



# CARTA dei SERVIZI

## Alloggio Protetto IL BORGO

Via Molinetto, 65 / interno 4 - 16031 Campo Ligure (GE)  
Tel e Fax 010 92 09 07 - [residenza.campoligure@puntoservice.org](mailto:residenza.campoligure@puntoservice.org)



Cooperativa Sociale a r. l.



## Indice

<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>PRESENTAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTAZIONE DELL'ALLOGGIO .....</b>	<b>6</b>
Caratteristiche generali.....	6
Ammissione ed ingresso degli Ospiti.....	6
Giornata tipo.....	7
L'Équipe assistenziale .....	7
Il coordinatore dell'alloggio protetto.....	8
Utilizzo della camera e delle parti comuni .....	8
Introduzione agli standard e modalità di verifica .....	8
L'Anziano residente: informazioni, diritti e doveri.....	8
Diritto alla riservatezza.....	9
Il trattamento dei dati personali .....	9
Presenza dei familiari .....	9
Permessi di uscita e libertà personali.....	9
Dimissioni / trasferimenti .....	9
Meccanismi di tutela e verifica .....	10
Normativa di riferimento.....	12
Come raggiungere l'alloggio protetto.....	12
Orari .....	12
Retta .....	13

## PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

**"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"**

recita, nella raccomandazione n° 34:

*"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.*

*Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."*

## PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli Utenti e i loro Familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro familiari.

Caresanablot, gennaio 2024

Punto Service Coop. Soc.a.r.l.  
L'Amministratore Delegato  
Dott.ssa Daniela Tommasini

# PRESENTAZIONE DELL'ALLOGGIO

La normativa regionale definisce l'**alloggio protetto** come una risorsa abitativa-assistenziale nei confronti di persone sole o in nucleo, esposte al rischio di emarginazione o persone anziane autosufficienti che, pur conducendo una vita autonoma, necessitano di servizi di sostegno, in particolare adulti con difficoltà organizzativo-relazionali, per un periodo di tempo definito dal progetto di assistenza individualizzato.

I servizi erogati nell'alloggio protetto sono studiati con particolare attenzione ai **bisogni individuali** della persona anziana, con l'unico obiettivo di mantenere il più possibile le autonomie funzionali residue dell'anziano.

## Caratteristiche generali

---

L'alloggio protetto può ospitare un massimo di due persone anziane, accogliendole in due camere singole.

L'alloggio protetto ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento definitivo in base alla Legge Regionale n°9 dell'11 maggio 2017, rilasciata dal Comune di Campo Ligure.

In accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- **alberghieri**: ristorazione, pulizia e lavanderia.
- **assistenziali**: assistenza tutelare e terapia occupazionale.
- **amministrativi**: segretariato sociale.

**Normativa di riferimento:** D.G.R. 944 del 16/11/2018 - D.G.R. 290 del 12/04/2019

## Ammissione ed ingresso degli Ospiti

---

Possono accedere nell'alloggio protetto le persone anziane autosufficienti.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al delegato, il regolamento interno dell'alloggio protetto.

Presenterà copia dei seguenti documenti:

- Certificato di residenza;
- documento di identità valido (fotocopia);
- attestazione del codice fiscale (fotocopia);
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
- certificato di esenzione ticket (originale);
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgono al massimo ai 12 mesi precedenti);
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura sanitaria dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- farmaci: si richiede la dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana;
- portare gli eventuali presidi in uso;

- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente. Indicazione della clinica in cui intende essere accompagnato per eventuali esigenze, nel caso non si volesse servire dell'ospedale di zona.

A questo punto l'Ospite potrà prendere possesso della camera assegnata.

## Giornata tipo

---

07.30	Sveglia. Le pratiche igienico-sanitarie vengono svolte prima della colazione.
08.00 - 08.30	Colazione.
08.30 - 09.00	Riordino dell'alloggio protetto
Fino alle 12.00	L'Ospite può partecipare all'attività di socializzazione presso i locali della Residenza protetta Rossi Figari, sita in via Rossi, 31.
12.00	Pranzo
15.00 - 18.00	Attività di animazione al fine di mantenere attiva la capacità cognitiva e relazionale dell'Ospite.
16.00	Distribuzione della merenda.
18.30	Cena.
Dalle 19.30	Gli Ospiti saranno seguiti per le operazioni igieniche prima di andare a letto.

## L'Équipe assistenziale

---

È individuata un'équipe assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore
- Operatore socio-sanitario

L'équipe assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Ospite tramite l'elaborazione di Progetti di Vita i (P.D.V.) costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità: esso viene rivisto ogni sei mesi.

L'attività di supervisione assistenziale viene garantita quotidianamente dall'operatore socio-sanitario, che relaziona l'andamento del servizio al responsabile dell'alloggio protetto.

L'operatore socio sanitario si occupa:

- Dell'igiene personale
- Dell'assistenza motoria
- Del governo dell'ambiente
- Dell'attività di animazione

Tutte le informazioni inerenti all'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale dell'Ospite.

Per gli Ospiti che lo desiderano, possono usufruire presso i locali della Residenza Protetta "Rossi Figari":

- Dell'ambulatorio medico-infermieristico
- Del servizio fisioterapico
- Del servizio mensa
- Del servizio di animazione

## Il coordinatore dell'alloggio protetto

---

Si occupa dell'organizzazione dell'alloggio protetto:

- Mantenendo il rapporto con i servizi territoriali sanitari e sociali
- Garantendo il collegamento fra l'Ospite e la sua famiglia
- Monitorando l'andamento generale della vita di comunità
- Programmando l'attività di manutenzione ordinaria
- Supportando l'operatore socio-sanitario nel lavoro quotidiano
- Aiutando l'Ospite con attività di segretariato sociale

## Utilizzo della camera e delle parti comuni

---

Il Responsabile dell'alloggio protetto assegna la camera compatibilmente con le condizioni psico-fisiche dell'Ospite, che può inserire suppellettili particolarmente graditi, così da personalizzare il più possibile l'ambiente, nei limiti della normativa prevenzione incendi.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza dell'operatore.

## Introduzione agli standard e modalità di verifica

---

L'alloggio protetto è inserito in un sistema di qualità aziendale, che prevede per ogni attività svolta un indicatore di processo (per controllare la produzione della prestazione) e un indicatore di esito (per valutare la percezione dell'Utenza).

Il principale indicatore di qualità di processo consiste nel monitoraggio del mantenimento delle autonomie funzionali residue, attraverso la somministrazione mensile della scala ADL.

Il questionario di soddisfazione rappresenta, invece, l'indicatore di qualità di esito, il cui unico obiettivo è la misurazione della percezione della qualità del servizio erogato: il questionario viene consegnato mensilmente agli Ospiti.

## L'Anziano residente: informazioni, diritti e doveri

---

Al fine di tutelare i propri Ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno la Punto Service Cooperativa sociale a r.l. ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.



## Diritto alla riservatezza

---

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano Ospite della residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

## Il trattamento dei dati personali

---

Punto Service Coop. Soc. a r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR". I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Vercelli 23/A - 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi, i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico. I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

## Presenza dei familiari

---

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità, pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari ed amici possono consumare i pasti insieme agli Ospiti negli spazi dedicati, e prendere parte alle attività di animazione.

Gli orari di ricevimento delle visite sono limitati dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, al fine di garantire il rispetto al diritto di riservatezza.

Per motivi di sicurezza alimentare, i cibi devono essere consegnati all'operatore socio sanitario.

## Permessi di uscita e libertà personali

---

Gli Ospiti possono uscire liberamente dall'alloggio protetto informando l'operatore socio sanitario.

## Dimissioni / trasferimenti

---

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra l'alloggio protetto e l'Ospite è un contratto di somministrazione regolato dagli artt. 1559 e seguenti del Codice Civile.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite da parte del Responsabile dell'alloggio protetto e termina nei seguenti casi:

- Per disdetta scritta dall'Ospite indirizzata al Responsabile dell'alloggio protetto, con preavviso di 30 (trenta) giorni;

- per disdetta scritta del Responsabile dell'alloggio protetto inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni;
- per decesso dell'Ospite;
- per allontanamento immediato dell'Ospite da parte del Responsabile dell'alloggio protetto a causa di gravi motivi.

Il corrispettivo per la retta è dovuto sino alla data in cui l'unità abitativa è resa effettivamente libera.

## Meccanismi di tutela e verifica

---

L'alloggio protetto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità di presentare reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

**Modalità di presentazione del reclamo** - L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con il Responsabile dell'alloggio protetto;
- tramite lettera scritta indirizzata al Responsabile dell'alloggio protetto.

Qualora la risposta fornita non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP del Comune di Campo Ligure.

## PUNTO SERVICE, Cooperativa Sociale

SPETTABILE DIREZIONE

---

---

---

---

**Oggetto: Reclamo**

Il/La sottoscritt \_\_\_\_\_, in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig. \_\_\_\_\_ con la presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento \_\_\_\_\_
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento)

- Descrizione dell'evento:

---

---

---

---

---

---

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma \_\_\_\_\_

*La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.*

## Normativa di riferimento

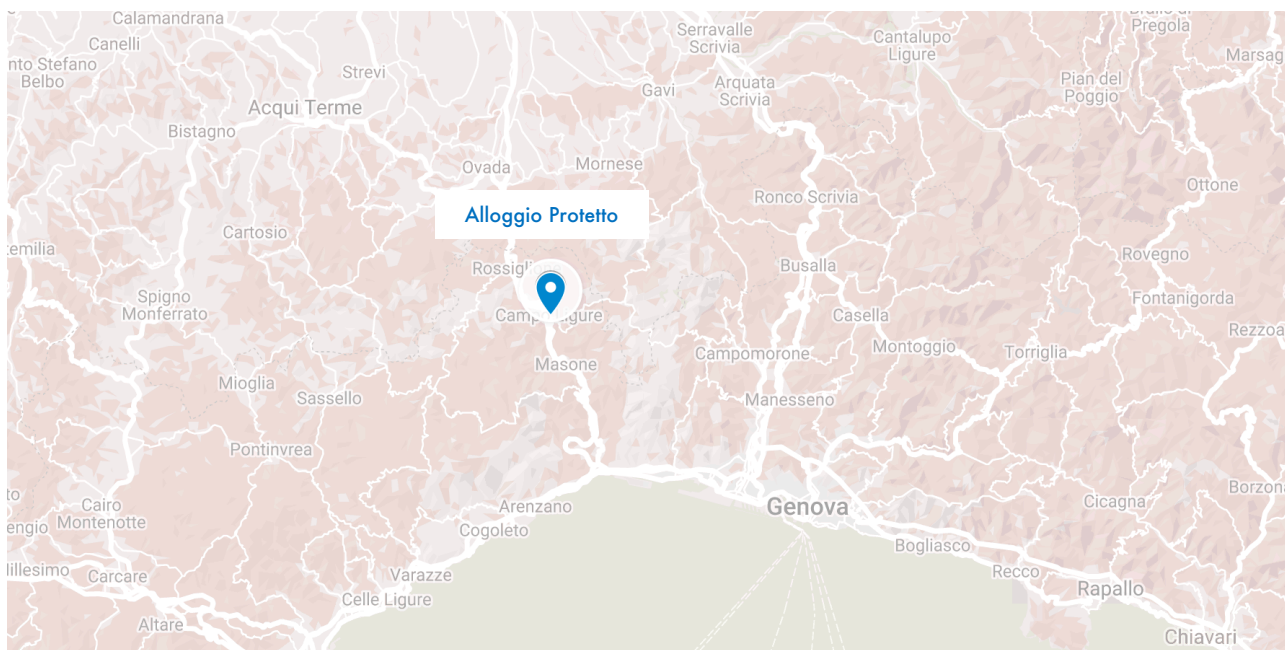
---

DGR 944/945 del 16/11/2018

Legge Regionale 9 dell'11/05/2017

## Come raggiungere l'alloggio protetto

---



L'alloggio protetto si trova nel centro di Campo Ligure.

Per coloro che giungono in automobile da qualsiasi direzione, è comodo il parcheggio nella piazza a fianco la sede del Distretto Socio Sanitario dell'ASL.

## Orari

---

### Centralino

Il servizio di centralino viene garantito tutti i giorni dell'anno, nell'arco delle 24 ore.

Telefono e Fax 010 92 09 07

E-mail: [residenza.campoligure@puntoservice.org](mailto:residenza.campoligure@puntoservice.org)

[www.puntoservice.org](http://www.puntoservice.org)

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È situato presso l'Ufficio dell'Ambito Territoriale Sociale 33, all'interno del Municipio di Campo Ligure in Piazza Matteotti, 3. Telefono 010.921003 - Fax 010. 920963.

È aperto al pubblico il lunedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

## Retta

**QUOTA SOCIALE**

**€ 1.655,00\***

\* ai sensi della vigente normativa fiscale, viene riconosciuta una detrazione di imposta annua di 2.100,00 euro per le spese relative agli addetti all'assistenza personale.

Prima dell'ingresso l'ospite è tenuto a versare una cauzione infruttifera pari a una mensilità, che sarà restituita al momento dell'uscita definitiva dall'alloggio protetto.

**Elenco oggetti corredo personale** che l'Ospite deve avere con sé al momento dell'ingresso nell'Alloggio Protetto.

Si richiedono indumenti di cotone facilmente lavabili (ad es. tute in cotone).

Si prega di evitare giacche, golfini e gonne di lana.

DESCRIZIONE OGGETTI E CAPI DI VESTIARIO	QUANTITÀ
<b>DONNA</b>	
Tute di cotone	4
Magliette di cotone o canottiere	6
Reggiseni (per chi ne fa uso)	6
Paia di mutandine	6
Paia di calze di cotone non elasticizzato corte o fino al ginocchio (tipo sanitario)	6
Vestagliette	2
Camicie da notte o pigiami lunghi di cotone	3
Pantofole o ciabatte che fascino il piede per non scivolare	
Effetti personali: porta protesi dentale, pettine o spazzola, spazzolino da denti o per protesi, deodoranti e profumi	
<b>UOMO</b>	
Tute di cotone	4
Magliette di cotone	6
Paia di mutande	6
Paia di calze di cotone	6
Pigiama lunghi di cotone	3
Pantofole o ciabatte che fascino il piede per non scivolare	
Effetti personali: porta protesi dentale, pettine o spazzola, spazzolino da denti o per protesi, deodoranti e profumi	

Numerazione: ogni capo deve essere numerato (ad es. anche ogni singolo calzino) con il numero che verrà comunicato al Delegato con debito anticipo rispetto alla data di entrata.

Il lavaggio dei capi elencati è compreso nella retta di soggiorno.



Alloggio Protetto  
"Il Borgo"  
Via Molinetto, 65 / interno 4  
16031 Campo Ligure (GE)

Tel. e Fax 010 92 09 07

[residenza.campoligure@puntoservice.org](mailto:residenza.campoligure@puntoservice.org)

