



CARTA DEI SERVIZI
RESIDENZA PER ANZIANI

VIALE HERMADA 19 - MANTOVA

INDICE

| | | |
|-----|---|---|
| 1. | Carta dei servizi..... | 3 |
| 2. | Servizi Offerti | 3 |
| 3. | Servizi a richiesta..... | 4 |
| 4. | Retta | 4 |
| 5. | Dotazioni | 4 |
| 6. | Orari..... | 5 |
| i. | ORARI DEI PASTI: | 5 |
| ii. | ORARI DELLE VISITE E MODALITÀ DI ACCESSO..... | 5 |
| 7. | Modalità di accoglienza | 6 |
| 8. | Reclami e suggerimenti | 6 |
| 9. | Emergenza..... | 6 |
| 10. | Note | 6 |

1. CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è il documento con il quale la Stenar srl presenta i servizi resi ai propri ospiti. Questo documento è flessibile e suscettibile di modifiche, anche in base alla normativa regionale di riferimento.

La Casa Famiglia Viale Hermada ospita fino a 4 persone e si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni primari, al mantenimento delle relazioni sociali, e, più in generale, a migliorare la qualità della vita delle persone della Quarta età.

Il servizio è finalizzato al recupero delle autonomie dell'ospite, sostenendo ed alimentando sia le capacità personali che le proprie passioni, in un ambiente familiare ed esclusivo.

La Casa Famiglia è a Mantova, in Viale Hermada 19, raggiungibile facilmente con mezzi pubblici. La posizione centralissima ed attigua ad un grande parco pubblico ne fanno una residenza di straordinarie caratteristiche.

La Casa Famiglia offre ospitalità residenziale, anche temporanea: i servizi sono rivolti a cittadini che abbiamo superato gli ottanta anni di età, che siano pertanto nella Quarta età, in condizioni autonome o di temporanea limitazione alla propria autonomia personale, come ad esempio a seguito di un intervento chirurgico dal quale ne consegue un periodo di riabilitazione per poter tornare alla previa condizione di autonomia e indipendenza.

2. SERVIZI OFFERTI

2.1 I servizi offerti alla persona comprendono:

- Sistemazione in camera singola o doppia, con bagno in camera;
- Servizio di colazione, pranzo e cena in terrazza (con il bel tempo) o in sala comune;
- Accesso libero alla piscina riabilitativa di uso esclusivo agli ospiti della Casa Famiglia;
- Aiuto nella Cura della persona, igiene personale; aiuto nella organizzazione domestica;
- Cura dell'ambiente domestico, pulizia degli ambienti;
- Acquisto generi prima necessità;
- Servizi amministrativi;
- Attività per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale con uso del telefono, della fotocamera, del personal computer;
- Servizi di lavanderia e cambio biancheria a richiesta;
- Servizi di accompagnamento per attività ricreative, culturali, religiose;
- Servizi di accompagnamento in aree commerciali per i piccoli acquisti personali, parrucchiere, estetista.

2.2 Con cadenza regolare sono inoltre offerte:

Attività di cucina

Attività all'aperto, orto e giardinaggio

Ginnastica dolce in acqua

Animazione serale: Torneo di Burraco in famiglia, serata cinema, serata recitazione, etc.

Prossimamente: Ginnastica attiva con macchinario brevettato

2.3 Annualmente si organizzano piccoli eventi dove coinvolgere familiari e nipoti:

- ♣ Festa della primavera, con visita ad un vivaio con acquisto piante e sementi
- ♣ Pic Nic di Pasquetta
- ♣ Festa dei Nonni, con letture dei racconti scritti dagli ospiti al computer
- ♣ Feste di compleanno
- ♣ "Aspettando il Natale", preparazione degli addobbi e dei biscotti di Natale

3. SERVIZI A RICHIESTA

Annualmente vengono offerte, a pagamento ed escluse dalla retta di cui all'articolo 4, le seguenti attività:

Visita ad una città d'Arte (nel 2022 visiteremo Roma ed i Musei Vaticani, Verona, Ferrara, Venezia), corsi di pittura, fotografia, computer.

Sono inoltre esclusi dalla retta, solo a titolo indicativo, ma disponibili a richiesta:

- ♣ Pasti ai familiari
- ♣ Ausili medici, Medicinali e cure mediche, inclusi ticket
- ♣ Servizio di barbiere, parrucchiere, podologo
- ♣ Trasferimenti
- ♣ Viaggi

4. RETTA

il prezzo viene corrisposto anticipatamente per rate trimestrali, la prima al momento dell'Ammissione, le successive entro il giorno 5 di ciascun trimestre, esclusivamente tramite bonifico bancario. In caso di insolvenza la Casa-famiglia si troverà costretta a provvedere direttamente al trasferimento dell'ospite presso la famiglia di provenienza o del garante addebitando ad essa i costi sostenuti e l'eventuale insoluto.

L'importo della retta varia in considerazione dell'alloggio preferito.

5. DOTAZIONI

Le camere sono dotate di cassaforte, di tv, personal computer, climatizzazione. Ogni ospite può personalizzare la propria abitazione, unicamente previo accordo con la proprietà.

La rete Wi-Fi è gratuita in tutta la struttura.
I bagni sono dotati di campanello di allarme. Sono forniti saponi e biancheria pulita che viene cambiata regolarmente.
E' disponibile un cucinino dove preparare anche in autonomia the, tisane, caffè e consumare gli spuntini preparati dalla casa.
La struttura è dotata di una biblioteca ad uso esclusivo degli ospiti, materiale ludico e ginnico.
E' presente una piscina per la ginnastica in acqua.
Nel giardino vi sono una serra ed un piccolo orto a disposizione degli amanti del giardinaggio.
Non si possono portare fuori dalla struttura libri o altri beni presenti all'interno della stessa.

6. ORARI

La struttura è aperta 365 giorni all'anno.
I gentili ospiti sono pregati di avvisare ogni volta che dovessero uscire prima delle ore 09:00 o rientrare dopo le ore 21:00.
L'accesso alla piscina è libero. La piscina è accessibile ogni giorno dalle ore 09:00 alle ore 12:00, con esclusione dei weekend.
La serra è aperta tutti i giorni fino alle 19:00.

I. ORARI DEI PASTI

I pasti sono serviti nel soggiorno nelle seguenti fasce orarie.

Colazione dalle 07:00 alle 09:00

Pranzo dalle 12:30 alle 14:00

Cena dalle 18:30

Il sabato e la domenica gli orari delle attività potrebbero variare per favorire le relazioni familiari e sociali.

II. ORARI DELLE VISITE E MODALITÀ DI ACCESSO

Gli accessi sono regolati dal Contratto di soggiorno. I visitatori sono benvenuti, previo appuntamento: le visite debbono essere programmate anticipatamente con la struttura al numero di telefono fornito nel Contratto di soggiorno.

Viste le circostanze sanitarie si richiede la massima puntualità e rispetto delle regole che potranno subire variazioni

I visitatori e familiari possono accedere alla sola camera dell'ospite ed al soggiorno comune posto al secondo piano. Eventuali partecipazioni alle varie attività, compresa quella di fruizione dei pasti, dovranno essere preventivamente accordate dalla struttura.

7. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

All'atto dell'ingresso l'ospite firma un contratto di soggiorno nel quale sono elencati i diritti ed i doveri dell'ospite e dei suoi familiari. Nella prima settimana l'ospite potrà scegliere la stanza ed accessori personali, ad esempio il tipo di cuscino, di sapone, di lenzuola, di biancheria.

La struttura potrà aiutare l'ospite ad organizzare i propri spazi, a conoscere gli altri membri della famiglia, a conoscere la struttura.

Le dimissioni sono libere e possono essere richieste dall'ospite, dal parente, della casa Famiglia, o per eventi di forza maggiore.

8. RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'ospite o il familiare che intende segnalare mancanze o inadempienze da parte della struttura può farlo rivolgendosi alla direzione che sarà ben preposta ad accettare suggerimenti, stimoli o proposte volte a migliorare la qualità dei servizi offerti.

9. EMERGENZA

In caso di emergenza la struttura telefonerà ai familiari, nell'ordine fornito nel contratto di soggiorno, dopo aver contattato la guardia medica o l'Ambulanza nel caso si tratti di emergenza sanitaria.

10. NOTE

10.1 La carta ha validità quadriennale; può tuttavia essere rinnovata ogni qualvolta dovessero avvenire modifiche significative rispetto a quelle attuali.

E' disponibile sul sito www.stenar.it.

Una copia cartacea è consegnata ad ogni ospite ed ai familiari che ne facciano richiesta.

10.2 Tutti i servizi erogati dalla Casa Famiglia, così come la frequenza delle visite effettuate dai parenti degli ospiti, possono presentare temporanee limitazioni in relazione al loro svolgimento nel caso di normative che vietino o limitino la loro attuazione. Ci si riserva ogni e più opportuna iniziativa anche in relazione alla temporanea modifica o limitazione dei servizi e delle possibilità di visita da parte dei parenti in ottemperanza a quanto sarà previsto dalle normative di tempo in tempo in vigore.