

DICHIARAZIONE DI RICEVIMENTO E SOTTOSCRIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI di Villa Arco

Il Sig./La Sig.ra _____ nato/a a : _____ il _____

Residente a _____ in Via _____

Codice fiscale _____

(OSPITE)

E/O

Il Sig./La Sig.ra _____ nato/a a : _____ il _____

Residente a _____ in Via _____

Codice fiscale _____

In qualità di _____ del sunnominato OSPITE

Con la presente dichiara/no di aver ricevuto copia della CARTA DEI SERVIZI (Versione 01 dell'anno 2019) della struttura denominata Villa Arco scarl , di averne preso visione e di aver compreso tutti i contenuti in essa presenti.

Data _____ Luogo _____

Firma dell'Ospite _____

Firma del Parente/Amministratore/Tutore _____

Revisione 01

Maggio 2019

Ver 1_1

CARTA DEI SERVIZI

Villa Arco Soc. Coop. a R. L.

D.G.R. 7776/2018 e s.m.i.

VILLA ARCO SOCIETA' COOPERATIVA A R. L.
Zenevredo, Frazione Arco snc
P. Iva / C.F. 02572510184



Pagina SEZIONI

4	Premessa
5	Principi sull'erogazione del servizio
6	Mission
7	I Servizi
8	Modalità di Ammissione e Accoglienza (Modalità di Accesso)
8	Rette di permanenza
9	Ubicazione
10	Costumer Satisfaction



La Struttura aderisce ad A.I.R.A. (Associazione Italiana Residenze per Anziani) , importante interlocutore di Regione Lombardia nell'ambito dello sviluppo del settore Socio Assistenziale. 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 C.A.S.A. , 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, all'*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.

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.

MISSION

La Comunità Alloggio Sociale 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 C.A.S.A. può accogliere esclusivamente soggetti di età pari o superiore a 65 anni.

La C.A.S.A. 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 , nell'osservanza della vigente normativa in tema di assistenza socio assistenziale 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 C.A.S.A. , 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 e il bagno
- Servizio lavanderia
- Servizio stiratura
- Manicure e pedicure (non curative)
- Servizio ristorante
- Momenti di relax con aree giardino , aree soggiorno
- Momenti ludici e ricreativi con giochi di società e animazione
- Palestra
- Assistenza spirituale e religiosa
- Iniziative culturali e di spettacolo

Non vengono compresi nei costi della retta i seguenti servizi :

- Spese mediche (visite specialistiche, ticket....)
- Trasporti sanitari in ambulanza
- Manicure e pedicure (curative)
- Accompagnamento in ospedale per visite mediche
- Parrucchiera o Barbiere
- Tutto ciò che viene richiesto dall' Ospite

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 (Standard qualitativo DGR 7776/2018)

MODALITA' DI AMMISSIONE E ACCOGLIENZA

La struttura dispone di 12 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.

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, documenti di identità ed eventuali tesserini d'esenzione
- Documentazione sanitaria e piani terapeutici in uso al momento dell'ingresso
- Relazione medica descrittiva e scale di valutazione IADL, BADL E CIRS
- Firmerà un CONTRATTO D'INGRESSO

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

RETTE DI DEGENZA

La retta mensile , da versare entro il **5** del mese , comprende prioritariamente : assistenza e ospitalità di tipo alberghiero , servizio lavanderia, assistenza socio assistenziale ed ogni altro servizio presente nella sezione I SERVIZI della presente Carta dei Servizi

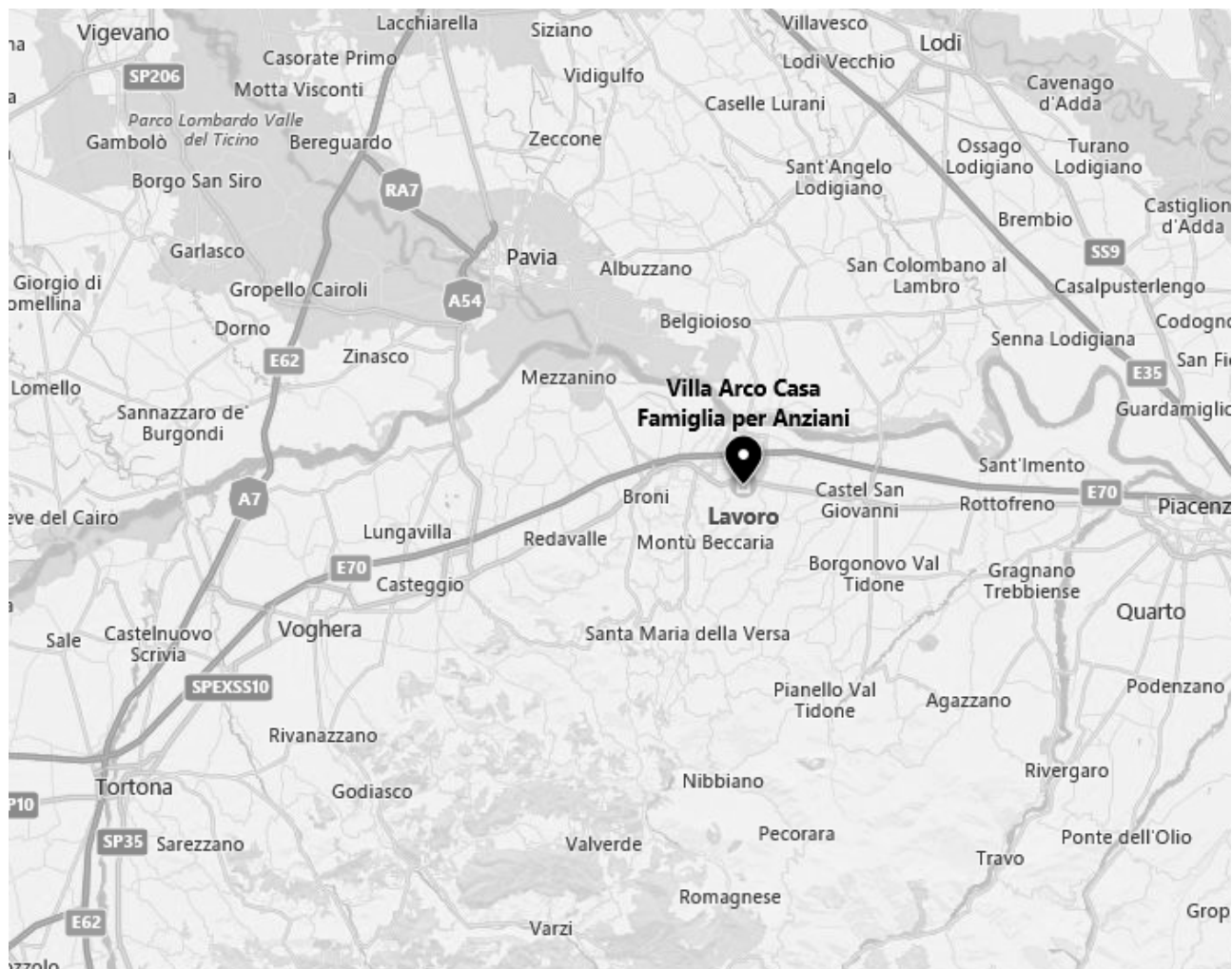
Tipologia di stanze	Tariffa giornaliera
Camera Singola	€ 106,46
Camera Doppia	Da € 51,70 a € 64,52

Sono previste agevolazioni per i residenti nel Comune di Zenevredo con uno sconto pari al dieci % della retta giornaliera.

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 socio assistenziali non sanitari, non sono detraibili fiscalmente ai fini IRPEF.

UBICAZIONE



Zenevredo (PV) – Frazione arco 4

Email: villaarcoscarl@gmail.com **Telefono:** 377 951 1617

www.villaarco.com

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) _____