



VILLA SANTA MARIA
Via Degli Itali, 54 - 87012 CASTROVILLARI (CS) tel. 0981-489791



CARTA DEI SERVIZI





PREMESSA

L'adozione della Carta dei Servizi (ai sensi del D.P.C.M. 19 maggio 1995 e delle Linee Guida del Ministero della Sanità n. 2/95) costituisce un formidabile strumento di informazione e di comunicazione, fortemente innovativo, teso a determinare un costante processo di miglioramento del servizio e della struttura, attraverso il coinvolgimento di tutto il personale di VILLA SANTA MARIA e dei cittadini, nella organizzazione e nella valutazione della Qualità dei servizi erogati inerenti la progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali per disabili in regime residenziale in Comunità alloggio e la progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari per Anziani in regime residenziale in Casa Protetta.

Si è cercato di rendere la Carta dei servizi di più facile consultazione per orientarsi nel mondo complesso della sanità, presentando ai cittadini un quadro d'insieme di VILLA SANTA MARIA esemplificativo, per quanto possibile, di informazioni senza andare a scapito della completezza.

La Carta dei Servizi è uno strumento per favorire l'informazione, la tutela e partecipazione dei cittadini nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale. L'obiettivo non è solo presentare i servizi socio-assistenziali per disabili erogati da VILLA SANTA MARIA, ma anche adottare e pubblicizzare gli standard di qualità, dichiarare il proprio impegno a rispettarli e migliorarli favorendo la partecipazione, non solo dei cittadini, ma anche delle Associazioni che li rappresentano.

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti gli utenti di VILLA SANTA MARIA e con essa la Struttura si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati, ed a rendere il servizio stesso, sempre più adeguato alle esigenze degli utenti, mentre questi ultimi verificano che il Struttura rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

Con la Carta dei Servizi VILLA SANTA MARIA si impegna nel miglioramento della qualità delle prestazioni erogate nella realizzazione di un efficace sistema per la tutela dei diritti e delle esigenze del cittadino, ricercando la collaborazione ed il coinvolgimento di Cittadini, Associazioni di Volontariato, Organismi di tutela e di tutti i Professionisti della salute, per un cambiamento reale e costruttivo. Infatti, la Carta è anche uno strumento operativo indispensabile per VILLA SANTA MARIA e per il lavoro degli stessi Operatori, che la utilizzano come punto di riferimento per contribuire al costante processo innovativo e di miglioramento dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari offerti.



VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI

I valori sui quali punta VILLA SANTA MARIA sono:

- il soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite;
- il personale, per garantire al meglio le prestazioni di cui l'Ospite necessita;
- l'innovazione a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti in corso nel settore;
- la ricerca della massima efficacia possibile.

VILLA SANTA MARIA si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza:

dei diritti dei cittadini: ognuno ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali.

Imparzialità:

nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale.

Continuità:

nell'erogazione dei servizi socio-assistenziali per disabili: i servizi devono essere erogati con continuità e regolarità.

Diritto di scelta:

il cittadino ha il diritto di scegliere la struttura sanitaria che ritiene possa rispondere meglio alle proprie esigenze.

Partecipazione:

al cittadino è garantita la partecipazione alla prestazione attraverso una corretta informazione, la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami anche in collaborazione con le associazioni di volontariato e tutela dei diritti.

Efficienza-Efficacia:

il servizio deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.



PRESENTAZIONE E STORIA DELLA SOCIETA'

Villa Santa Maria è gestita dalla Life Gest S.r.l.; la Struttura è ubicata nella cittadina di Castrovillari (CS), centro fra i più popolosi della provincia cosentina. Un'equipe multidisciplinare formata da personale selezionato e qualificato, in continua formazione / informazione, garantisce *standard* di elevati livelli di qualità assistenziali. L'intervento socio-assistenziale è dettato dalle peculiari caratteristiche di ciascun ospite, nella salvaguardia del pieno rispetto della dignità umana, della fede, delle esigenze, degli interessi e della vita privata di ognuno, con interventi mirati e personalizzati.

La Struttura "Villa Santa Maria" apre a fine 2015, è dotata di n. 20 posti di degenza, appositamente studiata e costruita in modo da soddisfare le esigenze particolari dei suoi ospiti. La Struttura è sviluppata su più livelli dove sono collocate diverse aree, quali, accettazione ospiti, bagno e spogliatoio, ambulatorio medico ed infermeria, direzione amministrativa, ambulatorio di fisioterapia, centro diurno per le attività ricreative, sala mensa, cucina esterna, sala multifunzionale, lavanderia, stireria, palestra esterna, area sociale e stanze di degenza con ogni comfort e con la possibilità di essere arredate secondo i bisogni dell'ospite.

Villa Santa Maria ha ottenuto con Decreto Dirigenziale n. 14209 del 07/10/2025, l'autorizzazione sanitaria all'esercizio per ulteriori 20 posti letto quale Casa Protetta per Anziani (R3).

Come dicevamo la struttura è gestita dalla Life Gest S.r.l. rappresentata dal Dott. Alessandro Di Dieco impegnato nel settore da anni, tramite la direzione di altre due strutture, quali: Villa Iride collocata in Via Don Giuseppe Bellizzi n. 6 in Castrovillari (CS) e la Casa Protetta per disabili Villa Sant' Antonio, sita in Contrada Carpansacchio sempre in Castrovillari (CS).

Gli operatori di Villa Santa Maria si prendono cura degli ospiti non solo erogando loro servizi di tipo socio-assistenziali in regime residenziale in Comunità alloggio per disabili, e servizi socio-sanitari per Anziani in regime residenziale in Casa Protetta, ma anche rendendo piacevole il loro soggiorno in Struttura, da un punto di vista umano, conferendo centrale importanza alla relazione che può instaurarsi tanto nel gruppo degli ospiti, quanto tra i gli stessi ed il personale che opera all'interno;

L'assistenza dell'ospite continua ad essere sempre più specializzata e seguita, le competenze professionali del personale sono costantemente aggiornate, ed oltre a garantire la totale assistenza socio-sanitaria, assistenziale e riabilitativa, tutto il personale opera per assicurare il massimo rispetto dell'individuo e la massima umanità.

La struttura inoltre è totalmente priva di barriere architettoniche ed è appositamente studiata per soddisfare le particolari esigenze.

La residenza si sviluppa su tre livelli:

PIANO TERRA

Dotato di Direzione amministrativa, centralino, accettazione Ospiti, ambulatorio medico ed infermeria, centro diurno per le attività ricreative sala da pranzo, locale per il culto religioso;



inoltre è presente nel piano semiinterrato una lavanderia e stireria, altri locali occupazionali, e all'esterno sono presenti la cucina e la palestra.

PRIMO E SECONDO PIANO

Sono collocate le stanze di degenza a due posti letto con bagno e dotate di tutti i comfort e locali occupazionali.

Vi è la possibilità in ogni caso di poter arredare la stanza secondo i bisogni propri dell'Ospite.

PRESTAZIONI DI VILLA SANTA MARIA

Attività

- Osservanza totale dei contratti di lavoro per il personale dipendente e di quelli professionali per i collaboratori autonomi e delle relative norme che ne regolano i rapporti.
- Massima attenzione, nell'ambito lavorativo, alle esigenze di tutti i collaboratori nonché alla loro sicurezza sul luogo di lavoro.
- Rispetto assoluto delle leggi e delle normative che regolano l'attività di VILLA SANTA MARIA

VILLA SANTA MARIA si estende su una superficie di circa 2500 mq, con oltre 1000 mq coperti.

Gli ambienti di cui si usufruisce fanno parte di un fabbricato a più piani:

- Spazi comuni
- Infermeria
- Servizi igienici
- Stanze degenza con servizi interni
- Sala direzione
- Palestra esterna
- Sala ricreativa didattica
- Cucina esterna
- Sala mensa
- Sala caregiver

Il personale medico e paramedico è molto attento e professionalmente preparato a fornire un servizio in grado di soddisfare le richieste dell'Ospite.

VILLA SANTA MARIA opera in conformità al D.Lgs. 81/08 e s.m.i. riguardante la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro e nel totale rispetto delle normative cogenti.



Mission

L'attuale sistema organizzativo, frutto della grande esperienza della famiglia De Franco/Di Dieco, è volta al coinvolgimento di tutti i professionisti che operano all'interno della Struttura in un processo di evoluzione continua, sia dal punto di vista tecnico sia per quanto riguarda l'aspetto della relazione con gli Ospiti.

Ecco perché la Struttura, per meglio affiancare le nuove richieste dell'utenza e per rispondere con prontezza alle mutate condizioni ambientali, ha deciso di perseguire, nell'esecuzione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari offerti, gli obiettivi di qualità intesa come corrispondenza alle richieste del cittadino/utente ottimizzando la correlazione tra qualità e servizio offerto.

Da tempo gli sforzi della Società sono orientati alla qualità dei servizi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, che sono sempre indirizzati alla soddisfazione e tutela dell'Ospite.

Lo spirito della Società è quello di rafforzare i programmi e gli impegni per l'immediato futuro, dedicati alla pianificazione e al miglioramento dei servizi.

Tutela dell'Ospite

La Società LIFE GEST S.R.L. nella gestione delle proprie strutture si ispira, riguardo alla tutela dell'Ospite, ai Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, relativi a:

- Eguaglianza: viene rispettata in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.
- Imparzialità: abolire gli atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia. Sfavorire gli interventi non obiettivi nei confronti degli utenti.
- Continuità: il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa, tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente da leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.
- Diritto di scelta: l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura socio-sanitaria a cui desidera accedere.
- Partecipazione: viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio.



SERVIZI GENERALI

Adempimenti burocratici:

Il personale amministrativo è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per informazioni ed assistenza sugli adempimenti riguardanti le pratiche di accoglienza.

Informazioni:

E' possibile ricevere informazioni sulla Struttura e sui servizi offerti presso la Direzione Amministrativa. Possono essere inoltrati segnalazioni, suggerimenti e reclami sulla qualità dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari offerti.

Telefono:

Oltre al centralino, preposto a ricevere le telefonate esterne, sono presenti sui piani delle rispettive degenze apparecchi telefonici per garantire la comunicazione sui vari livelli.

Corrispondenze:

Gli Ospiti possono ricevere corrispondenza (sia cartacea che via mail) presso la Struttura ed è per loro possibile inviarla consegnandola all'ufficio amministrativo.

E' attivo un servizio telefonico al numero 0981/489791 e mail all'indirizzo lifegest@libero.it per il ricevimento e la trasmissione di documenti.

Sala Caregiver:

All'interno della Struttura sono stati predisposti locali di accoglienza per i familiari degli Ospiti.

Assistenza Religiosa:

Nella Struttura vi è una piccola cappella, nella quale viene celebrata la Santa Messa una volta a settimana.

Un sacerdote è disponibile per l'assistenza spirituale.

Decessi:

In caso di decesso dell'Ospite, verranno avvisati gli enti competenti per l'accertamento necroscopico e al mattino verrà contattata la famiglia per l'espletamento delle onoranze funebri.

Servizio Guardaroba e Lavanderia:

All'interno della Struttura è presente il servizio di lavanderia e stireria per la gestione del guardaroba.

Servizio Mensa

All'interno della struttura è presente il servizio mensa con annessa cucina.



Servizio smaltimento rifiuti speciali:

Lo smaltimento dei rifiuti speciali è affidato ad una ditta esterna, specializzata ed autorizzata per la raccolta ed il trasporto degli stessi.

Tv, Radio e WiFi:

Nella sala comune è disponibile un apparecchio tv e radio per gli Ospiti, in tutta la Struttura è disponibile una rete wi-fi aziendale.

Le stanze degli Ospiti possono, su richiesta, essere attrezzate anch'esse di dispositivi tv/radio.

Servizio Navetta

La Struttura offre un servizio navetta per gli Ospiti per gli spostamenti sul territorio.

Mance e regali:

Nessun operatore può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difformi dovranno essere segnalati alla Direzione.

ATTIVITA' SPECIFICHE DELLA STRUTTURA

ACCETTAZIONE

Premessa

La Struttura già destinata a soggetti portatori di disabilità fisica e psichica ed in particolare a tutti coloro che a causa di un evento morboso necessitano di assistenza specialistica.

La Struttura ha inoltre una convenzione sia con il comune capofila e con i servizi sociali comunali, sia con il Servizio Sanitario Regionale e con l'Azienda Sanitaria Provinciale, come Casa Protetta per Anziani.

Gli Ospiti vengono accolti nella Struttura dopo aver ottenuto l'autorizzazione sanitaria dell'A.S.P. di competenza.

Iter operativo dell'accettazione

Quando la Direzione riceve le richieste di ospitalità, viene consegnata la Carta dei servizi, la scheda "documentazione necessaria per il ricovero" e la modulistica da compilare.

La Struttura accoglie di norma Ospiti in regime residenziale con minimo 65 anni di età.

La Struttura si riserva la facoltà di derogare dal minimo di età solo per motivate richieste da parte dei Servizi Sociali Comunali e delle A.S.P. operanti su tutto il territorio regionale.



All'arrivo nella Struttura si procede alla formalizzazione amministrativa presso gli uffici amministrativi e successivamente si consegnano i seguenti documenti:

- a) Carta d'identità valida
- b) Tessera Sanitaria
- c) Codice Fiscale
- d) Certificato d'invalidità
- e) Esenzione ticket originale e valevole per scadenza
- f) Documento del medico curante che attesti diagnosi e terapia in corso e compatibilità al ricovero
- g) Eventuale documentazione sanitaria in possesso
- h) Esami ematochimici recenti
- i) Ultima bolla dei presidi di incontinenza e piano prescrittore

Il nostro metodo di lavoro

Gli obiettivi primari della Struttura sono: l'assistenza rivolta all'Ospite e la salvaguardia del suo benessere fisico e sociale.

L'equipe multidisciplinare di VILLA SANTA MARIA opera in un clima di costante collaborazione e sinergia.

Servizi e Prestazioni erogate

La Struttura eroga servizi socio-assistenziali rivolti a disabili in regime residenziale e servizi socio-sanitari rivolti ad Anziani in regime residenziale in Casa Protetta.

Agli Ospiti della Struttura vengono forniti i seguenti servizi:

- lavanderia e stireria della biancheria intima personale;
- servizio guardaroba;
- pulizia delle stanze degli Ospiti e delle parti comuni della Struttura;
- centralino telefonico abilitato alla ricezione dall'esterno;
- servizio mensa;
- servizio navetta;
- animazione, mediante educatore professionale e personale preposto alle attività di animazione e socializzazione ed ai rapporti relazionali degli ospiti, i quali provvederanno a:
 - organizzare il tempo libero degli Ospiti, attuando opportune iniziative atte a stimolare e sollecitare gli interessi e le attività dei singoli e dei gruppi attraverso il meccanismo dell'auto-attivazione;



- stimolare e agevolare i rapporti degli Ospiti della Struttura con le rispettive famiglie e con l'ambiente esterno, adoperandosi per il superamento di eventuali conflitti e tensioni;
- aiutare gli Ospiti a superare le difficoltà quotidiane di natura personale e quelle inerenti ai rapporti con la famiglia e con la comunità interna ed esterna.
- assistenza diurna e notturna compresa quella infermieristica diurna;
- cura ed igiene della persona per gli Ospiti non auto-sufficienti;
- riabilitazione e fisioterapia avvalendosi della consulenza di un fisioterapista;
- assistenza medica erogata dal medico di famiglia e in caso di necessità, da specialisti che operano in regime di consulenza esterna alla Struttura.
- somministrazione della terapia, impartita dal Medico curante;
- sostegno morale e psicologico, mantenimento delle relazioni con i familiari dell'utente, stimolazione e supporto per attivare e riattivare le relazioni sociali.

Alloggio

All'Ospite, con suo provvedimento insindacabile, verrà assegnata da parte del Responsabile una stanza a due letto, compatibilmente alla disponibilità dei posti. Il Responsabile ha facoltà di trasferire l'Ospite in altra stanza qualora ciò, a suo insindacabile parere, sia richiesto da esigenze della vita comunitaria.

Corredo Personale

L'Ospite deve disporre, all'atto del suo ingresso, di un corredo personale sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella Struttura.

Vitto

Il menù giornaliero viene disposto dalla Direzione Medica o da altro responsabile delegato, che lo predispone, in via generale, su parere del medico curante; le diete particolari dovranno essere giustificate da apposita prescrizione del medico curante.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- Colazione ore 08.30
- Pranzo ore 12.00
- Merenda ore 16.00
- Cena ore 18.30

I pasti vengono normalmente consumati nell'apposita sala da pranzo.

In caso di convalescenza o altro impedimento i pasti possono essere serviti nella stanza dell'Ospite.

Retta

L'Ospite è tenuto a versare la retta mensile posticipata, entro i 30 giorni dall'ingresso in Struttura con versamento diretto, mediante bonifico bancario, assegno bancario o vaglia postale alla tesoreria della Struttura.



Entro lo stesso termine dovrà inoltre saldare le spese extra addebitate quali ad esempio ticket sanitari, medicinali esclusi dal prontuario del S.S.N., visite specialistiche, trasporti e altre prestazioni comunque non rientranti tra quelli offerti gratuitamente dalla struttura. La retta dà diritto di godere del vitto, dell'alloggio, del riscaldamento, del condizionamento dei locali e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dalla Struttura ospitante.

Orari

L'Ospite può ricevere visite nelle seguenti fasce orarie:

- mattino dalle ore 10.00 alle ore 11.45
- pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 18.00

Permessi d'uscita

Agli Ospiti sono concessi permessi orari per allontanarsi dalla Struttura salvo limitazioni per legge (interdetti).

Il permesso dovrà essere richiesto verbalmente da un parente e/o tutore, che firmerà il permesso d'uscita ove ne sussista l'esigenza.

Assicurazione

Gli Ospiti accolti, a qualsiasi titolo, sono coperti da assicurazione R.C. per danni derivati a sé dalla Struttura immobiliare di residenza e/o di servizio, nonché dalle aree esterne di stretta pertinenza.

Dimissioni

Gli Ospiti accolti nella Struttura potranno, per qualsiasi ragione, rinunciare ad usufruirne. In tal caso l'Ospite dovrà darne tempestivo avviso scritto alla Direzione.

Dal momento in cui viene stabilita la dimissione, vengono avvisati tempestivamente i propri familiari, in modo che l'uscita possa essere adeguatamente organizzata.

Al momento di lasciare la Struttura, viene consegnata una relazione di dimissione, nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al periodo di permanenza.

In caso di trasferimenti in strutture ospedaliere, viene consegnata una scheda riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, terapia effettuata d'urgenza, terapia ordinaria e i dati estratti dalla scheda sanitaria.

Lasciando la stanza, è importante non dimenticare di ritirare tutta la documentazione clinica personale consegnata al momento dell'accoglienza, di portare via gli effetti personali e di espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l'ufficio amministrativo.

Richiesta della documentazione socio-assistenziale

Dopo le dimissioni si può richiedere all'ufficio amministrativo copia della documentazione.

Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta la documentazione può:

- essere ritirata da persona delegata per iscritto.
- essere ritirata direttamente dall'Ospite.



Terapie occupazionali

Gli Ospiti vengono coinvolti in attività occupazionali e ricreative.

La scelta delle attività per ogni Ospite viene esaminata dallo psicologo che conosce le attitudini residue degli stessi.

Personale ausiliario

Assistono gli Ospiti durante il periodo di degenza per tutte le loro esigenze ed effettuano la pulizia degli ambienti.

Medici e Specialisti

La Struttura si avvale della consulenza di medici in regime di consulenza esterna.

Infermiere

Coadiuvano le attività sanitarie del medico nelle pratiche clinico-terapeutiche; rileva gli eventuali disagi degli Ospiti della Struttura segnalandoli alle figure di competenza. Si occupa del monitoraggio continuo dell'Ospite.

Assistente Sociale

Favorisce l'inserimento nella struttura, previene e rileva stati di disagio e di conflitto degli ospiti (ambientale, familiare, relazionale).

Svolge attività di segretariato sociale, mantiene il collegamento con la rete sociale: familiari e risorse esterne.

Gestisce i rapporti con gli Ospiti, le famiglie, i caregiver e le strutture che erogano i servizi.

Monitora gli interventi predisposti ed adatta gli interventi secondo l'evolversi della situazione.

Fisioterapista

Valuta in équipe la presa in carico dell'Ospite. Realizza e monitora i piani individuali.

Effettua trattamenti manuali e/o con apparecchiature riabilitative (magnetoterapia, laserterapia ecc..).

Documenta il corso delle terapie e aggiorna le schede dell'Ospite.

Educatore

Svolge attività educative finalizzate alla realizzazione di un intervento socializzante, al mantenimento delle abilità e capacità residue dell'Ospite, alla partecipazione alle attività riabilitative e ludiche per il mantenimento delle abilità-capacità cognitive e relazionali.

Effettua la terapia occupazionale mediante le diverse attività volte a rendere piacevole e serena la permanenza presso la Struttura.



O.S.S.

Assiste gli Ospiti durante il periodo di degenza per tutte le loro esigenze personali dando loro aiuto e sostegno.

GESTIONE DELLA PRIVACY

La Struttura è conforme al regolamento europeo GDPR privacy (Reg. EU 679/2016) che garantisce sempre il pieno rispetto del diritto alla riservatezza dei dati degli Ospiti e dei propri caregiver.

GESTIONE DELLE RISORSE INFRASTRUTTURALI

La Struttura è in toto adeguata alle normative previste in termini strutturali, antincendio, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ed impiantistiche allo scopo di garantire la sicurezza sia strutturale che operativa della stessa.

Si garantisce il costante rispetto di tali normative anche in relazione a modifiche delle leggi vigenti e a indicazioni programmatiche da parte della ASP di competenza e della Regione. Nella gestione delle risorse umane sono rispettate le norme in materia di valutazione, prevenzione e riduzione del rischio professionale previste dal D.Lgs. 81/08, tutto il Personale è riconoscibile e identificabile tramite cartellino personale.

Alta professionalità ed un elevato indice di assistenza agli Ospiti hanno segnato il cammino del VILLA SANTA MARIA.

Il perseguimento di tale filosofia ha motivato la Direzione della Struttura a svolgere un compito di indirizzo sulle questioni etico-sociali, su investimenti tecnologici, su standard di qualità delle attività svolte al fine di realizzare e valorizzare servizi socio-assistenziali e socio-sanitari di alta qualità; qualità che viene garantita da moderne dotazioni strutturali, impiantistiche e tecnologiche, a cui si affianca un costante aggiornamento degli operatori, personalizzando ed umanizzando tutti gli approcci.

La Struttura si prefigge inoltre di osservare rigorosamente le norme che garantiscono il livello di qualità e di sicurezza non solo degli operatori ma anche degli Ospiti.

L'attività della Struttura può essere inquadrata come complesso di VALORI, tra cui, e non meno importante, la continuità della volontà di coniugare progresso tecnologico con la cura di tutti gli aspetti del benessere dell'Ospite, compreso quello umano.



STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI:

VILLA SANTA MARIA ha definito una serie di fattori di qualità utili alla valutazione degli aspetti relativi all'informazione, all'accoglienza, alla personalizzazione, all'umanizzazione. Tali fattori di qualità, con opportuni strumenti di verifica, permettono di valutare la qualità dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari offerti da VILLA SANTA MARIA nell'ottica di un miglioramento continuo volto al raggiungimento dell'efficienza ed efficacia dei servizi ed alla soddisfazione dei bisogni dell'Ospite: di seguito alcuni indicatori di qualità che sono costantemente perseguiti:

Indicatori	Obiettivi previsti	Percentuali raggiunte nell'ultimo anno
tasso di occupazione dei posti letto	100%	100%
n° bagni o docce per ospite al mese	4	100%
n° cicli fisioterapia per ospite al mese	2	100%
n° ospiti coinvolti in attività di animazione	100%	90%
n° cadute annue ospiti	0	0
n° casi di ospiti con malattie infettive contratte in struttura	0	0
n° ore dedicate alla formazione del personale	150	98%
n° Audit Interni	2	100%
Indagini di Customer Satisfaction	2	100%

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Segnalazioni, Reclami e Tempi di risposta

VILLA SANTA MARIA al fine di assicurare l'effettiva tutela del cittadino verso qualsiasi disservizio che limiti la fruibilità delle prestazioni, garantisce la possibilità di sporgere segnalazioni e reclami, che possono essere rivolti ai seguenti indirizzi:

- Indirizzo postale: Via Degli Itali, 54 - 87012 Castrovillari (CS)
- E-mail: lifegest@libero.it
- PEC: lifegestsrl@pec.it
- Tel: 0981 489791

La Società prenderà in carico i reclami e le segnalazioni pervenute e se ritenute valide, provvederà a rispondere entro 10 gg lavorativi.

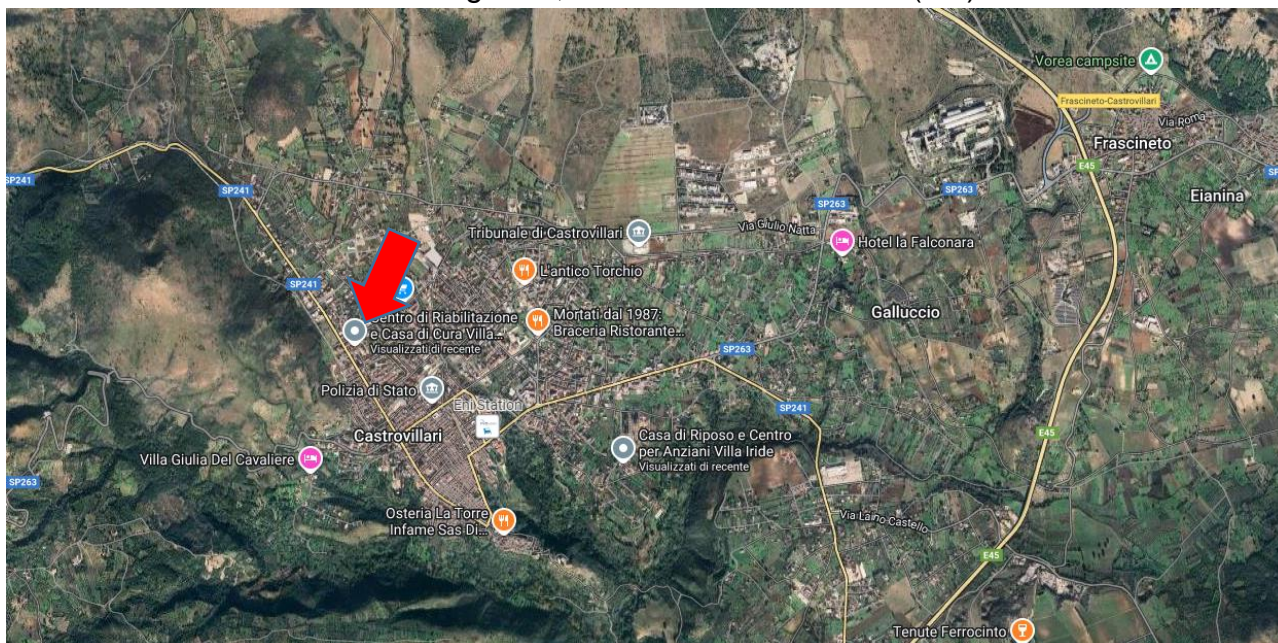
Centro senza fumo

È fatto divieto assoluto di fumare in tutta la Struttura (ai sensi della Legge n. 584/75).

Questo per disposizioni di legge, e soprattutto per la salvaguardia della salute propria e degli Ospiti.

Dove siamo:

Sede: Villa Santa Maria - Via Degli Itali, 54 - 87012 Castrovillari (CS)



Contatti:

- E-mail: lifegest@libero.it
- PEC: lifegestsrl@pec.it
- Tel: 0981 489791