privata o contrattualizzata) e sarà pari al costo di una retta mensile.

| RETTE GIORNALIERE | Stanza doppia | Stanza singola |
|---|---|---|
| Casa di riposo | 95€ | 100€ |

## Partecipazione attiva di utenti e familiari

La Struttura garantisce un servizio personalizzato con la stesura del Pai che avviene ciclicamente con la condivisione del familiare.

## DIRITTI E DOVERI

Ogni utente ha il diritto di essere assistito ed ascoltato con attenzione e cortesia nel rispetto della dignità della persona e delle credenze politiche e religiose; ospite e familiari godono del diritto di informazione e critica per tutto ciò che concerne lo stato di salute e le condizioni assistenziali della persona.
Tutti coloro che assistono gli ospiti della struttura sono tenuti a collaborare per garantire risposte adeguate ai singoli bisogni, assicurando rispetto alla riservatezza ed alla privacy di ciascuno.
Agli utenti è richiesto il rispetto delle regole di vita comunitaria, compreso il divieto di fumare in tutti gli spazi della struttura, al fine di garantire una convivenza il più possibile equilibrata e tranquilla.
La Direzione si riserva la facoltà di assegnare una diversa camera o posto a tavola, informando preventivamente l'ospite, qualora ciò sia richiesto da motivate esigenze di vita comunitaria.
Gli utenti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro; la Direzione non si assume responsabilità alcuna per gli oggetti conservati direttamente e personalmente dagli Ospiti.
Relativamente, invece, all'utilizzo di arredi e suppellettili personali (che devono essere conformi alle normative antincendio), agli utenti è concessa la possibilità di usufruirne nei limiti e nelle modalità sotto indicate:

- L'ascolto di radio e televisione non deve recare disturbo ai vicini ;
- Non è permesso tenere all'interno della propria camera animali, scaldini, fornelli, ferri da stiro o altri oggetti simili;
- La Direzione si riserva la facoltà di intervenire qualora non vengano rispettate le suddette regole di vita comunitaria;

Per ottimizzare il servizio di assistenza sanitaria la Direzione consiglia agli ospiti della Casa di Riposo la revoca del medico di famiglia e la scelta del medico di base che segue già gli altri anziani; nel caso in cui si optasse per il mantenimento del medico di famiglia esterno, l'ospite gli si dovrà rivolgere in caso di necessità.
Questa carta dei servizi è uno strumento di informazione è un mezzo per permettere la scelta della struttura più adatta alle Vostre esigenze.
Qualora ci siano dei fatti gravi che violano i diritti e i doveri degli ospiti e degli affini nei confronti della struttura (intesa come immobile e personale) o di altri ospiti si ricorda che la direzione della struttura Villa Paola si riserva la possibilità di recedere dal contratto, dando la possibilità ai parenti o caregivers di riorganizzarsi per lo spostamento dell'ospite in questione.

*La Direzione*

*Casa di Riposo Villa Paola*

*Redatto il 10/11/2025*

# CASA DI RIPOSO VILLA PAOLA

Via E. Comici 6 42035 Castelnovo né Monti RE

## REGOLAMENTO DI GESTIONE DEI SERVIZI

L'ammissione di un ospite alla Casa di Riposo avviene dopo che un Ente o parente o l'anziano stesso ne abbiano fatto richiesta scritta od orale. Quando non vi è un posto libero, le domande vengono poste in una lista d'attesa, che sarà poi evasa in ordine cronologico di presentazione delle domande stesse. La dimissione di un ospite è possibile su richiesta dell'ospite stesso o del parente o dell'Ente che lo segue, con un preavviso di almeno una settimana.
La vita comunitaria giornaliera si articola nel seguente modo:
ore 07:00 Alzata
ore 08:00 Colazione
ore 12:00 Pranzo
ore 18:30 Cena
L'ospite è libero, negli orari che non l'impegnano per i pasti od altri servizi, con i parenti può uscire od assentarsi con i parenti anche per qualche giorno, in occasione di feste, di appuntamenti sanitari o legali o di altra natura. Entro le ore 22 tutti gli ospiti devono essere nelle proprie camere.
La struttura offre il servizio della mensa, l'assistenza all'ospite in tutte le sue necessità primarie, la pulizia della sua camera e degli spazi comuni, l'attività di lavanderia e di guardaroba, l'assistenza sanitaria basilare. Per ogni ospite viene studiato un Programma Assistenziale Individuale e lo si cerca di realizzare con tutte le risorse disponibili.
Viene offerta la possibilità di lettura di un quotidiano e di riviste varie; vengono organizzate feste pomeridiane con canti, balli ecc. ed altri momenti ricreativi (giuoco delle carte, tv, tombolate ecc.) o d'aggregazione, nei quali l'ospite regola le sue amicizie e l'occupazione del suo tempo libero.
Tutte le prestazioni sopra elencate sono comprese nella retta giornaliera, che è di Euro 95,00 per la camera doppia e Euro 100,00 per la camera singola.
È prevista una maggiorazione per i periodi di degenza di breve durata per Euro 15,00 giornalieri.
La retta deve essere pagata mensilmente entro la fine del mese successivo. Nel caso di periodi di degenza inferiori ai 30 giorni, per motivi di trasferimento dell'ospite ad altre sedi, è previsto il pagamento di una mensilità intera (30 gg).
Il personale sanitario è presente in struttura tutti i giorni dalle ore 06,30 alle ore 20,30.
Ogni ospite può integrare la sua camera con propri arredi o suppellettili, purché siano di materiale conforme alle normative antincendio.
Le visite dei parenti ed amici sono permesse, salvo limitazioni, dalle 9.30 alle 11.30 di mattina e dalle 15.30 alle 17.30 del pomeriggio.

Firma per presa visione ……

*Redatto il 10/11/2025*

ALLEGATO 1

*Per aiutarci a migliorare la qualità dei sevizi offerti Le mettiamo a disposizione il presente modulo che potrà compilare per segnalarci eventuali disservizi riscontrati o eventuali non conformità rispetto a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi.*
*Oltre ai reclami, può allo stesso modo proporci suggerimenti relativi ai servizi della Cooperativa oppure segnalarci apprezzamenti rivolti agli operatori, che ci permetteranno di avere una visione più completa e realistica del nostro operato.*

**Alla cortese Attenzione**

**Del Coordinatore della struttura VILLA PAOLA**

*Data* _____

Il sottoscritto _____ residente a _____

prov. ____ in Via/Piazza _____ C.A.P. _____ tel.

_____ fax _____ e-mail

_____

In qualità di:
Ospite Familiare Altro: ……

**Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero possibile di elementi utili):**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

**Chiediamo la cortesia di indicare eventuali suggerimenti da dare in merito al reclamo o in generale per poter migliorare la qualità assistenziale:**

_____

_____

_____

_____

_____
*(Firma)*

*Redatto il 10/11/2025*

***SPAZIO RISERVATO ALL'AMMINISTRAZIONE***

Comunicazione di risposta in data: ___ / ___ / _____

Il Responsabile del Servizio interessato:
_____.
Per la risposta si trasmette la segnalazione a:
_____

***Soluzioni adottate***

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____
*(Firma)*