



CARTA DEI SERVIZI

CASA LUIGIA

COMUNITÀ ALLOGGIO PER PERSONE ANZIANE
DGR 84 DEL 16/01/2007

ALLEGATO 1

Revisione 02

Giugno

2020

CASA LUIGIA
di SONIA M. FERRONATO
Vicenza (VI) Strada di Longara, 224 – 36100
C. F. FRRSMR58R57G914X – P. Iva 03334700246

Pagina	SEZIONI
2	Premessa
3	Principi sull'erogazione del servizio
4	Mission
5	I Servizi
6	Modalità di Ammissione e Accoglienza
7	Rette di permanenza
8	Costumer Satisfaction
9	Ubicazione



La Struttura aderisce ad A.I.R.A. (Associazione Italiana Residenze per Anziani)

A.I.R.A. ha supervisionato il documento, approvandone i contenuti tecnici.

PREMESSA

La Carta dei Servizi ambisce ad essere uno strumento di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con la Comunità Alloggio, al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti agli Ospiti e ai loro Familiari.

Si tratta di uno strumento previsto dalla normativa vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione complessiva delle Residenze, alle strutture operative, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l'attività degli operatori.

Nella realizzazione della presente Carta dei Servizi si è voluto cogliere l'occasione per informare riguardo all'organizzazione e alle peculiarità delle Residenze, all'attività svolta dai Responsabili e Operatori.

L'augurio è che in tal modo si possa favorire lo sforzo convergente di tutti per la migliore fruizione dei servizi offerti e la massima soddisfazione personale.

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.

Nel contesto particolare della comunità residenziale, è il documento che descrive i Servizi erogati dall'Azienda per il maggior benessere dei suoi Ospiti.

Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite **informazioni di base** relative alla Residenza, ai servizi e alle prestazioni erogate: modalità di accesso alla Casa, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, organizzazione della giornata, servizi accessori disponibili, ecc....

Vengono altresì descritti gli **standard di qualità**, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con tutti coloro che operano nell'Azienda. Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai *tempi di accesso* alle prestazioni e servizi, alla *semplicità delle procedure* che coinvolgono direttamente il Cliente dell'Azienda, alla *accuratezza delle informazioni* che vengono fornite, all'*accoglienza* e al *comfort* degli ambienti e del trattamento alberghiero, alla *correttezza dei rapporti umani* nella relazione con il personale dell'Azienda.

È ormai una prassi consolidata il fatto che le Aziende che operano nel settore sanitario sociale rilevino in modo definito e sistematico i propri *standard* di qualità dichiarati, affinché tutti possano esserne informati e possano controllarne l'andamento nel tempo. Nella Carta dei Servizi vengono enunciati anche gli impegni e i programmi di miglioramento che l'Azienda vuol realizzare nel breve-medio periodo.

La redazione della Carta dei Servizi, quindi, modifica profondamente il ruolo di chi accede alle strutture sanitarie e di assistenza: non è più un "soggetto passivo", come voleva la mentalità burocratica, poiché ora gli viene attribuito un potere di *controllo sulla qualità* dei servizi ricevuti. In sintesi, secondo la normativa gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio
- l'informazione sugli standard adottati
- la valutazione della qualità dei servizi erogati
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- la tutela del cittadino
- l'impegno dell'Azienda a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Struttura intende dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio dev'essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei fruitori finali del servizio, garantendo parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato.

IMPARZIALITÀ

Il Soggetto erogatore ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e Imparzialità e la Struttura scrivente fa proprio tale principio garantendo che tutto il personale operi con trasparenza ed onestà.

CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio, necessariamente, dev'essere: continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa vigente nel settore.

Qualora questi casi dovessero verificarsi, il Gestore dovrà adottare misure volte ad arrecare ai clienti minor disagio possibile. La struttura scrivente assicura un servizio di assistenza H24 garantendo l'Assistenza socioassistenziale necessaria.

DIRITTO DI SCELTA

il Gestore, garantendo, rispettando e promuovendo l'autonomia del Cliente a sostegno del bisogno, sostiene il diritto di scelta dello stesso al fine di garantire il diritto di preferenza tra i vari soggetti erogatori.

PARTECIPAZIONE

La Struttura deve garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Servizio pubblico deve garantire efficacia ed efficienza, pertanto il Gestore verificherà periodicamente se gli obiettivi preposti saranno stati raggiunti utilizzando al meglio le risorse disponibili per il raggiungimento degli stessi.

MISSION

La Comunità Alloggio per persone anziane è un'unità di offerta residenziale, di tipo sociale, in grado di garantire tutela e protezione abitativa a persone anziane fragili e vulnerabili socialmente, autosufficienti, o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e/o nella vita di relazione.

La Comunità Alloggio assicura servizi alberghieri e sociali interni alla struttura e alla capacità di integrarsi con i normali servizi sociali, sociosanitari e sanitari, di comunità e di rete.

Le finalità di questo servizio sono quelle di garantire un'accoglienza, caratterizzata da piccolo numero di ospiti e prevalente impostazione domestica, familiare e abitativa.

Il modello organizzativo garantisce alle persone la libera espressione delle autonomie, favorendo la socialità, l'arricchimento delle relazioni e operando per promuoverne salute e benessere.

Gli obiettivi di questa MISSION sono:

- sostenere le esigenze abitative e di protezione delle persone;
- garantire un progetto di vita che risponda alle esigenze e ai desideri della persona;
- favorire il mantenimento dell'autonomia e promuoverne il miglioramento;
- promuovere il mantenimento delle relazioni sociali e familiari nel rispetto della privacy;
- favorire stili di vita che promuovano la salute e il benessere della persona (volti a prendersi cura di sé, alimentarsi in modo corretto, contrastare l'isolamento sociale, e culturale ecc.);
- prevenire e ritardare il ricorso a strutture sociosanitarie e il ricorso improprio ai servizi di emergenza urgenza e di ricovero ospedaliero;
- aiutare la famiglia, in caso di soggiorno temporaneo, a superare periodi di sovraccarico o di crisi

La Struttura adotta un sistema di qualità interno, nell'osservanza della vigente normativa in tema di assistenza socioassistenziale coerente con le normative di riferimento, investendo nel miglioramento continuo dei servizi e nella piena soddisfazione dei bisogni degli ospiti.

Pertanto, si impegna a:

- Garantire all'Ospite informazione, continuità dei servizi ed elevati standard di assistenza
- Rispettare le abitudini di vita e dei ritmi conformando ad hoc i servizi offerti
- Stimolare le capacità residue e la socializzazione, favorendo momenti di incontro ricreativi ed educativi
- Valorizzare le risorse umane, riconoscendo un ruolo essenziale a garanzia dei servizi effettuati
- Investire con continuità per assicurare la piena rispondenza ai bisogni degli Ospiti
- Garantire la qualità delle forniture attraverso un'attenta selezione dei fornitori
- Promuovere l'apertura e il confronto con il territorio e con gli Enti, per costruire reti di solidarietà che consentano la realizzazione di sinergie

I SERVIZI

La Comunità Alloggio per persone Anziane, offre accurati servizi di assistenza con personale interno all'Azienda, garantendo i massimi livelli di efficienza e gli standard più elevati.

I servizi offerti sono:

- Assistenza H24 con l'ausilio di personale adeguatamente formato
- Pulizia quotidiana e sanificazione degli ambienti, arredi e attrezzature
- Arredo, biancheria per la stanza
- Servizio lavanderia
- Servizio stiratura
- Manicure e pedicure (non curative)
- Parrucchiera o Barbiere (Taglio e Piega)
- Servizio refezione con Menù personalizzati
- Momenti di relax nelle aree soggiorno e aree TV
- Momenti ludici e ricreativi con giochi di società
- Assistenza spirituale e religiosa
- Iniziative culturali e di spettacolo

Non vengono compresi nei costi della retta i seguenti servizi:

- Spese mediche
- Trasporti sanitari in ambulanza
- Manicure e pedicure (curative)
- Accompagnamento in ospedale per visite mediche
- Tutto ciò non espressamente previsto dalla lista dei servizi offerti

NOTA: Agli Ospiti della struttura è data facoltà di utilizzare arredi e suppellettili personali, purché gli stessi siano conformi agli standard di sicurezza imposti dalla normativa (previo accordo con il Gestore).

MODALITÀ DI AMMISSIONE E ACCOGLIENZA

La struttura dispone di due unità, ognuna dotata di 8 posti letto per Anziani Autosufficienti, o con problematiche che non pregiudichino l'autonomia personale nell'affrontare le attività di base della vita, ed il costo della retta è totalmente a carico dell'Ospite.

L'accesso alla struttura è subordinato all'inserimento nella lista d'attesa.

La modulistica per l'accesso ai servizi è reperibile, su richiesta, direttamente presso la struttura.

L'accesso avviene a seguito della presentazione della **DOMANDA DI AMMISSIONE**, rintracciabile come sopra indicato presso la struttura e la stessa comprende due parti:

- Parte riservata al cittadino;
- Parte riservata al MMG o specialista (scheda di valutazione medica).

La domanda dovrà essere consegnata ai Responsabili della struttura (eventuali altre modalità dovranno essere preventivamente concordate).

LISTA D'ATTESA E DEFINIZIONE PRIORITÀ INGRESSI

Successivamente alla consegna della Domanda di ammissione, la stessa sarà inserita in Lista d'Attesa in ordine cronologico.

La struttura si impegna contestualmente ad acquisire il consenso al trattamento dei dati sensibili da parte dell'interessato o da parte di un familiare e a consegnare l'informativa privacy in ottemperanza al Regolamento GDPR 679/2016.

L'inserimento nella Lista d'Attesa permette l'accesso ad entrambe le unità in cui Casa Luigia è articolata, tuttavia l'Ospite potrà indicare, se lo desidera, la preferenza per una delle due unità.

La valutazione dell'Ospite è fatta in totale autonomia dalla struttura in base alla compatibilità ambientale ed alle condizioni socio/psico/sanitarie del richiedente che deve rispondere in toto ai requisiti richiesti dalla Norma Regionale.

Nello specifico, al momento dell'inserimento nella lista d'attesa, il Responsabile valuterà con un primo screening la domanda con il criterio sopra esposto e successivamente l'ordine di chiamata seguirà, per policy aziendale, un criterio di precedenza ai pretendenti residenti nel Comune in cui opera la unità, poi si seguirà un ordine cronologico sulla base della data di presentazione della domanda.

PROCEDURA DI ACCESSO

Il percorso di accoglienza prevede:

- Ricezione della domanda;
- Inserimento della domanda nella lista di attesa della struttura gestita dal Responsabile;

Nel momento in cui si renderà disponibile un posto, si provvederà a contattare un familiare per valutare la disponibilità di ingresso.

All'atto dell'Ammissione, la persona interessata a risiedere in maniera temporanea e/o definitiva, prenderà visione dei seguenti documenti:

- La presente Carta dei Servizi
- Contratto d'ingresso con l'Ospite
- Regolamento interno

Fornirà al Responsabile:

- Dati anagrafici e documenti di identità;
- Documentazione sanitaria e piani terapeutici in uso al momento dell'ingresso;
- Firmerà il CONTRATTO D'INGRESSO.

Per ogni altro dettaglio, si rimanda al CONTRATTO D'INGRESSO.

RETTE DI DEGENZA

La retta mensile, da versare entro il giorno 3 del mese, comprende prioritariamente: assistenza e ospitalità di tipo alberghiero, servizio lavanderia, assistenza socioassistenziale ed ogni altro servizio presente nella sezione I SERVIZI della presente Carta dei Servizi

Tipologia di stanze	Tariffa giornaliera
Camera Singola	Da 70,97 a 80,65
Camera Doppia	Da 58,07 a 80,65

N.B.

Ogni mese verrà emessa regolare fatturazione, esente IVA (ai sensi dell'art 10.), verrà a richiesta rilasciata dichiarazione di domiciliazione in struttura, sin da ora si avvisa che i servizi prestati, in quanto socioassistenziali non sanitari, non sono detraibili fiscalmente ai fini IRPEF.

CUSTOMER SATISFACTION

Con la volontà di costituire un sistema di qualità e quindi di permettere all'Ente Gestore di poter ricevere apprezzamenti, lamentele o suggerimenti sulle diverse prestazioni, è stato elaborato un "Questionario di soddisfazione per i servizi erogati dalla Struttura" a disposizione per ospiti e familiari presso la sede operativa.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI

Gentile utente, La invitiamo a segnalarci le Sue osservazioni relative al livello dei servizi offerti compilando il seguente modulo che potrà consegnare anche in forma anonima ed in busta chiusa non nominativa al Coordinatore della struttura.

Le Sue considerazioni verranno prese in esame al fine di migliorare la qualità dei nostri servizi.

Compilare se trattasi di:

ospite

parente

altro soggetto amministratore

I SERVIZI	Esprimere un voto da 1 a 4:			
	1 = Inadeguato	2 = Sufficiente	3 = Buono	4 = Ottimo
Servizio di Assistenza Socio-Assistenziale H 24	1	2	3	4
Attività di Animazione ed attività Educative	1	2	3	4
Servizio Lavanderie e Stireria	1	2	3	4
Alimentazione e pasti	1	2	3	4
Relazioni umane, cortesia e disponibilità	1	2	3	4
Pulizia ambienti e camere	1	2	3	4
Ambiente e confort (arredamenti, tranquillità)	1	2	3	4
Organizzazione della giornata	1	2	3	4
Disponibilità e manutenzione ausili	1	2	3	4
Qualità del cibo	1	2	3	4
Quantità del cibo	1	2	3	4
Orario pasti	1	2	3	4
Orario visite parenti	1	2	3	4
Giudizio Globale del servizio offerto	1	2	3	4

Suggerimenti

Nome e cognome (Facoltativo) _____

UBICAZIONE

Sede Principale:

Strada di Longara, 224 – 36100 Vicenza (VI)



Seconda Unità:

Via Piazza Villaganzerla, 29 – 36020 Castegnero (VI)



Telefono: 342 04 98 419

e-mail: info@casaluigia.it

www.casaluigia.com