



Residenza  
**LONATI**

# **CARTA DEI SERVIZI**

Per presa visione \_\_\_\_\_  
il \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_ lì Casanova Lonati

**Società Cooperativa iscritta all'Albo con il numero C130271**

## INDICE

<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>3</b>
<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>GLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI</b>	<b>3</b>
<b>LA COOPERATIVA SOCIALE RESIDENZA LONATI</b>	<b>4</b>
<b>CONTATTI</b>	<b>4</b>
<b>FILOSOFIA GESTIONALE</b>	<b>5</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>5</b>
<b>PRIVACY</b>	<b>5</b>
<b>FORMAZIONE</b>	<b>6</b>
<b>VOLONTARI</b>	<b>6</b>
<b>SERVIZI</b>	<b>6</b>
<b>I NOSTRI SERVIZI</b>	<b>6</b>
<b>ULTERIORI SERVIZI IN CONVENZIONE CON LA REGIONE LOMBARDIA: RESIDENZIALITÀ ASSISTITA DGR 7769/2018</b>	<b>7</b>
<b>SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA</b>	<b>7</b>
<b>I SERVIZI ALLA PERSONA</b>	<b>8</b>
<b>I SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA</b>	<b>9</b>
<b>L'ACCOGLIENZA</b>	<b>10</b>
<b>DOMANDA DI AMMISSIONE E DOCUMENTAZIONE</b>	<b>10</b>
<b>AMMISSIBILITÀ</b>	<b>10</b>
<b>GESTIONE LISTE DI ATTESA</b>	<b>10</b>
<b>MODALITÀ DI INSERIMENTO</b>	<b>11</b>
<b>STESURA DEL FASCICOLO PERSONALE</b>	<b>12</b>
<b>COSTI DELL'OSPITALITÀ</b>	<b>12</b>
<b>RETTA</b>	<b>12</b>
<b>DEPOSITO CAUZIONALE</b>	<b>12</b>
<b>LA VITA IN COOPERATIVA</b>	<b>13</b>
<b>TUTELA</b>	<b>13</b>

---

<b>VISITE DI PARENTI ED AMICI</b>	<b>13</b>
<b>DIVIETI</b>	<b>13</b>
<b>RAPPORTO OSPITI-PARENTI-PERSONALE DI SERVIZIO</b>	<b>14</b>
<b>RESPONSABILITÀ PER DANNI</b>	<b>14</b>
<b>DIMISSIONI E DECESSI</b>	<b>14</b>
<b><u>SICUREZZA</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b>SICUREZZA</b>	<b>15</b>
<b>RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI</b>	<b>16</b>
<b><u>DISPOSIZIONI FINALI</u></b>	<b><u>16</u></b>
<b><u>ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI</u></b>	<b><u>16</u></b>

## **PRESENTAZIONE**

### **La Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi:

- serve ad avvicinare gli ospiti e i loro familiari alla vita dell'unità d'offerta Alloggi Protetti per Anziani, (A.P.A.), nell'ottica di favorire una corresponsabilità nella gestione dei processi socio-assistenziali;
- serve a garantire la qualità del servizio: è pieno diritto degli ospiti di esigere tutto quanto è scritto in questa "Carta";
- costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno costante a migliorare la comunicazione tra i nostri servizi, l'ospite e i suoi familiari;
- vuole garantire la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.

All'interno della Carta dei Servizi vi è una descrizione di tutto quanto da noi offerto nei nostri Alloggi Protetti per Anziani; una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei nostri servizi.

Con questa "Carta" ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente e che sia sempre più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure.

La validità della Carta dei Servizi è stabilita a tempo indeterminato sino ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti da parte della "Cooperativa Sociale Onlus Residenza Lonati".

### **Gli Alloggi Protetti per Anziani**

L'Unità d'offerta sociale, denominata "Alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.)," è una struttura costituita da più unità abitative indipendenti, date in locazione ad anziani autosufficienti, o parzialmente autosufficienti, con fragilità sociali che scelgono l'alloggio come proprio domicilio, così come previsto dalla DGR n. 11497 del 17/03/2010.

È caratterizzata dalla presenza di un gestore pubblico o privato che ne assume la responsabilità e la conduzione.

Si configura non solo come sostegno subsidiario alle persone anziane e alle loro famiglie ma anche quale supporto alla rete territoriale dei servizi sociali (SAD/ segretariato sociale ecc.).

La finalità dell'Unità d'offerta sociale è offrire una soluzione abitativa, per consentire alle persone anziane, con lievi difficoltà di rimanere nel proprio contesto di vita, ma in ambiente controllato e protetto prevenendo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

Gli obiettivi dell'A.P.A. sono:

- Garantire una domiciliarità che rispetti il bisogno di privacy, il mantenimento dell'autonomia abitativa e il mantenimento dell'identità personale e libertà di autogestione anche associata;
- Migliorare la qualità della vita dell'anziano sollecitando le azioni quotidiane di gestione del sé al fine di limitarne la dipendenza;
- Prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti e relazioni interpersonali;

- Prevenire ricoveri impropri;
- Dare sollievo alle famiglie.

## La Cooperativa Sociale Residenza Lonati

L'ONLUS Residenza Lonati è una cooperativa sociale costituita con l'obiettivo di fornire servizi socio-assistenziali, alberghieri e di sostegno a persone anziane fragili.

La struttura ha 11 monolocali di 38/40 metri quadri, di nuova costruzione, edificati in conformità ai più recenti requisiti tecnici indicati dalle normative vigenti in vigore per la civile abitazione, nonché in conformità alle norme statali e regionali sulla sicurezza.

## Contatti

*Per contattarci:*

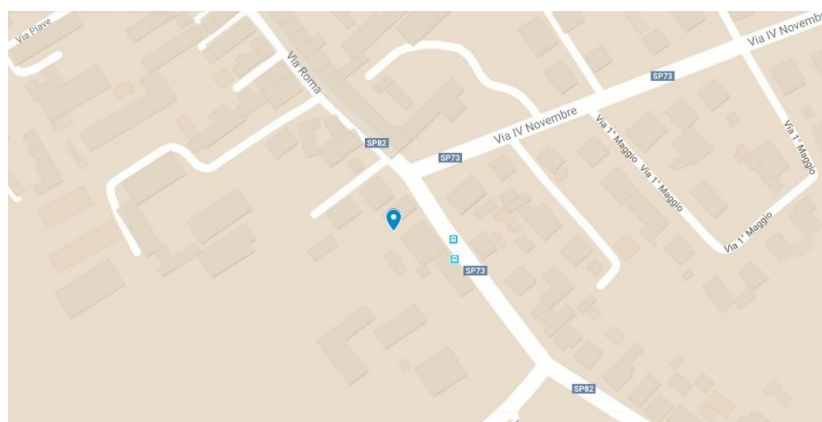
I nostri uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 – 12.30 e dalle 14.30 – 17.30. È possibile raggiungere gli uffici amministrativi e la Direzione tramite il numero 342/1210263 e al numero 0385/909986 oppure e-mail: [informazioni@residenzalonati.it](mailto:informazioni@residenzalonati.it)

*Visite guidate:*

Previo appuntamento è possibile organizzare una visita della struttura per le persone interessate. Il Coordinatore, o una persona da lui incaricata, accompagnerà i visitatori rispondendo alle domande e fornendo tutte le informazioni richieste.

*Come raggiungerci:*

La struttura è situata in Piazza Tenente Alberti, 27041, Casanova Lonati in provincia di Pavia, è comodamente raggiungibile in autovettura.



## FILOSOFIA GESTIONALE

### Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la Cooperativa Sociale Residenza Lonati nella gestione dei suoi servizi si può riassumere nei seguenti principi:

- **Eguaglianza:** la Cooperativa si impegna ad erogare interventi con imparzialità, senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche;
- **Continuità:** la Cooperativa si impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti;
- **Efficienza ed efficacia:** la Cooperativa si impegna 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 di salute delle persone;
- **Accoglienza:** la Cooperativa si pone nei confronti dei clienti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria;
- **Partecipazione:** la Cooperativa garantisce la partecipazione dell'ospite e della famiglia alla prestazione che vengono erogate. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- **Responsabilità:** la Cooperativa si impegna ad assumere consapevolmente decisioni e azioni atte a risolvere i problemi di salute e a soddisfare i bisogni espressi dai clienti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli utenti;
- **Etica:** la Cooperativa garantisce che tutti gli operatori svolgano la propria attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura.

### Privacy

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali in osservanza di quanto previsto dall'art. 13 del D. lgs. 30 giugno 2003, n.196.

L'Unità di Offerta si è dotata degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della Direzione. Al momento della presentazione della domanda di accoglienza e al momento dell'ingresso nell'unità d'offerta, viene richiesto al cliente il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali dell'Unità d'Offerta.

L'interessato ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'Ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

Tutte le comunicazioni relative all'ospitalità presso i nostri A.P.A., saranno trasmesse alle persone indicate così come esplicitato nel Contratto di Soggiorno e nell'Informativa sulla Privacy.

## Formazione

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità. Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- Lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere;
- Il sostegno e la crescita delle capacità di progettazione e di elaborazione;
- L'aggiornamento delle conoscenze professionali.

Gli strumenti utilizzati sono:

- L'équipe multiprofessionale e mono professionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- Corsi opportunamente organizzati dalla Cooperativa mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di assistenza.

## Volontari

La Cooperativa favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari singoli o associati, con preferenza per le Associazioni riconosciute, attraverso la definizione di appositi progetti che disciplinano la loro attività; tali progetti sono coordinati dalla Direzione.

L'apporto dei volontari potrà essere articolato su tre specifiche aree di intervento (ovvero: supporto alle attività di animazione / attività di integrazione con il territorio / attività sociali) e non costituirà in alcun modo sostituzione del personale addetto agli A.P.A.

## SERVIZI

### I nostri servizi

I servizi offerti dalla Cooperativa si articolano su due livelli:

- I Servizi generali:  
sono quei servizi che l'ente gestore garantisce agli ospiti, ovvero fornitura degli spazi abitativi comprensiva dei servizi di base quali riscaldamento, condizionamento, elettricità, reception; fornitura di spazi comuni di relax e soggiorno; igiene ambientale, manutenzione ordinaria delle camere e degli spazi comuni; coordinamento tecnico-gestionale della struttura; servizio di lavanderia per la biancheria piana; servizio di ristorazione (colazione, pranzo, merenda, cena, acqua e vino inclusi), ed eventuali diete, in relazione agli specifici bisogni psico-fisici.
- I Servizi alla persona relativamente agli Alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.):  
i servizi offerti garantiscono una risposta di carattere Residenziale agli anziani con fragilità limitate che desiderano mantenere l'autonomia abitativa in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane, (igiene personale, pasti, sicurezza, etc.), ed opportunità per continuare a condurre una vita relazionale e sociale soddisfacente.

## **Ulteriori servizi in convenzione con la Regione Lombardia:**

### **Residenzialità Assistita DGR 7769/2018**

- Servizi ed attività ulteriori previste dalla misura della Residenzialità Assistita per gli ospiti che hanno i requisiti del DGR 7769/2018. I servizi saranno erogati in base alla valutazione domiciliare del personale ASST competente per territorio, i quali rilasceranno il Progetto Individuale se rispettate le condizioni di ammissibilità. La retta del soggiorno rimane invariata.  
Gli ospiti che usufruiranno della misura della Residenzialità Assistita avranno il salotto al piano terra a loro disposizione, l'igiene ambientale verrà effettuata con prodotti di qualità e certificati, così come pure per l'igiene personale degli ospiti.  
Viene comunque nominata Care Manager per la gestione della misura l'operatrice Monica Pagliula disponibile alla email [responsabile.reslon@gmail.com](mailto:responsabile.reslon@gmail.com) per qualsiasi chiarimento in merito alla misura.
- Destinatari del servizio: Anziani/fragili di età di norma pari o superiore ai 65aa che versano in condizioni di fragilità/parziale di autosufficienza lieve, residenti in Regione Lombardia.
- Modalità di accesso: La richiesta di accesso alla misura da parte delle persone interessate deve essere presentata all'ATS di riferimento territoriale rispetto al Comune di residenza.
- Organizzazione del Servizio: Le prestazioni delle figure professionali che concorrono ad erogare che costituiscono i diversi pacchetti dei Piani di Assistenza Individuale (PAI) sono:
  - valutazioni multidimensionali semplici e complesse multiprofessionali
  - prestazioni infermieristiche
  - prestazioni fisioterapiche
  - prestazioni di carattere tutelare (igiene personale, bagno assistito, aiuto all'alimentazione ed all'abbigliamento, sostegno nelle attività della vita quotidiana)
  - attività animativi/educative
  - counselling e sostegno al caregiver
  - care management.

### **Servizi compresi nella retta**

#### *Utenze e manutenzione*

Tutte le utenze (riscaldamento, energia elettrica, acqua), la fruizione degli spazi comuni di relax e soggiorno, apparecchi radiotelevisivi e radiofonici, la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'alloggio e degli spazi comuni.

#### *Servizio di igiene ambientale*

Il servizio viene eseguito da soci lavoratori e si occupa dell'igiene e del decoro degli APA; mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati anche mediante l'apporto di società esterne specializzate (interventi straordinari).

#### *Lavanderia, stireria, guardaroba*

La cooperativa assicura il lavaggio e la stiratura della biancheria intima degli ospiti e, avvalendosi della collaborazione di una Società specializzata esterna, della biancheria piana da camera (lenzuola e federe) e della biancheria da bagno.

#### *Servizio di Ristorazione*

La scelta, l'acquisto delle derrate alimentari e la preparazione dei pasti è affidata ad una Società esterna



che garantisce, nell'ambito del menu settimanale, un'ampia varietà di "piatti" scelti sulla base delle esigenze dei singoli. I pasti sono preparati in una cucina centralizzata. Tutta la fase di preparazione e distribuzione è garantita dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point). È garantito il rispetto di eventuali prescrizioni mediche di diete speciali.

## **I servizi alla persona**

### *Servizio di assistenza sanitaria*

Le persone accolte negli A.P.A. mantengono il proprio Medico di Medicina Generale (MMG). In caso di emergenza, relativamente alla totalità delle unità di offerta presenti nelle Strutture Residenziali, viene attivato il Servizio 118. A seguito di eventuali eventi di acuzie e/o di ricoveri ospedalieri gli ospiti verranno riammessi negli A.P.A. previa comunicazione al Coordinatore del servizio. L'Ospite dovrà essere munito di relazione medica rilasciata dal medico di medicina generale o dal Presidio Ospedaliero che attesti la condizione di possibile permanenza presso la struttura.

Vi è la possibilità per gli ospiti degli A.P.A. di ricevere, su richiesta e con le medesime modalità in vigore per le generalità dei cittadini, tutte le prestazioni sociali e socio-sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, ecc.) garantite ai cittadini presso il proprio domicilio, le prime dai Comuni e le seconde dalle ATS.

### *Servizio socio-assistenziale*

Il Personale OSS (operatore socio sanitario) provvede ai bisogni di assistenza primaria dell'ospite, con attività atte a mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona: aiuto per l'igiene personale, mobilitazione quotidiana, distribuzione e somministrazione dei pasti, controllo alvo e diuresi, ecc.. Offrono inoltre collaborazione durante le attività utili a favorire la socializzazione tra i clienti e svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona; è garantita la presenza / reperibilità di un operatore sociale su tutte le 24 ore per 365 giorni all'anno.

Resta ferma la possibilità per la persona anziana residente / domiciliata negli Alloggi Protetti di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze, (ad esempio assunzione di badante).

### *Servizio di animazione e socializzazione*

Il servizio animazione e socializzazione riveste una grande importanza per migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse dell'ospite. Il servizio di animazione, per meglio rispondere alle diverse aspettative e attitudini delle persone, si articola su due livelli:

- Centri di interesse: sono l'offerta di un impegno specifico che coinvolge gli anziani sulla base di un preciso interesse.
- Animazione dei "grandi eventi": si tratta di momenti che coinvolgono l'intera Struttura, che mirano a celebrare e far vivere comunitariamente sia le feste religiose che quelle civili, nonché le feste di compleanno, le feste straordinarie, le manifestazioni teatrali, gli eventi musicali e le attività estive.

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

### **I servizi non compresi nella retta**

- Servizio di ristorazione per esterni durante particolari eventi specificatamente individuati dall'Ente Gestore;
- Servizio telefonico: la Struttura è dotata di centralino telefonico attraverso il quale gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno. Eventuali chiamate per l'esterno saranno addebitate al singolo ospite;
- servizio di parrucchiere, barbiere, manicure e pedicure su richiesta dell'ospite;
- servizi ricreativi e culturali aggiuntivi (quali gite, visite ai musei, cinema e altre attività esterne) con oneri definiti in rapporto al costo dell'iniziativa.

I servizi non compresi nella retta sono messi a disposizione degli ospiti alle tariffe definite dall'Ente Gestore.

## L'ACCOGLIENZA

### Domanda di Ammissione e documentazione

L'ammissione presso gli Alloggi Protetti per Anziani avviene attraverso diverse fasi:

1. L'anziano e/o i suoi familiari che desiderano fare richiesta per esservi ospitati devono rivolgersi direttamente al Coordinatore del Servizio che ha il compito di:
  - fornire indicazioni sui servizi e sulle procedure di accesso (incontro preliminare di orientamento con l'utente e la famiglia);
  - consegnare la documentazione che dovrà necessariamente essere compilata e dare supporto nella compilazione della modulistica per l'accesso al servizio;
2. L'anziano e/o i suoi familiari dovranno compilare la richiesta di ammissione, la scheda conoscitiva socio-assistenziale, al fine di fornire tutte le informazioni utili per la corretta gestione delle esigenze dell'anziano, e far compilare dal proprio MMG il questionario medico relativo alla situazione di salute dell'anziano al momento della domanda e pregressa con eventuale terapia farmacologica in corso.
3. Munirsi, qualora l'anziano o la famiglia non provvederà direttamente al totale pagamento della retta mensile, di impegnativa di spesa dell'eventuale Ente Pubblico che supporterà in parte o totalmente, la retta di ospitalità.
4. Consegnare tutta la documentazione agli uffici amministrativi che provvederanno a trasmetterla, per le parti di propria competenza, al Coordinatore della struttura per gli atti amministrativi ed al Medico di cui la Cooperativa si è dotata appositamente per l'esame delle ammissibilità.

### Ammissibilità

Dopo aver acquisito la documentazione di cui sopra, verrà fissato un giorno per la visita medica di pre-ingresso ai fini della valutazione clinica dell'anziano e per l'espressione del giudizio, insindacabile, di ammissibilità alla residenza.

Acquisito tale giudizio il Coordinatore, tenendo conto delle caratteristiche strutturali e organizzative del servizio, comunicherà agli interessati la data dell'ingresso per il nuovo ospite o, nel caso la struttura non abbia al momento posti disponibili, l'inserimento della domanda in lista di attesa.

Nel caso invece in cui la valutazione della pertinenza della domanda di accesso sia negativa, il Coordinatore proporrà un diverso servizio della rete territoriale in sinergia con l'Assistente Sociale del Territorio e/o il Medico curante.

### Gestione Liste di Attesa

La Lista di attesa è unica ed è costituita da un elenco cronologico riferito alla data di presentazione della Domanda di Residenza. Per l'ingresso, saranno seguite le seguenti priorità:

- data della domanda;
- residenza (provenienza nell'ordine: Comune di Casanova Lonati, Comuni della Provincia di Pavia, altri Comuni della Lombardia);
- condizione di fragilità socio-familiare e ambientale;

La Direzione si riserva la facoltà di dare priorità a situazioni di particolare bisogno socio-assistenziale opportunamente documentati dai servizi sociali dei comuni invianti.

La lista di attesa non può essere resa pubblica per ragioni di riservatezza.

### **Modalità di inserimento**

Quando si rende disponibile un posto, il Coordinatore della Struttura, previa analisi della Lista d'Attesa, convoca il richiedente a sottoscrivere, presso la Direzione Amministrativa della Struttura, il Contratto di Residenza con l'Ente Gestore in duplice copia. Nel caso in cui la retta sia a totale o parziale carico di Enti pubblici, il Contratto di Residenza dovrà essere sottoscritto anche dall'Ente pubblico interessato; concorda con il richiedente la data e le modalità di ingresso, attribuisce un numero di identificazione della lavanderia e richiede la documentazione necessaria:

- Fotocopia della Carta di Identità e del Codice fiscale
- Fotocopia della Tessera sanitaria
- Fotocopia del Cartellino esenzione ticket
- Documentazione medica
- Eventuale aggiornamento della situazione clinico - assistenziale pre-ingresso compilata a cura del medico di famiglia, trascorsi almeno quattro mesi dalla prima presentazione della Domanda Unica di Inserimento o ricoveri ospedalieri.

Qualora sopravvenga un oggettivo impedimento al rispetto della data concordata (ricovero ospedaliero, grave motivo familiare, ecc.), la nuova data per l'ammissione e le relative modalità saranno ridefinite con il Coordinatore di Struttura.

La permanenza definitiva dell'anziano è subordinata ad un periodo di reciproca conoscenza della durata di 30 giorni, durante i quali l'anziano o i familiari o la Direzione della Struttura verificheranno il gradimento e la compatibilità della permanenza rispetto sia alle aspettative ed al bisogno dell'anziano sia alle necessità oggettive di tutela del benessere complessivo delle persone già presenti negli A.P.A..

Decorso tale periodo e con preavviso di ulteriori 15 giorni, Il Coordinatore del Servizio comunicherà per iscritto, motivandola, la eventuale incompatibilità di permanenza in base ai principi di cui sopra e contestualmente verrà convocato un incontro con gli interessati al fine di contribuire alla formulazione di percorsi alternativi maggiormente appropriati. Se, invece, è l'ospite o i familiari a ritenere inadeguata la permanenza in struttura, potrà risolvere il rapporto con la Struttura con le modalità stabilite dallo specifico articolo 06.06.

Il tutto fatto salvo la prerogativa del Medico cui a cooperativa ha affidato la supervisione clinica dei propri clienti di disporre le dimissioni dell'ospite qualora venissero meno le condizioni di autosufficienza o parziale autosufficienza compatibili con la permanenza in un "A.P.A." come da ex DGR 11497 /2010

Durante la permanenza presso la struttura è possibile che l'ospite possa cambiare la camera assegnata secondo esigenze interne organizzative o in caso di incompatibilità con altri ospiti.

## Stesura del Fascicolo Personale

Al momento dell'ingresso il personale della Struttura provvede alla costituzione di un Fascicolo Personale dell'ospite dove vi saranno conservati i relativi dati socio-sanitari e assistenziali e in cui verranno registrati gli eventi più significativi accaduti all'anziano, così come le attività consigliate.

Le attività vengono proposte con i seguenti obiettivi:

- permettere all'ospite di esprimere al meglio capacità e potenzialità latenti;
- mantenere vive capacità intellettuali e funzionali;
- agevolare i processi di comunicazione e stimolare i contatti sociali;
- ridurre situazioni di stress dell'ospite (e di conseguenza dei suoi familiari o care-givers).

## COSTI DELL'OSPITALITA'

### Retta

Le norme regionali di riferimento impongono che sia dichiarato l'ammontare della retta:

La retta dei nostri servizi A.P.A. valida fino a tutto il 31/12/2023, è pari a € 1.900,00 (millenovecento euro) IVA compresa mensili corrispondenti a € 62,47 giornalieri. Nei casi in cui la retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, per la quota di competenza, sarà emessa fattura direttamente all'Ente stesso. Nel caso di soggiorni temporanei (da 30 a 90 giorni) la retta giornaliera è fissata in € 68,00.

Le rette sono soggette annualmente a rivalutazione indice ISTAT (FOI). L'ammontare della retta è determinato con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore ed aggiornato una volta l'anno a decorrere dal 01 gennaio di ciascun anno. Nel caso di variazioni eccedenti l'adeguamento ISTAT, l'Ente Gestore ne comunicherà il valore almeno due mesi prima dalla loro entrata in vigore.

Il pagamento della retta avviene in forma anticipata e deve essere effettuato entro il 5 del mese di competenza. Ai fini del computo delle giornate di presenza, sarà rendicontata la giornata di ingresso effettivo in struttura e non sarà rendicontata quella di dimissioni. Il mancato pagamento della retta nei tempi contrattuali è motivo di dimissione.

### Deposito Cauzionale

È previsto un deposito cauzionale infruttifero pari a una mensilità € 1.900,00 (millenovecento euro). Detto deposito cauzionale verrà restituito, salvo pendenze sui pagamenti delle rette, a partire dal giorno 20 del mese successivo alle dimissioni. Il deposito cauzionale va versato alla Direzione amministrativa al momento dell'inserimento in struttura.

## LA VITA IN COOPERATIVA

### Tutela

La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite. È possibile formulare suggerimenti e presentare reclami verbali e/o scritti alla Direzione amministrativa, anche nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente Carta dei Servizi.

La Direzione amministrativa provvederà, in un tempo congruo, non eccedente i 20 giorni lavorativi, a darne risposta.

Procedure di reclamo:

- **reclamo informale** - consiste in una segnalazione verbale alla Direzione; se la segnalazione risulta motivata, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.

- **reclamo formale** - consiste in un reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine deve essere utilizzato l'apposito modello disponibile presso gli uffici amministrativi. Ai reclami viene data risposta per iscritto entro 20 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

### Visite di parenti ed amici

Gli ospiti possono ricevere liberamente i loro familiari, amici, conoscenti effettuate tutti i giorni nelle fasce orarie 9:30-11:30 e 14:30-18:00 per motivi di organizzazione interna, di privacy nonché per evitare intralci al lavoro degli operatori. Chi intende entrare nei servizi non rispettando questi orari è pregato darne comunicazione al Coordinatore.

Quando si evidenziano criticità relazionali dell'ospite con familiari e/o conoscenti, potrà essere richiesto ai visitatori di adeguare periodicità e modalità di visita.

### Divieti

All'interno delle stanze assegnate è vietato l'uso di apparecchi elettrici (in particolare piastre e fornelli) fatta eccezione per quelli in dotazione all'immobile.

Nei servizi residenziali è proibito fumare, idonei cartelli informano del divieto. Verso i contravventori si procederà ai sensi delle vigenti leggi in materia.

I parenti che desiderano portare ai loro familiari ospiti della struttura cibi e bevande, possono consegnare questi prodotti esclusivamente agli operatori di turno, e solo se provvisti della regolare indicazione di legge (HACCP). I prodotti verranno somministrati agli ospiti solo dietro autorizzazione del medico. In caso di decisione negativa del medico, gli stessi verranno restituiti al parente.

## Rapporto Ospiti-Parenti-Personale di servizio

I rapporti tra gli ospiti, parenti e personale di servizio devono essere improntati a reciproco rispetto, cortesia e comprensione.

Il personale dovrà usare cortesia e disponibilità ma, ove occorre, anche fermezza, evitando con gli ospiti eccessiva familiarità.

L'ospite o i parenti non possono pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non devono fare pressioni sul personale stesso per ottenere un trattamento di favore.

Non è consentito dare merce a qualsiasi titolo o richiedere prestazioni a pagamento al personale di servizio.

Il personale di servizio risponde, nell'ambito delle normative vigenti, sullo stato giuridico.

I parenti devono attenersi alle disposizioni operative dettate dai responsabili dei servizi, evitando di interferire con le loro attività. La mancata osservanza darà luogo alle dimissioni d'ufficio dell'ospite. Eventuali lamentele circa la qualità del servizio dovranno essere presentate utilizzando i moduli forniti dall'Ente Gestore. Sarà compito della Direzione attuare il controllo sui fatti lamentati e fornire nel più breve tempo possibile, chiare e complete risposte alle lamentele esposte.

## Responsabilità per danni

L'ospite è tenuto ad assicurare la buona conservazione dei mobili e degli arredi. I danni eventualmente arrecati dovranno essere risarciti all'amministrazione previa contestazione degli stessi.

Le riparazioni sono disposte dal Consiglio di Amministrazione e ditte di fiducia dell'Ente Gestore.

Per eventuali contestazioni sulla responsabilità o sull'entità del danno, si farà riferimento alle norme del Codice Civile in materia di locazione.

## Dimissioni e decessi

L'ospitalità presso la struttura può risolversi:

nel caso in cui il periodo di prova abbia avuto esito negativo;

1. Per il mancato rispetto degli obblighi previsti dal Contratto di Residenza;
2. Per dimissioni volontarie; i parenti sono liberi di porre fine al soggiorno dell'ospite proprio familiare in qualunque momento, senza fornire alcuna giustificazione. È necessario dare un preavviso di 15 giorni all'Amministrazione. Se il giorno finale del preavviso di fine soggiorno cade in una data diversa dal 15 o dall'ultimo del mese stesso, è dovuto il pagamento della retta rispettivamente fino al 15 o fine mese del mese stesso;
3. Con atto disposto da parte della Direzione, per comportamenti gravemente pregiudizievoli al buon funzionamento del servizio; per condotta incompatibile gravemente in contrasto con le

regole di vita comunitaria; per comportamenti del cliente atti ad arrecare pericolo per l'incolumità degli altri Clienti e/o degli operatori; per grave e reiterata inosservanza delle norme regolamentari; per qualunque altra causa che renda incompatibile la permanenza all'interno degli APA;

4. Per il mancato pagamento della retta o per il protrarsi di situazioni debitorie nei confronti dell'Ente Gestore; il mancato pagamento della retta o di somme dovute a qualsiasi titolo, protrattosi per oltre 30 giorni comporta la decadenza automatica dal diritto di ospitalità, fatte salve le procedure alle dimissioni d'ufficio, l'Ente gestore, ai fini della tutela dell'ospite, si riserva comunque la facoltà di coinvolgere il comune di residenza dell'ospite stesso.
5. Qualora l'ospite non fosse più parzialmente o totalmente autosufficiente la Direzione, sentito il parere del Responsabile Sanitario ha la facoltà di dimettere lo stesso della struttura come previsto dalla vigente normativa Regionale;
6. Assenza ingiustificata dell'anziano dalla Struttura.

In tutti i casi sopra declinati la Direzione darà un preavviso di 2 settimane, periodo nel quale la Struttura si attiverà, al fine della tutela del cliente, perché tali dimissioni avvengano in forma assistita in collaborazione con il Comune ed eventualmente con l'ATS se le dimissioni avvengono per situazioni di sopravvenuta non autosufficienza.

Restano salve le procedure di riscossione coattiva sull'obbligato al pagamento.

Alla dimissione viene riconsegnata all'interessato tutta la documentazione clinica e sanitaria portata dal cliente.

In caso di decesso, l'Amministrazione si occuperà di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge, ad eccezione della scelta dell'impresa di Onoranze Funebri.

Eventuali eccedenze versate rispetto agli importi dovuti verranno restituiti entro il giorno 20 del mese successivo al decesso.

## **SICUREZZA**

### **Sicurezza**

Gli ambienti degli A.P.A., sono conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi;
- sicurezza statica;
- impianti elettrici;
- impianti idraulici;
- impianti di condizionamento;
- impianti di riscaldamento;
- impianti di sollevamento.



Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione.

Il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli utenti.

Nelle camere sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

### **Rilevazione della soddisfazione degli ospiti**

La Cooperativa pone in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività come requisito qualitativo centrale il benessere e la soddisfazione dei propri clienti ("cliente" inteso sia come ospite che come famiglia e comunità), dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni.

Si inserisce in quest'ottica il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della Customer Satisfaction, rivolto a monitorare il grado di soddisfazione del servizio sia da parte degli ospiti che da parte dei loro familiari che del personale addetto.

Il questionario viene somministrato una volta all'anno, di solito nel mese di novembre, a tutti gli anziani presenti e ai loro familiari, che sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo nell'apposito box situato nella Reception.

I risultati della rilevazione saranno condivisi mediante affissione in bacheca e in un incontro appositamente convocato dalla Presidenza della Cooperativa.

## **DISPOSIZIONI FINALI**

Il mancato rispetto di uno qualsiasi degli articoli della presente Carta dei Servizi darà diritto alla Cooperativa di procedere alle dimissioni d'ufficio.

## **ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI**

Carta dei Diritti della Persona Anziana

Questionario di Customer Satisfaction