



Residenza Romano  
...essere in famiglia

## Carta dei Servizi

Via Valle, 2 – Valle Salimbene. Pavia  
Tel. 0382-318468 - 338-8888960  
Mai: [ospiti@residenzaromano.it](mailto:ospiti@residenzaromano.it)

### **Perchè la Carta dei Servizi**

Con questa carta dei Servizi vogliamo stipulare un patto scritto con i nostri Ospiti che ci impegni a mantenere alta la qualità della nostra offerta; vogliamo valorizzare il lavoro di tutti gli operatori che quotidianamente si impegnano nelle diverse attività; vogliamo rendere partecipi gli Ospiti e i loro familiari della vita della Residenza per raggiungere il nostro obiettivo di gestione partecipata; vogliamo aprirci sempre di più e farci conoscere perché possa essere riconosciuto il valore del nostro impegno quotidiano a favore degli anziani.

### **A cosa serve la Carta dei Servizi**

Serve innanzitutto ad avvicinare gli Ospiti e i loro familiari alla vita della Residenza, favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi assistenziali; serve a garantire le qualità del servizio: è pieno diritto degli Utenti esigere tutto quanto è scritto in questa carta; costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare la nostra comunicazione, ad accrescere la trasparenza e l'efficacia dei Servizi da noi erogati.

### **Cosa contiene la Carta dei Servizi**

Contiene una descrizione di servizi assistenziali e di supporto offerti dalla nostra Residenza, una descrizione dei progetti avviati per migliorare sempre di più la qualità del servizio.

Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più profondamente; siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere meglio alle legittime aspettative di chi si affida a noi.



Residenza Romano  
...essere in famiglia

## Carta dei Servizi

### **Presentazione di Residenza Romano (Start Srl)**

- la Start è stata costituita il 12 ottobre 2016 in Srls e modificata in Srl nel 2022
- ha sede legale in Milano – Via degli Orombelli, 11
- 
- il numero di P.I. è 002649000185

Residenza Romano è pensata per l'assistenza degli Anziani Autosufficienti per lunga durata o per periodi limitati, salvo disponibilità.

Sono disponibili camere singole e doppie, arredate con particolare attenzione alle necessità degli Ospiti. La Residenza dispone di 12 posti letto inoltre è dotata di due soggiorni, sala da pranzo, biblioteca e palestra/sala ricreativa.

Oltre alla modernità della Struttura e delle attrezzature, la Residenza si distingue per l'attenzione e la cura dedicata al soddisfacimento delle necessità di ciascun Ospite. La modalità di lavoro d'equipe consente infatti un'assistenza nelle necessità socio-relazionali.

### **Per contattarci**

Telefonicamente è sempre possibile raggiungerci al numero 0382-318468 o al cellulare 338-8888960.

Tramite email [ospiti@residenzaromano.it](mailto:ospiti@residenzaromano.it)

### **Come raggiungerci**

Residenza Romano è situata in Via Valle 2 – Valle Salimbene provincia di Pavia



Residenza Romano  
...essere in famiglia

# Carta dei Servizi

## **Filosofia gestionale della Residenza.**

### **Principi Fondamentali**

#### **Eguaglianza**

L'offerta dei Servizi di Residenza Romano si ispira al principio di eguaglianza dei Diritti della persona e pertanto ci impegniamo a erogare interventi senza nessuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinione politica.

#### **Continuità**

Ci impegniamo a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni delle persone. Tutti i nostri servizi sono orientati alla soddisfazione e assistenza delle persone che si rivolgono alla Struttura.

#### **Imparzialità**

Ci impegniamo a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione dei Servizi, attraverso un comportamento degli operatori improntato a criteri di obiettività e imparzialità.



Residenza Romano  
...essere in famiglia

## Carta dei Servizi

### **Partecipazione**

Garantiamo la partecipazione dell'Ospite e della famiglia alla prestazione che viene erogata. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, l'Ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La partecipazione degli Ospiti si realizza attraverso:

- un'efficace sistema di informazione sui servizi erogati e sulle modalità di accesso
- l'attuazione di progetti per adeguare la Struttura alle esigenze della persona
- la rilevazione di livello di gradimento dell'Ospite rispetto ai servizi ricevuti

A tale proposito chiunque può formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento.

### **Metodologia operativa**

La metodologia operativa della nostra Residenza si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- l'accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona
- la responsabilità come valorizzazione delle risorse umane
- la centralità dell'Ospite rispetto a tutto il servizio
- l'attenzione alla qualità della relazione
- l'empatia come capacità imprescindibile per poter stabilire un'efficace relazione con l'Ospite e i suoi famigliari
- la flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze dell'Ospite con quelle dell'organizzazione



Residenza Romano  
...essere in famiglia

## Carta dei Servizi

### **I nostri servizi**

Le persone accolte nella nostra Residenza sono ospitate in camere singole o a due letti. La struttura è priva di barriere architettoniche, è dotata di un'area abitativa attrezzata di servizi e spazi interni ed esterni funzionali alle necessità quotidiane dell'Ospite.

Gli operatori sono presenti in Struttura 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, provvedendo ai bisogni di base dell'Ospite, con attività atte a mantenere lo stato psicosociale della persona: igiene, mobilizzazione quotidiana, preparazione e distribuzione di pasti. Offrono inoltre collaborazione durante le attività utili a favorire la socializzazione tra gli Ospiti, svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.

Molto curato è l'aspetto riattivante di questi servizi assistenziali, svolti in un ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona anziana.

Il servizio di animazione e socializzazione riveste una grande importanza nella vita della Struttura per migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse residue.

Il servizio di animazione per meglio rispondere alle diverse aspettative si articola in diversi procedimenti: attività ludico ricreative, attività di lettura, attività di giochi vari, attività di cucina, attività di cucito e maglia, attività musicale, attività di cura dei fiori, attività di preparazione feste ed attività esterne.

Le attività proposte mirano a favorire l'integrazione e la socializzazione sia all'interno della Struttura sia all'esterno, mantenendo relazioni continue e costanti con il territorio attraverso la strutturazione di iniziative ed attività specifiche.

Servizi generali di supporto.



Residenza Romano  
...essere in famiglia

## Carta dei Servizi

### **Servizio Pulizia**

Residenza Romano si occupa della pulizia, mantiene gli ambienti puliti, ordinati e profumati e igienicamente rispondenti agli standard previsti.

### **Cucina**

Il servizio è gestito direttamente attraverso una cucina. Tutta la fase di preparazione e di distribuzione è garantita come qualità dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control point)

### **Lavanderia**

Presso la Residenza è operante un servizio di lavanderia per il lavaggio degli indumenti personali dell'Ospite.

### **Telefono**

Nella struttura è presente un cordless, attraverso il quale gli Ospiti possono ricevere in qualsiasi momento telefonate o fare chiamate di loro iniziativa.

### **Televisione**

Residenza Romano mette a disposizione nei saloni ed in alcune camere televisioni, inoltre nelle camere sono presenti cavi tv, dove gli Ospiti possono portare il loro apparecchio.

### **Visite**

Gli Ospiti possono ricevere liberamente i loro familiari, amici, conoscenti dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 19,00.



Residenza Romano  
...essere in famiglia

## Carta dei Servizi

### **Sicurezza**

La Residenza è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza, in particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di riscaldamento

All'interno della Residenza è inoltre presente il responsabile dei lavoratori per la sicurezza. Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura. Tutto il personale comunque è addestrato ad intervenire per il controllo delle emergenze a tutela della sicurezza degli Ospiti. Neri corridoi della struttura sono presenti le indicazioni per uscita in caso di emergenza.