

# DICHIARAZIONE DI RICEVIMENTO E PRESA VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI



Il/la Sig. \_\_\_\_\_ Nato/a a: \_\_\_\_\_ il: \_\_\_\_\_

Residente a : \_\_\_\_\_ in Via: \_\_\_\_\_

Codice Fiscale: \_\_\_\_\_

In qualità di **OSPITE** e in aggiunta o alternativa :

Il/la Sig. \_\_\_\_\_ Nato/a a: \_\_\_\_\_ il: \_\_\_\_\_

Residente a : \_\_\_\_\_ in Via: \_\_\_\_\_

Codice Fiscale: \_\_\_\_\_

In qualità di \_\_\_\_\_ del sopracitato Ospite: \_\_\_\_\_

Con la presente dichiara/no di aver ricevuto copia della CARTA DEI SERVIZI 1\_0 della struttura denominata Le Verdi Dimore e di averne preso visione e di aver compreso tutti i contenuti in essa presenti.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma dell'Ospite \_\_\_\_\_

Firma del parente / Amministratore / altro \_\_\_\_\_

\*\*\* PAGINA VUOTA PER ESIGENZE DI IMPAGINAZIONE \*\*

# CARTA DEI SERVIZI

Casa Famiglia



Versione 1\_0 Agosto 2023

## SOMMARIO

5	_____	Premessa: La carta dei servizi
6	_____	Principi sull' erogazione del servizio
7	_____	La nostra mission
8	_____	I Servizi
11	_____	Modalità di Ammissione e accoglienza
12	_____	Rette di degenza
13	_____	Ubicazione e riferimenti
14	_____	Modello Costumer Satisfaction

## PREMESSA: LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento comunicativo che si pone tra chi eroga il servizio ed il Cittadino che ne usufruisce e nasce nel 1994, nel contesto Sanitario, per individuare gli standard delle prestazioni.

Negli anni si è evoluto anche come punto di partenza per tutti coloro che svolgono un servizio di natura socio-assistenziale per determinare non solo obiettivi legati allo standard del servizio, ma anche la tipologia di servizio svolto, la modalità di accesso al contenuto della prestazione, non che costi ed eventuali corsie preferenziali.

Per le Case Famiglia la carta dei servizi è uno strumento richiesto espressamente della D.G.R. 7776/2018 ( Allegato A ) che ha l'intento di fornire una base di informazioni per l'utente che vuole usufruire del servizio, ma anche per determinare specifiche offerte e regole che verranno poi verificate nell'ambito dell'attività di vigilanza.

La carta dei servizi determina anche il prezzo delle prestazioni, offrendo un *range* di trattativa alle parti sulla base della flessibilità di erogazione del servizio e sulle specifiche esigenze dell'utenza, fissa i principi con i quali viene svolto il servizio e comunica con trasparenza gli standard di qualità che si prefigge di raggiungere.

Perché possa essere uno strumento efficace, oltre alla trasparenza comunicativa del soggetto che eroga il servizio, è necessario che l'utente finale partecipi attraverso la valutazione del servizio. Si tratta, in particolare delle *modalità di accesso* alle prestazioni e servizi, alla *semplicità delle procedure* che coinvolgono direttamente l'Ospite, 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.

La redazione della Carta dei Servizi, quindi, modifica profondamente il ruolo di chi accede alle strutture sociali perché chi ne usufruisce diventa un "soggetto attivo" 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

E noi, con ogni sforzo, ci impegneremo a raggiungerli.

## **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.

### **IMPARZIALITA'**

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.

### **CONTINUITA'**

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 socio Assistenziale 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.

## LA NOSTRA MISSION

La Casa Famiglia è una struttura 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 Casa Famiglia può accogliere esclusivamente soggetti con età pari o superiore a 65 anni**

La Casa Famiglia 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 (malattia del caregiver di riferimento, burn-out).

La Struttura adotta un sistema di qualità interno, investendo nel miglioramento continuo dei servizi e nella piena soddisfazione dei bisogni degli ospiti e si impegna affinché il monitoraggio dello standard qualitativo, restituisca valore in termini di assistenza anche attraverso la stimolazione delle capacità residue e alla socializzazione, favorendo momenti di incontro ricreativi ed educativi.

## I SERVIZI

La Casa offre accurati servizi di assistenza con personale interno all'Azienda garantendo i massimi livelli di efficienza e gli standard più elevati.

Le prestazioni offerte si concretizzano in relazione al bisogno in prestazioni/attività come :

### Attività alberghiere di genere

- Refezione con particolare attenzione a diete e/o intolleranze
- Servizio di lavanderia interno
- Servizio di stireria interno
- Pulizia quotidiana e sanificazione di arredi e attrezzature

### Prestazioni di supporto e aiuto alla persona nella "cura del sé"

- La struttura fornisce supporto, supervisione ed in caso di necessità aiuto all'ospite di carattere igienico sanitario supervisionando e coadiuvando l'igiene personale offrendo anche servizio di manicure e pedicure (non curativi)

### Prestazioni di supporto alle attività della vita quotidiana

- La struttura fornisce supporto, supervisione ed in caso di necessità aiuto all'ospite per la corretta nutrizione ed il controllo dell'autogestione della terapia farmacologica ( ricordando e verificando la corretta assunzione delle terapie ) ed ogni altra azione possa verificarsi nell'ambito delle attività della vita quotidiana

### Attività di socializzazione , per il mantenimento delle relazioni e dell'autonomia residua

- La struttura fornisce attività di socializzazione con momenti ludici e ricreativi di gruppo , anche esterni alla Casa Famiglia
- La struttura organizza attività motorie di gruppo

**In dettaglio** i servizi offerti dalla Casa Famiglia, contestualmente contrattualizzati sono:

### Assistenza

- L'assistenza è effettuata da personale qualificato che turna all'interno della Casa, per 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno.

### Pulizia quotidiana e sanificazione degli ambienti , arredi e attrezzature

- La Casa adotta un piano di pulizia e sanificazione degli ambienti, effettua quotidianamente operazioni di pulizia e sanificazione.

### Arredo, biancheria per la stanza e il bagno

- Viene fornita all'Ospite biancheria da bagno, biancheria per la stanza oltre a detersivi e prodotti per la cura del corpo.

### Servizio lavanderia

- Il personale della Casa si occuperà di lavare i vestiti e la biancheria dell'ospite con l'ausilio della lavanderia interna alla struttura.

### Servizio stiratura

- Il personale della Casa provvederà alla stiratura dei vestiti e della biancheria e la riporrà nell'armadio dedicato ad ogni ospite

### Manicure e pedicure ( non curative )

- Il personale di assistenza avrà il compito di mantenere "in ordine" l'aspetto esteriore degli ospiti, anche attraverso l'aiuto alla manicure e pedicure ( non curative )

### Servizio refezione

- All'interno della Casa, nel contesto dell'organizzazione della vita e della quotidianità, è ovviamente presente il servizio di refezione che coinvolgerà anche gli Ospiti nella preparazione dei pasti (ove questi ne abbiano il desiderio e la condizione). Questo servizio darà particolare attenzione alle esigenze alimentari e alle allergie/intolleranze, per garantire il benessere fisico.

### Momenti di relax con aree soggiorno e aree giardino all'aperto

- L'organizzazione degli ambienti permette la massima tranquillità e vivibilità della casa.

### Momenti ludici e ricreativi con giochi di società e animazione

- Tra le risorse umane della Casa Famiglia è presente anche la figura dell'animatore/educatore, il quale avrà il compito di organizzare le attività ludico ricreative sulla base dei bisogni rilevati nel progetto di vita dell'ospite.

### Assistenza spirituale e religiosa

- Per chi lo gradisce, la struttura promuove attività di preghiera e raccoglimento con la partecipazione della locale parrocchia.

### Iniziative culturali e di spettacolo

- In determinate occasioni di ritrovo o festa, saranno organizzati eventi culturali o di spettacolo ( anche musicali ) per allietare le giornate degli ospiti.

Non vengono invece compresi nei costi della retta i seguenti servizi :

- Spese mediche (visite specialistiche, ticket etc..)
- Trasporti sanitari in ambulanza
- Manicure e pedicure ( curative )
- Accompagnamento in ospedale per visite mediche

- Parrucchiera o Barbiere
- Eventuali richieste aggiuntive non presenti nella lista dei servizi

Come previsto dalla D.G.R. 7776/2018 , agli Ospiti della struttura è data facoltà di utilizzare arredi e suppellettili personali, purchè gli stessi siano di modeste dimensioni e conformi agli standard di sicurezza imposti dalla normativa.

Qualora l'ospite desiderasse quindi portare nella struttura un arredo a cui è particolarmente affezionato, dovrà preventivamente essere autorizzato dal gestore.

## MODALITA' DI AMMISSIONE E ACCOGLIENZA

La struttura dispone di posti letto per Anziani Autosufficienti o con problematiche che non pregiudichino l'autonomia personale nell'affrontare le attività di base della vita.

Il costo della retta è totalmente a carico dell'Ospite.

L'accesso avviene a seguito di colloquio con il gestore della Casa Famiglia, e dovrà essere consegnata la documentazione in elenco :

- Carta d'identità e Codice fiscale
- Documentazione sanitaria e sociale dell'ospite
- Piano terapeutico in uso presso il domicilio o presso la struttura di provenienza
- Eventuale documentazione che la persona ritenga utile portare a conoscenza del gestore
- Relazione del MMG o specialista curante , che attesti il livello di autonomia negli atti quotidiani della vita quotidiana, evidenzi le eventuali terapie farmacologiche in atto e escluda la necessità di assistenza sanitaria o sociosanitaria di carattere continuativo

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

- La presente carta dei servizi
- Contratto d'ingresso con l'Ospite
- Trattamento dati privacy

Nota bene:

Ogni ulteriore dettaglio legato all'aspetto contrattuale e di regolamentazione è demandato al "Contratto di ingresso" , nel quale sono presenti tutte le condizioni di accesso alla prestazione, le facoltà di recesso del servizio i tempi ed i modi.

## RETTE DI DEGENZA

La retta mensile comprende tutte le prestazioni descritte al punto precedente denominato "I SERVIZI" ed essa in particolare è legata al servizio assistenziale e alberghiero. Essa si compone in parti fisse e variabili, dipendenti dalle condizioni e dalle necessità dell'ospite e si struttura in base alla tipologia di stanza ( ed i relativi confort ). Il range indicato è riferito al costo giornaliero e sarà riportato sul "Contratto d'Ingresso" l'importo concordato tra le parti.

La retta sarà da da versare entro il **3°** giorno del mese per mezzo di modalità che consentano la tracciabilità dei flussi finanziari.

Tariffe proposte :

Tipologia di stanze	Tariffa mensile
Camera Doppia	€ 2325,00

- In caso di "lista d'attesa", sarà data priorità ai residenti dell'ambito dei Comuni di riferimento.

### **N.B.**

- Ogni mese verrà emessa quietanza , 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 socio assistenziali non sanitari, non sono detraibili fiscalmente ai fini IRPEF.

## UBICAZIONE e RIFERIMENTI

Ragione Sociale : Associazione Le Verdi Dimore

Sede Operativa : Via Leonardo da Vinci, 43 – Bettola di Pozzo D'Adda (MI)

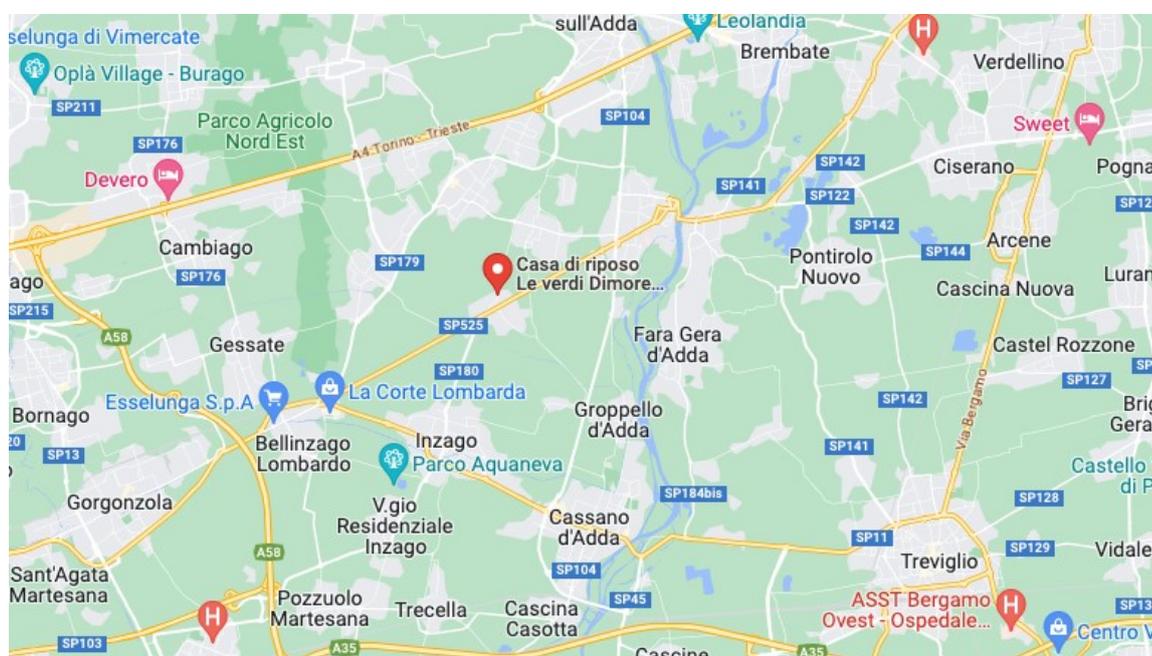
Codice Fiscale : 91122030157

Mail : leverdidimore@libero.it

Pec: leverdidimore@pec.it

Sito: [www.leverdidimore.org](http://www.leverdidimore.org)

Telefono: 345.4414229



## 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
<b>Giudizio Globale del servizio offerto</b>	1	2	3	4

Suggerimenti

---

---

Nome e cognome ( Facoltativo )

---