

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

1. **PREMESSA**
 - Che cosa è la Carta dei Servizi ?
 - Presentazione della Struttura
2. **FINALITA' E PRINCIPI PERSEGUITI**
3. **INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA**
4. **ORARI DI VISITA**
5. **SERVIZI GENERALI**
 - Portineria
 - Ristorazione
 - Pulizie
 - Servizio di Assistenza Religiosa
 - Profili Qualitativi degli Standard Assistenziali Erogati
6. **MODALITA' DI AMMISSIONE**
7. **REGOLAMENTO**
 - Doveri dell'ospite
8. **SEGRETERIA AMMINISTRATIVA**
9. **IMPEGNI DELLA STRUTTURA**
 - Tutela della riservatezza e garanzia di trasparenza
 - Rispetto del d.lgs 81/08
 - Norme di sicurezza degli utenti e visitatori
10. **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**
 - Indagini sulla soddisfazione degli utenti
 - Suggerimenti e reclami
 - Sistema Qualità ISO 9001:2008

1. FINALITA' E PRINCIPI PERSEGUITI

CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione della Struttura e di tutte le attività sociali che si svolgono al suo interno
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi della Struttura

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso gli utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori sugli obiettivi di miglioramento del servizio.

PRESENTAZIONE di VILLA CARAFATTI

La **Comunità Alloggio "Villa Carafatti Landini"** è una struttura residenziale con sede in Via Trogu n.77 a Lerici (SP).

La struttura è gestita dal **Consorzio Coop Sociali 'Campo del Vescovo'** con sede Amministrativa

a Brugnato (SP) in Via Sacro Cuore 17. La Fonte Soc. Coop. Soc. è la cooperativa che fornisce il personale

operante presso la **Comunità Alloggio Villa Carafatti**. I servizi svolti sono finalizzati alla cura dell'ambiente e sono di supporto alle attività svolte in autonomia dagli ospiti autosufficienti.

La **Comunità Alloggio**, dotata di 16 posti letto, è situata nella zona centrale di Santerenzo di Lerici (Comune di Lerici) vicino a tutti gli uffici amministrativi comunali. Il quartiere è ottimamente servito con mezzi pubblici, la struttura dispone di parcheggio per mezzi privati facilmente accessibile dagli utenti per orari e dislocazione.

L'interno della struttura è spazioso, confortevole e per la tipologia di utenza la Comunità Alloggio ha

caratteristiche strutturali che soddisfano i requisiti di legge. L'esterno è dotato di ampio giardino pedonabile.

All'interno della Comunità Alloggio è presente inoltre il servizio religioso.

2. FINALITA' E PRINCIPI PERSEGUITI

FUNZIONI DELLA COMUNITA' ALLOGGIO

La **Comunità Alloggio** è un luogo dove trovare e sperimentare risposte alle proprie necessità di sicurezza, di socialità, di stima, di autodeterminazione, di accoglimento e soprattutto un luogo dove le persone anziane possano creare un clima per "sentirsi a casa".

LA MISSION DELLA COMUNITA' ALLOGGIO

Attraverso una chiara definizione dei Servizi disponibili, delle modalità di accesso ai medesimi, delle garanzie offerte all'ospite in qualunque fase del trattamento e delle possibilità di presentare reclamo poste a sua tutela, la Carta dei Servizi favorisce il conseguimento di alcuni **Obiettivi di Principio** che orientano l'ispirazione culturale e i criteri organizzativi della **Comunità Alloggio** nell'offerta di Servizi.

Eguaglianza

Tutti i cittadini possono accedere ai servizi offerti dal **Consorzio Campo del Vescovo** e alle medesime condizioni.

Rispetto e benessere della persona

L'obiettivo della **Comunità Alloggio** è **mettere al centro la persona anziana** in tutti i suoi aspetti morali, personali, per questo la prima mission è dare il miglior servizio in termini sociali supportando l'ospite nelle sue attività.

Imparzialità

Nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni non vengono messe in atto forme di favore o di disfavore rispetto a singole situazioni degli ospiti o delle loro famiglie.

Continuità

È assicurata la continuità di supporto alle attività attraverso la presenza costante di personale nelle sedi di servizio.

Diritto di scelta

L'**ospite** aderisce in modo informato e libero ai programmi proposti e può chiedere in ogni momento, con preavviso, di interrompere il soggiorno.

Partecipazione

Gli ospiti e le famiglie partecipano alla formulazione e gestione delle attività secondo le modalità previste dalla presente **Carta dei Servizi** e concordandole volta a volta con gli Staff di riferimento.

Efficacia ed efficienza

Il **Consorzio Campo del Vescovo** attua programmi permanenti di valutazione dell'efficacia delle prestazioni offerte e ne promuove il miglioramento continuo, altresì attua programmi di valutazione dell'efficienza dei processi di lavoro e organizzativi, delle infrastrutture tecnologiche e logistiche e delle strutture secondo le modalità previste dal Manuale Organizzativo-Gestionale.

Innovatività

La **Comunità' Alloggio**, attraverso il **Consorzio Campo del Vescovo**, attua percorsi innovativi poiché, vede nella ricerca un metodo fondamentale ed imprescindibile per trovare soluzioni sempre migliorative per gli utenti.

3 . INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

- La **Comunità' Alloggio Villa Carafatti** offre prestazioni sociali di qualità a **persone anziane totalmente autosufficienti**.
- La Struttura dispone di **16 posti letto**:
- **La retta giornaliero** è di 63 Euro per la camera doppia e di 66 Euro per la camera singola
- Le **camere doppie o singole**, disposte su due piani, sono confortevoli.
- Gli ospiti possono fruire liberamente degli **spazi comuni interni — solo tv, sala pranzo, solo ricreativa**.
- La struttura è inoltre dotata di un ampio **giardino esterno attrezzato** dove, durante la stagione estiva, è possibile soggiornare con i propri familiari.
- La struttura è facilmente accessibile sia con mezzi privati che con mezzi pubblici essendo situata nel centro di San Terenzo di Lerici (SP) **a pochi passi dal mare**.

ORARI DI VISITA

La visita di parenti e amici è sempre un momento piacevole per gli anziani ospiti. Lo Direzione, consapevole di ciò, consente un'ampia elasticità d'accesso come di seguito specificato:

- negli spazi comuni del piano terra (soggiorni, bar e saloni durante le ore diurne), **dalle ore 10.00 alle ore 12.00** e **dalle ore 15.00 alle ore 18.30**

SERVIZI GENERALI

La **Comunità' Alloggio Villa Carafatti** offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: servizio di portineria, servizio di cucina, servizio di pulizie, servizio di assistenza religiosa etc.

PORTINERIA

Al momento dell'ingresso in struttura viene richiesto sia ai visitatori sia ai fornitori il nominativo e la motivazione dell'ingresso in struttura. In un apposito modulo viene segnato il **nominativo del visitatore**, la data e l'orario sia dell'ingresso sia dell'uscita ed il motivo della visita sempre nel rispetto di tutte le normative vigenti riguardo alla **privacy**.

CUCINA

Esistono **menù invernali e menù estivi** che ruotano settimanalmente al fine di consentire un'appropriata diversificazione degli alimenti.

Il personale addetto alla distribuzione degli alimenti è stato formato per lo corretta applicazione delle leggi relative all'igiene alimentare (**HACCP**). Menù personalizzati sono previsti per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal Menù della Casa

ORARIO DISTRIBUZIONE PASTI

Per lo distribuzione dei pasti vengono seguiti i seguenti orari:

- A partire dalle **ore 7.30: prima colazione;**
- A partire dalle **ore 12.30: pranzo ;**
- A partire dalle **ore 15.30: merenda;**
- A partire dalle **ore 18.00: cena ;**

Per esigenze specifiche è possibile avere somministrazioni alimentari anche al di fuori degli orari programmati.

PULIZIE

La pulizia di tutti gli ambienti della struttura (dalle camere degli ospiti, agli spazi comuni) è effettuato dall'apposito personale secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza. Vengono messe in pratico metodologie operative che prevedono interventi su tutte le superfici verticali e orizzontali.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

La Santo Messa viene celebrato il **Lunedì alle ore 11.00**

Ogni ospite può ricevere l'assistenza religiosa personale facendone richiesta ai nostri operatori.

PROFILI QUALITATIVI DEGLI STANDARDS ASSISTENZIALI EROGATI

La **Comunita' Alloggio Villa Carafatti** ha da sempre mirato od offrire la migliore qualità agli ospiti.

Tali elementi vanno ad integrare il processo di miglioramento continuo e la cura degli aspetti relazionali insiti alla prestazione di cura che caratterizza la peculiarità del nostro metodo ispiratore.

Il personale è presente in struttura dallo mattino alla sera, dal lunedì alla domenica per garantire una continuità nell'erogazione del servizio.

6. MODALITÀ DI AMMISSIONE

Sono ammessi alla **Comunita' Alloggio Villa Carafatti** tutte le **persone anziane autosufficienti** che lo richiedano contattando il centralino della struttura

7. REGOLAMENTO INTERNO

La direzione della **Comunita' Alloggio** è sollevata da ogni responsabilità per quanto possa accadere agli ospiti, non intrinsecamente dipendente dal servizio della **Comunita' Alloggio**.

Per ragioni di sicurezza e di igiene, gli ospiti dovranno osservare le seguenti regole:

- è proibito fumare, usare fornelli, ferri da stiro, piastre elettriche, fiamme libere e qualsiasi oggetto non autorizzato dalla Direzione;
- non è consentito tenere animali;
- l'ospite che esce temporaneamente dalla **Comunita' Alloggio** deve informare tempestivamente il personale della struttura;
- in caso di ricovero ospedaliero i parenti dovranno farsi carico dell'assistenza diretta del malato e delle eventuali spese sostenute;
- La Direzione si riserva la facoltà di cambiare posto e camera all'ospite secondo le necessità dello stesso;
- è permesso tenere in camera un apparecchio radio purché il loro uso non provochi disturbo;
- agli Ospiti non è permesso custodire nessun oggetto di valore.
L'amministrazione non risponde delle somme o degli oggetti smarriti;
- gli Ospiti potranno essere impiegati, a loro richiesta, per svolgere attività di svago o passatempo appropriate alle loro attitudini e forze fisiche per collaborare al funzionamento dell'istituto nell'ambito del tempo libero, con fini sanitari e in ogni caso di mero volontariato;
- l'amministrazione non risponde di quanto possa accadere agli ospiti fuori dall'Istituto;
- è vietato sia agli Ospiti sia ai loro parenti dare mance al personale;

DOVERI DELL'OSPITE

L'**Ospite** che vive nelle strutture deve:

- tenere un comportamento corretto, dignitoso verso sé stesso e rispettoso verso gli altri, evitando quanto possa screditare lo stesso o mettere a disagio le persone che lo circondano;
- osservare le regole d'igiene, curarsi e vestirsi decorosamente;
- far buon uso di tutto ciò che la Casa mette a loro disposizione;
- pagare ogni danno provocato alle cose non di sua proprietà;
- non tenere sui davanzali vasi di fiori o altri oggetti che possono costituire un pericolo verso gli altri, né stendere alle finestre biancheria;
- Pagare la retta mensile ;

8. SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

Il **servizio amministrativo** è garantito per tutti gli ospiti e per i familiari dal momento dell'accoglienza fino al compimento delle ultime pratiche burocratiche.

Viene assicurato il servizio di informazioni, comunicazioni con l'estero, pagamenti e sorveglianza per tutto l'arco dell'anno. Si regolano attraverso questo ufficio i pagamenti delle rette di permanenza degli ospiti. Tutte le informazioni, le novità, le iniziative che possono incidere sul normale andamento della struttura sono fornite sia dal personale degli uffici sia affisse nelle apposite bacheche posizionate all'ingresso della struttura.

9. IMPEGNI DELLA STRUTTURA

La **Comunità' Alloggio Villa Carafatti, per 24 ore giornaliere per tutti i giorni dell'anno solare**, assicura ad ogni persona le prestazioni di supporto alle attività svolte in autonomia dagli ospiti.

Garantisce un **vitto adeguato** considerato anche le diete particolari individuali.

Promuove e favorisce la **relazione tra gli ospiti e momenti di aggregazione comuni**, anche attivando le risorse di volontariato presenti sul territorio. Agevola gli ospiti a mantenere contatti con i famigliari negli orari di visita regolamentati. Consente **l'assistenza religiosa**, secondo le scelte di ciascun ospite

TUTELA DELLA RISERVATEZZA E GARANZIA DI TRASPARENZA

La **Comunità' Alloggio Villa Carafatti** garantisce che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche e giuridiche. Il referente di struttura per la **Privacy** viene individuato nel Coordinatore. All'ingresso nella Struttura viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili.

RISPETTO del d.lgs 81/08

La struttura si impegna a rispettare le clausole dei contratti collettivi nazionali, nonché nel rispetto della **normativa vigente in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro** come prestabilito dal d.lgs 81/08.

NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E VISITATORI

Come previsto dalla normativa, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti e vengono rispettate tutte le norme di sicurezza.

Pertanto si invitano gli ospiti ed i visitatori, in caso di necessità a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente

10. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA – INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

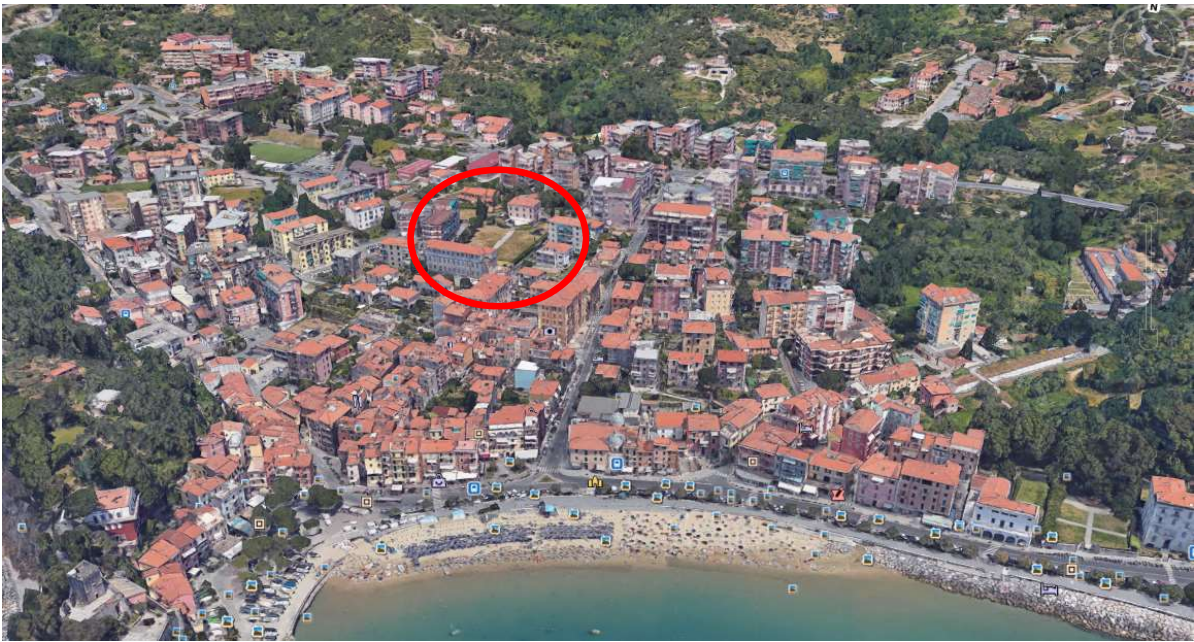
La **Comunità' Alloggio Villa Carafatti** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari riguardo le seguenti attività:

- **Attività alberghiero** (ambiente, cibo, orari pasti);
- **Informazioni e accoglienza;**

I questionari sono a disposizione presso la reception e sono uno strumento utile per capire eventuali disfunzioni e un modo per venire incontro agli utenti per migliorare i servizi erogati agli ospiti. Nel caso gli utenti o le loro famiglie riscontrassero fatti o eventi relativi all'erogazione del Servizio possono presentare Reclamo in forma orale o scritta al Coordinatore della Struttura

Comunità Alloggio

“VILLA CARAFATTI LANDINI”



Via Trogu n.77 - 19032 Santerenzo di Lerici (SP)

Telefono: 0187 970933

E-mail: villacarafatti@campodelvescovo.com