



# CARTA dei SERVIZI

## Casa Albergo SAN GIUSEPPE

Via San Sebastiano, 5 - 27037 Pieve del Cairo (PV)  
Tel 0384 83 17 54 - Fax 0384 83 28 07 - [sangiuseppe@puntoservice.org](mailto:sangiuseppe@puntoservice.org)



Cooperativa Sociale a r. l.



## Indice

.....	4
<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>PRESENTAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>LINEE GUIDA.....</b>	<b>6</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA CASA ALBERGO .....</b>	<b>6</b>
Caratteristiche generali.....	6
Ammissione ed ingresso dei Residenti .....	6
Preparazione della camera .....	8
Giornata tipo.....	8
Vita nella Casa Albergo.....	9
Modello di organizzazione .....	9
Il personale .....	9
Assistenza medica .....	9
Assistenza religiosa .....	10
Ristorazione.....	10
Pulizia .....	10
Lavanderia e stireria .....	11
Il responsabile di servizio .....	11
Televisione .....	12
Servizio mortuario .....	12
Introduzione agli standard e modalità di verifica .....	12
Somministrazione di customer satisfaction .....	13
L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri.....	14
Diritto di riservatezza .....	14
Presenza dei familiari .....	14
Pratiche amministrative .....	15
Custodia denaro e valori .....	15
Il fumo .....	15
Orari destinati al riposo.....	15
Permessi di uscita e libertà personali.....	15
Dimissioni / trasferimenti .....	16
Documentazione da presentare al momento dell'ingresso .....	17
Urna per i consigli e le segnalazioni .....	17
Richiesta delle informazioni.....	17
Rette e costi dei servizi non inclusi nella retta .....	17
Meccanismi di tutela e verifica .....	18
Come raggiungere la Residenza.....	18
Orari .....	19

## 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 CASA ALBERGO, per le Istituzioni e per il volontariato locale.

La “Carta” non può quindi avere 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 CASA ALBERGO, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

Caresanablot, marzo 2024

Punto Service Coop. Soc.a.r.l.

L’Amministratore Delegato

Dott.ssa Daniela Tommasini

# LINEE GUIDA

La **Casa Albergo** è una struttura di tipo residenziale destinata ad accogliere, in via temporanea o definitiva, gli anziani autosufficienti.

In Casa Albergo vengono erogati servizi alberghieri studiati con particolare attenzione ai bisogni sociali, relazionali e culturali dell'Anziano.

## Codice Etico

L'Ente si è dotato di un Codice Etico che fissa le regole di comportamento cui debbano attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalla Legge e dai Regolamenti della Repubblica Italiana. Il codice etico è consultabile c/o la Casa Albergo ed è affisso in [bacheca](#).

# PRESENTAZIONE DELLA CASA ALBERGO

## Caratteristiche generali

---

La Casa Albergo "San Giuseppe" di Via San Sebastiano 5 in Pieve del Cairo è una struttura di **25 posti letto** abilitati all'esercizio.

La struttura è così organizzata:

**piano terra** – soggiorno per le attività, sala da pranzo, palestra, infermeria

**primo piano** – cucinetta di piano, saletta con angolo tv, 13 camere di cui 12 doppie e 1 singola

## Ammissione ed ingresso dei Residenti

---

La Casa Albergo San Giuseppe è rivolta a persone anziane, di età superiore ai 65 anni, a parte eventuali eccezioni date da determinate condizioni sociali e/o sanitarie, che conservino un sufficiente grado di autonomia ma con lievi difficoltà a rimanere nel proprio contesto. La Casa Albergo consente a tali anziani di risiedere in un ambiente controllato e protetto, prevenendo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

È esclusa l'accoglienza di persone anziane sole non autosufficienti necessitanti di assistenza socio sanitaria continua, che trovano la loro migliore collocazione nella rete di Unità d'offerta socio sanitarie.

Utenti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta al Responsabile del Servizio, visitare la Casa Albergo prima di inoltrare la domanda di accoglienza, al fine di poter meglio valutare in via preventiva il gradimento degli ambienti, delle unità abitative e di quant'altro possa rappresentare elemento di giudizio da parte dell'utenza.



Il Responsabile del Servizio fornirà informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all'individuazione di un Amministratore di Sostegno/Curatore/Tutore, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente.

Il Responsabile del Servizio fornisce informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

L'ammissione in Casa Albergo avverrà a seguito di valutazioni sull'appropriatezza dell'ammissione da parte del Responsabile del Servizio. L'eventuale lista d'attesa viene gestita direttamente dal Responsabile del servizio.

I principali criteri con cui vengono selezionati gli ingressi sono:

- 1) reti familiari e sociali rarefatte e residuali (presenza o meno di familiari,
- 2) amministratori di sostegno o altre figure incaricate a prendersi cura della persona);
- 3) abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto);
- 4) diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (es. gestione acquisti e/o finanziaria, uso del telefono, utilizzo di farmaci);
- 5) condizioni di solitudine rete sociale;
- 6) data di compilazione della domanda.

La formalizzazione dell'ammissione avviene:

- con la sottoscrizione da parte del Residente, unitamente al Terzo/Curatore o Amministratore di sostegno o Tutore, del "Contratto di Ingresso e di Ospitalità" della Casa Albergo comprensiva dell'attestazione di ricevuta della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti;
- con il contestuale versamento di un deposito cauzionale il cui importo è specificato nel tariffario allegato che sarà restituito, entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui la permanenza ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Dovrà presentare copia dei seguenti documenti:

- Certificato del medico curante attestante il grado di autosufficienza (originale)
- Documento di Identità valido (fotocopia)
- Attestazione del Codice Fiscale (fotocopia)
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale)
- Certificato esenzione ticket (originale)
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc., che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti)
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico Curante.
- Dichiarazione del proprio Medico di Base dalla quale risulti la insussistenza di
- malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità.
- Portare gli eventuali presidi e farmaci in uso.
- Deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente.

Tutta la documentazione sopra indicata va consegnata al Responsabile del Servizio il giorno dell'ammissione, che viene concordato con il futuro Residente.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'equipe possa avviare una corretta presa in carico.

In allegato si riporta la linea guida per l'inserimento del Residente (vedi allegato).

## Preparazione della camera

---

Prima dell'ingresso del nuovo Residente, la camera viene opportunamente preparata: vengono lavate le tende e le coperte, puliti a fondo materassi e cuscini, poltrone ed armadi, apparecchi ed accessori del bagno.

A questo punto l'appartamento, in perfetto stato di pulizia, viene consegnato al nuovo Residente. Questi, se lo gradisce, previo consenso della Direzione, può inserire mobili, quadri ed altro a lui particolarmente gradito, in modo da personalizzare la propria camera.

Il Personale della Casa Albergo si comporta in modo che il residente abbia il pieno possesso della propria camera, e si senta, per quanto possibile, come in casa sua.

## Giornata tipo

---

<b>07.00</b>	Sveglia. Gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre. Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
<b>08.15 - 09.00</b>	Colazione. Di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile per i Residenti che lo richiedono/necessitano la distribuzione della colazione in camera.
<b>Fino alle 9.30</b>	Le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.
<b>Dalle 09.30</b>	I residenti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
<b>Dalle 11.30</b>	Preparazione per il pranzo.
<b>12.00</b>	Pranzo.
<b>13.30 - 15.30</b>	Gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
<b>15.30</b>	Risveglio dal riposo pomeridiano
<b>15.30 - 17.00</b>	I residenti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative, etc.
<b>16.00</b>	Distribuzione della merenda.
<b>18.00</b>	Preparazione e distribuzione della cena.
<b>Dalle 19.30</b>	I Residenti possono rimanere nei soggiorni per vedere la TV e conversazioni varie, mentre i Residenti che lo desiderano vengono accompagnati in camera.
<b>Dalle 20.00</b>	Accompagnamento in camera dei residenti che desiderano andare a letto.

---



## Vita nella Casa Albergo

---

Il personale segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo entrato, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Residenti ed evitare l'isolamento. Lo accompagna all'interno della Casa Albergo e pone attenzione a che famigliarizzi con gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Responsabile del Servizio, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra i Residenti di una stessa camera.

## Modello di organizzazione

---

Il modello organizzativo che proponiamo per la gestione della Casa Albergo vede nella centralità il Residente e i suoi bisogni, il fulcro attorno al quale ruotano le diverse figura professionali impiegate.

Concretizzare tale modello organizzativo significa:

- 1) promuovere il lavoro d'équipe;
- 2) adottare adeguati strumenti di passaggio delle informazioni.

## Il personale

---

Il Personale della Casa Albergo è al servizio dei Residenti.

Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri dei Residenti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dal Responsabile del Servizio.

È fatto divieto agli operatori incassare mance da Residenti e parenti.

Sono da evitare da parte degli operatori comportamenti ingiustificatamente famigliari con gli ospiti.

È fatto divieto agli operatori fumare al di fuori degli spazi appositamente riservati.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale della Casa Albergo ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica e foto dello stesso.

## Assistenza medica

---

Il Medico di base del Residente garantisce l'attività medica diurna nei giorni feriali di diagnosi e cura, ed in particolare si occupa di:

- 1) effettuare tutte le prestazioni e redigere le eventuali certificazioni concernenti l'esercizio dell'attività di medicina generale;
- 2) assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero.

## Assistenza religiosa

---

Viene garantito ai Residenti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Nella Casa Albergo una tutti i lunedì viene recitato il Santo Rosario e una volta al mese viene celebrata la Santa Messa.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

## Ristorazione

---

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.

I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una larga scelta da parte dei residenti sia in regime normale che dietetico. La scelta delle portate viene effettuata al momento della distribuzione del pasto.

I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai Residenti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme ai Residenti. La prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata al Responsabile del Servizio possibilmente almeno il giorno prima della consumazione. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

Si riporta in allegato, a titolo meramente indicativo, un menù tipo (vedi allegato).

## Pulizia

---

Tipi di intervento e Organizzazione del servizio.

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia continuativa ordinaria, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda che si riferisce alle aree di degenza, o ai servizi;
- la pulizia di risanamento (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale), che consiste in una completa operazione di lavaggio, accurata e minuziosa, riferita ad ambienti e cose, in maniera tale da:
  - eliminare i germi dall'ambiente;
  - eliminare in modo completo lo sporco;
  - mantenere l'estetica sia degli ambienti che delle cose;
- la pulizia straordinaria viene compiuta in caso di ristrutturazione di locali.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare ai Residenti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) e i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

## Lavanderia e stireria

---

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali dei residenti dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie.

È a disposizione dei Residenti un servizio che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli Residenti, anche ad eventuali piccoli rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario.

Durante tutte le operazioni viene osservata la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

Tutta la biancheria personale è contrassegnata da un codice in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Le assistenti provvedono alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separare in sacchi diversi:

- la biancheria personale
- la biancheria piana
- la biancheria particolarmente sporca

Eventuali capi particolarmente delicati (seta, lana, etc.) che necessitino un trattamento a secco e/o professionale, potranno essere inviati in lavanderia le cui spese non sono incluse nella retta di ospitalità.

Essendo ben noto l'impatto ambientale dei detersivi per lavaggio industriale della biancheria, vengono impiegati prodotti biodegradabili, con la concentrazione di tensioattivi prevista dalla normativa vigente.

I prodotti utilizzati hanno inoltre caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile danno alle persone.

## Il responsabile di servizio

---

Il Responsabile del Servizio si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento del residente, che di rispetto del Budget Economico di gestione;
- gestire gli orari di lavoro e controllare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, e del rispetto delle normative;
- gestire gli acquisti e controllare la qualità e quantità dei beni e dei servizi necessari alla gestione della Casa Albergo;
- curare il lavoro di promozione e vendita dei servizi e dei posti letto, in modo da raggiungere e mantenere l'obiettivo della piena occupazione;
- provvedere all'incasso dei rendiconti, cogliendo così l'occasione di avere un contatto periodico con il residente o i Parenti, sia per aggiornarli sulle condizioni del residente, sia per sentire critiche o lamentele sul servizio, che possono più facilmente venire fuori all'atto del pagamento;
- curare in collaborazione del Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione ai sensi del D.Lgs. 626/94, che tutto il personale e i Residenti vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale.

## Televisione

---

Nelle sale soggiorno dei piani della Casa Albergo sono presenti televisori e videoregistratori a disposizione dei residenti. Qualora i Residenti lo desiderino possono tenere, nella propria camera, radio, televisori ed altro di loro gradimento, purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. L'eventuale televisore dovrà essere obbligatoriamente posizionato negli appositi sostegni. Il pagamento dei canoni degli apparecchi televisivi, ad eccezione di quelli privati posizionati nelle camere, è compreso nella retta.

## Servizio mortuario

---

La procedura seguita in caso di decesso di un Residente è la seguente: il personale in turno informa immediatamente i parenti o i conoscenti di riferimento. Il medico di base constata il decesso e completa la cartella sanitaria.

Trascorso il periodo di osservazione per l'accertamento del decesso da parte del medico necroscopo la salma può essere trasportata per la cerimonia funebre a discrezione dei familiari presso il proprio domicilio o, su richiesta e disponibilità, presso la sala del commiato della società di pompe funebri scelta dalla famiglia. Il servizio mortuario comprensivo dell'organizzazione e delle spese dei funerali è a carico dei familiari.

## Introduzione agli standard e modalità di verifica

---

**Qualità, competenza e servizio** sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Casa Albergo S. Giuseppe, che aspira alla massima SODDISFAZIONE DEL CLIENTE nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.

Pertanto, il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Al fine del raggiungimento di tale obiettivo la Casa Albergo S. Giuseppe dichiara in modo trasparente sia gli indicatori di qualità che verranno valorizzati all'interno della Casa Albergo sia gli standard da raggiungere per realizzare in concreto tale valorizzazione, nonché definisce gli strumenti e le modalità di rilevazione dei dati relativi ad ogni standard.

Teniamo a precisare che abbiamo definito gli standard sulla base dell'esperienza acquisita nella gestione di Residenze per Anziani: tali standard rappresentano ovviamente un punto di partenza suscettibile di variazione ed aggiornamenti.

Verranno pertanto programmate ed effettuate verifiche periodiche al fine di riesaminare gli obiettivi posti e valutare il livello dei risultati ottenuti. In particolare, durante la prima verifica, sulla base dei dati rilevati, verranno definiti i tempi di attuazione degli obiettivi fissati, tempi che verranno di volta in volta monitorati ed eventualmente ridefiniti durante le verifiche successive.

## Modalità di erogazione: attività prestate e misure effettuate

Attività	Indicatori di processo	Target Coop.	Target Servizio	Indicatori di esito	Target Coop	Target Servizio
Direzione/ Coordinamento	*N° verifiche di tutti i programmi di lavoro previsti	$\geq 1$ / trimestre	idem			
				*Attestazioni di servizio positive	Almeno 1/anno	idem
				*% di giudizi inferiori alla sufficienza nei questionari di soddisfazione	= 10%	idem
				*% di obiettivi raggiunti secondo quelli definiti nelle attività di progettazione	$\geq 80$ %	idem
	*N° incontri con committente	$\geq 1$ / Semestre	idem			
	*N° incontri con operatori	$\geq 1$ / Trimestre	idem			
Assistenza Tutelare	*N° cambi biancheria piana contestualmente al bagno	$\geq 3$ / mese	idem			
Igiene Ambientale				+% corrispondenza allo standard	$\geq 90$ %	idem

## Somministrazione di customer satisfaction

### Ospiti - parenti

Con cadenza annuale verrà sottoposto ai Residenti/parenti un questionario di soddisfazione (vedi allegato).

Tale questionario di semplice compilazione permetterà al Responsabile di Servizio di verificare la qualità percepita da Residenti e parenti.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui parenti/Residenti possono dare consigli al Responsabile del servizio.

Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare il continuo miglioramento dei servizi erogati in Casa Albergo.

Il risultato dei questionari verrà reso visibile durante un incontro con Residenti e parenti.

## **Operatori**

Con cadenza annuale verrà sottoposto agli operatori un questionario di soddisfazione (vedi allegato).

Tale questionario è di semplice compilazione e permetterà al responsabile del servizio di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

Il Questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui l'operatore può dare consigli.

Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare la continua crescita di motivazione degli operatori e del positivo clima di lavoro.

Il risultato del questionario verrà reso visibile e discusso durante le riunioni periodiche con gli operatori.

## **L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri**

---

Al fine di tutelare i propri Residenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la Casa Albergo S. Giuseppe ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

### **Diritto di riservatezza**

---

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano residente della casa Albergo 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 dei residenti, non divulgando informazioni che li riguardano.

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

### **Presenza dei familiari**

---

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei residenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari ed Amici possono consumare i pasti insieme ai Residenti e prendere parte alle attività di animazione.

Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi in Casa Albergo e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

Per rispetto della privacy dei residenti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene dei residenti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

## Pratiche amministrative

---

Il Responsabile del servizio si fa carico di piccole incombenze di segretario a favore dei residenti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

## Custodia denaro e valori

---

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il denaro contante e gli oggetti di valore purchè dettagliatamente indichi su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. L'Ente può rifiutarsi di ricevere tali oggetti di valore soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della Casa Albergo, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucri chiuso e sigillato. L'Ente non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà del Residente e non consegnati con le modalità sopra descritte.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. L'Ente risponde:

- 1) Quando le cose del Residente gli sono state consegnate in custodia;
- 2) Quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli art. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

## Il fumo

---

All'interno della casa albergo, nel rispetto della normativa vigente, non è consentito fumare.

## Orari destinati al riposo

---

Il residente e i visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Residenti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

## Permessi di uscita e libertà personali

---

Il servizio garantisce l'assistenza e vigilanza ai residenti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale.

Tutti i residenti possono uscire liberamente dalla Casa Albergo (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro compilazione e firma dell'apposito modulo. Non sono imputabili alla responsabilità della Casa Albergo danni conseguenti all'esercizio delle responsabilità individuali sia al proprio interno che all'esterno.



## Dimissioni / trasferimenti

---

Il rapporto giuridico instauratosi tra Ente ed il Residente/terzo è a tempo determinato:

- per una durata inferiore a 3 anni

oppure

- per una durata pari a 3 anni prorogabili automaticamente per uguale periodo in caso di mancato recesso da una delle parti.

Qualora il residente e/o il terzo intenda/intendano recedere dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità, dovrà/dovranno dare preavviso all' Ente con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine il Residente deve lasciare la Casa Albergo. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

In caso di decesso la retta viene calcolata come segue: il pagamento di una somma pari a un periodo di 5 (cinque) giorni oltre alla data in cui l'abitazione è resa effettivamente libera. Resta fermo l'obbligo da parte del Residente e/o del terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del soggiorno o, in caso di ritardo nell'allontanamento del Residente, fino al giorno della dimissione dello stesso.

L'ente ha facoltà di recedere al Contratto d'ingresso ed Ospitalità e di dimettere il Residente qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della Casa Albergo e qualora le condizioni del residente siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri residenti o per la propria ( a titolo esemplificativo in caso di peggioramento delle condizioni fisiche e/o cognitive in tal caso il residente verrà indirizzato in un'unità d'offerta socio sanitarie o in un centro specializzato per il trattamento delle demenze). Il Responsabile del Servizio dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di incompatibilità del Residente, al Residente/al terzo/al tutore/al curatore/all'amministrazione di sostegno indicato nel contratto e le dimissioni avverranno non prima di giorni 7 (sette) dall'avvenuta comunicazione di cui sopra ed in forma assistita dal Comune e dall' ASL.

In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti dal contratto d'ingresso e di Ospitalità, il Residente e/o il Terzo è/sono tenuto/tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e comunque, in caso di mancato pagamento entro 10 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e il Residente ha l'obbligo di lasciare la Casa Albergo entro 3 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti del Residente e/o del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi. Qualora il Residente venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ASL e non prima di giorni 3 (tre) dall'avvenuta comunicazione al comune di residenza del residente affinché il medesimo Comune e l'ASL possano prestare la necessaria assistenza.

In ogni altro caso previsto dalle leggi.

La documentazione sanitaria prodotta durante la permanenza e presentata al momento dell'ingresso in Casa Albergo potranno essere richieste, con le modalità e nei termini prevista dalla normativa vigente,

dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La medesima sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta previo pagamento dei diritti di segreteria esposti nel tariffario.

In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura verrà rilasciata la documentazione sanitaria consegnata al momento dell'ingresso.

## Documentazione da presentare al momento dell'ingresso

---

Il residente o i suoi familiari possono rivolgersi alla direzione per ricevere informazioni relative ai documenti e alle condizioni che consentono l'ingresso in Casa Albergo.

Per informazioni più puntuali relative alle modalità di ingresso si rimanda alla sezione *"Ammissione ed accoglienza dei residenti"*.

## Urna per i consigli e le segnalazioni

---

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze dei residenti viene istituita un'urna nella quale i Residenti, i loro familiari, i volontari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo.

## Richiesta delle informazioni

---

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso il Responsabile del Servizio.

## Rette e costi dei servizi non inclusi nella retta

---

Per quanto riguarda le rette applicate e i costi dei servizi non inclusi nella retta si rimanda al tariffario allegato.

L'ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali, o in generale da comprovati aumenti di altre voci di costo dovuti ad interventi strutturali e/o ad altre voci di costo riferite a fattori produttori imprescindibili. Dette variazioni devono essere comunicate al Residente e /o al Terzo per iscritto almeno 15 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe.

Le assenze temporanee comprensive dei ricoveri ospedalieri sono disciplinate come segue: le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto, non daranno diritto a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per Retta. Gli stessi continueranno a decorrere come se il Residente fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

## Meccanismi di tutela e verifica

La Casa Albergò garantisce la funzione di tutela nei confronti del residente anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

### Ufficio preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati al Responsabile del Servizio.

### Funzioni

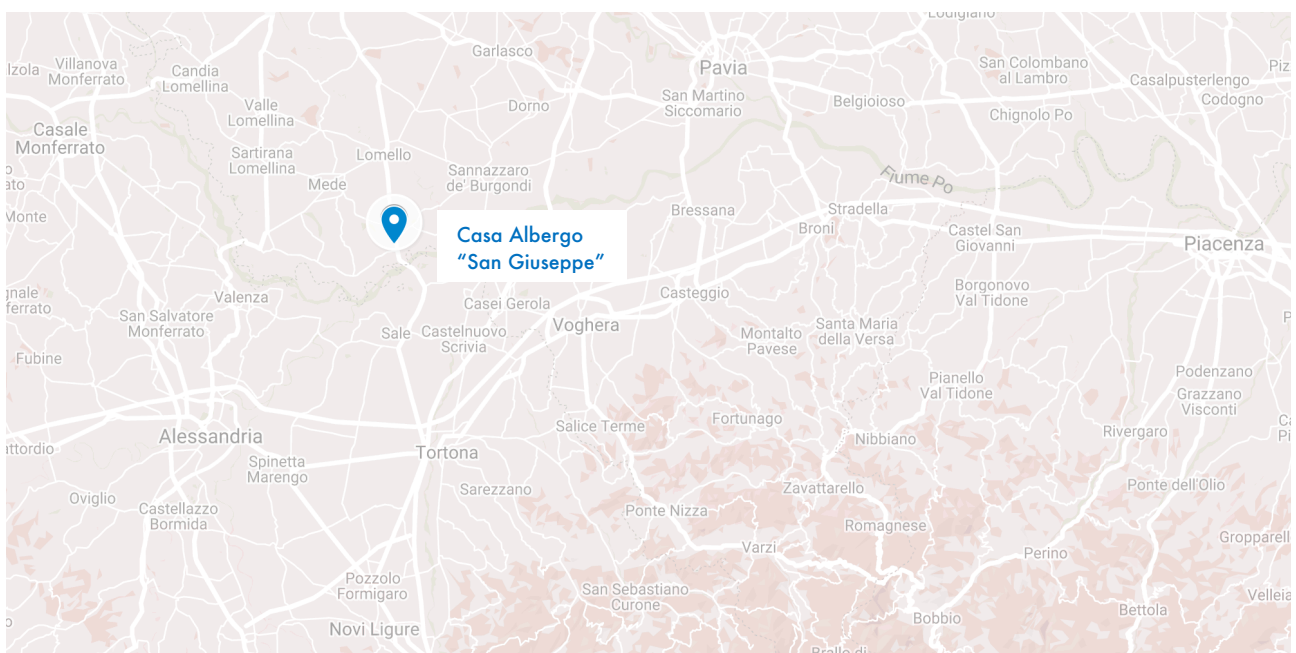
Il Responsabile del Servizio provvede a dare al Residente/ familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla sede centrale che raccolte informazioni in merito si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. Il Residente / Familiare riceveranno, su richiesta, su risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 7 gg. dalla formalizzazione del reclamo.

### Modalità di presentazione del reclamo

Il residente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- Inviando lettera in carta semplice presso la direzione
- Tramite colloquio con il Responsabile del servizio.

## Come raggiungere la Residenza



### **Dall'autostrada**

- Autostrada Piacenza-Torino: uscita Tortona, poi prendere per Sale e poi per Mortara.
- Autostrada Milano-Genova: uscita Castelnuovo Scrivia, poi per Sale e Pieve del Cairo.
- Autostrada Piacenza-Torino: uscita Tortona, poi prendere per Sale e poi per Mortara.

### **Distanze chilometriche:**

Pavia 56, Milano 73, Genova 89, Piacenza 79, Torino 127, Bergamo 129, Bologna 231, Alessandria 28

### **In Autobus:**

Autobus di linea Voghera (Stazione FF. SS)

## **Orari**

---

### **Ufficio Responsabile del Servizio**

È situato al piano terreno.

Apertura dal lunedì al sabato escluso i festivi.

### **Visite parenti / conoscenti**

L'accesso in Casa Albergo per le visite ai Residenti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 09.00 alle ore 18.30.

Ogni residente può ricevere visite, invitare parenti/ conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della Casa Albergo e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Residenti.

### **Pasti**

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari.

### **Orario invernale / estivo**

Pranzo alle ore 12.00

Cena alle ore 18.00



Casa Albergo  
"San Giuseppe"  
Via San Sebastiano, 5  
27037 Pieve del Cairo (PV)

Tel 0384 83 17 54  
Fax 0384 83 28 07

[sangiuseppe@puntoservice.org](mailto:sangiuseppe@puntoservice.org)

<b>Punto Service</b> Cooperativa Sociale a r.l.	<b>LINEE GUIDA</b> <b>Procedure inerenti all'accoglienza, presa in carico e dimissioni degli ospiti</b>	cc 354 CA ist. 7.0  Pag. 1 di 2
----------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------

## SCOPO

Il presente documento fornisce gli elementi necessari per definire le modalità di gestione dell'accoglienza degli Utenti in ingresso

## APPLICABILITA'

Alla Casa Albergo "San Giuseppe" di Pieve del Cairo.

## DEFINIZIONI

- **Linea Guida (LG):** Documento esplicativo emesso da un Responsabile di Processo sui passaggi fondamentali per il raggiungimento di un dato obiettivo.
- **Modulo (MOD):** Documento di registrazione o trasmissione di dati e/o informazioni, necessarie alla gestione della Qualità in azienda.
- **Informativa rischi professionali:** Documento predisposto ai sensi della normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro atto a informare il personale sui rischi tipicamente connessi all'attività svolta.

## RESPONSABILITA'

Le azioni descritte nella presente Linea Guida sono competenza di tutto il personale preposto ai sensi del programma di lavoro.

## MODALITA' OPERATIVE

### - Accoglienza

Il momento dell'ingresso di un Ospite in una casa albergo, rappresenta per l'individuo un passaggio importante che determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona stessa. Prima dell'inserimento i familiari prendono contatto con la direzione e gli uffici amministrativi per le pratiche burocratiche, con il coordinatore dei servizi per raccogliere ulteriori informazioni sulla persona e definire le modalità di accoglienza e di gestione del corredo. Durante tale incontro l'ufficio amministrativo illustrerà all'utente o al suo parente circa la possibilità di accedere ai contributi pubblici.

Le informazioni sull'Ospite sono illustrate/discusse con le diverse figure professionali per attivare fin da subito un'assistenza adeguata e personalizzata.

L'organizzazione dell'accoglienza dovrebbe presupporre la conoscenza del futuro Ospite, da parte del personale individuato, prima del suo ingresso; laddove questo non sia realizzabile sarà comunque necessario come sopra specificato, raccogliere le seguenti informazioni:

- *dati anagrafici;*
- *dati sociali (abitudini di vita, hobby, esigenze spirituali etc.);*
- *stato di salute;*
- *situazione economica;*
- *situazione familiare.*

La raccolta dei sopracitati dati potrà avvenire attraverso una visita domiciliare pre-ingresso, un incontro con i familiari e l'Ospite stesso oppure attraverso la segnalazione da parte di Strutture o Enti competenti. Tutte le informazioni rilevate, verranno riportate sulla modulistica preposta e i dati debitamente trasmessi al personale competente per ruolo e mansione al trattamento dei dati stessi.

Stabilito il giorno d'ingresso dell'Ospite, il personale preposto informerà gli operatori tramite comunicazione scritta su modulistica in dotazione, indicando tra l'altro l'ora dell'ingresso, la stanza assegnata, eventuali ausili per la prevenzione delle lesioni da decubito, prenotazione pasti.

Al momento dell'ingresso il personale preposto all'accoglienza, con la collaborazione del nuovo ospite e/o dei suoi famigliari, compilerà la documentazione predisposta al fine dell'assunzione delle informazioni ritenute inizialmente indispensabili per conoscere l'Ospite sotto i vari aspetti (anagrafico, sociale, medico, ecc.), specie ove la documentazione in questione non sia stata predisposta anticipatamente all'ingresso.

L'ospite e la famiglia riceveranno la Carta dei Servizi ed il personale preposto alla fase di accoglienza registrerà l'elenco sia dei documenti ricevuti dall'ospite entrante, sia di quelli a lui consegnati; assumendo evidenza dello scambio di informazioni.

<b>Punto Service</b> Cooperativa Sociale a r.l.	<b>LINEE GUIDA</b> <b>Procedure inerenti all'accoglienza, presa in carico e dimissioni degli ospiti</b>	cc 354 CA ist. 7.0 Pag. 2 di 2
----------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

Il personale preposto ai sensi del programma di lavoro, dovrà verificare che la stanza, il letto, l'unità dell'Ospite, il bagno e l'armadio siano stati adeguatamente preparati per l'arrivo del nuovo Utente.

L'arrivo dell'Ospite in Struttura sarà gestito secondo le risorse di ciascun centro di costo, rimane inteso che, proporre volti già noti all'Utente incontrati, per esempio, durante la fase pre-ingresso, favorirà l'inserimento e l'adattamento dell'Ospite alla Struttura, aumentando nello stesso la sensazione dell'accoglienza e della tranquillità.

Il personale preposto all'accoglienza si presenterà indossando divisa e cartellino di riconoscimento.

Sarà compito del personale presente far visitare al nuovo Ospite la Struttura in tutti i suoi spazi e locali, in particolare, si dedicherà maggior attenzione alla camera da letto. L'operatore spiegherà al nuovo Ospite il corretto utilizzo del bagno, dei comandi per il letto e del campanello di chiamata.

Il personale preposto visionerà l'eventuale documentazione sanitaria presentata e darà indicazioni specifiche attraverso la compilazione della modulistica in dotazione.

Al personale coinvolto verranno debitamente trasmesse le informazioni dell'Utente utili allo svolgimento delle proprie mansioni, il passaggio d'informazioni deve avvenire attraverso l'uso della modulistica a disposizione.

### **-Dimissioni**

Il personale preposto ai sensi del programma di lavoro, informato dalla Direzione circa il giorno e l'ora delle dimissioni di un Ospite, pianifica le conseguenti operazioni ed in ogni caso provvede a:

- Raccogliere tutta la modulistica predisposta utilizzata per l'ospite ai fini dell'archiviazione
- Comunicare alla mensa l'ultimo pasto
- Pianificare la pulizia a fondo dell'unità ospite dopo le sue dimissioni
- Raccogliere tutta la documentazione personale dell'ospite da consegnare ai famigliari, o all'ospite stesso capace di intendere e di volere, accompagnata dalla lettera di dimissioni che dovrà evidenziare la documentazione stessa consegnata e la presa in consegna dell'ospite stesso da parte dei famigliari ove presenti.

Dovrà essere trattenuta copia di tale lettera di dimissioni controfirmata dall'Ospite o dai famigliari a seconda dei casi.

### **- Ulteriori informazioni**

E' necessario raccogliere i recapiti telefonici delle persone di riferimento dell'Utente da contattare in caso di necessità.

Nel caso in cui non esistano persone di riferimento sarà necessario segnalare i recapiti telefonici dei servizi sociali.

**La gestione dei dati raccolti relativi all'Utente, dovrà rispettare quanto previsto dal Piano Privacy.**

### **DOCUMENTI CONNESSI**

Programma di Lavoro

Informativa rischi professionali

Carta servizi

Cartella accoglienza (Mod. 17/SDS 1)

Comunicazione (Mod. 03)

Data di revisione: 13/09/2016	Emesso da: Resp. Settore D'Amico A.	Verificato da: Resp. Qualità Molinaro E.	Approvato da: Direttore Generale Pastori M
----------------------------------	-------------------------------------------	------------------------------------------------	--------------------------------------------------

Originale in forma controllata archiviato elettronicamente in [\\CUSIO\Sola lettura\ISO Documentazione](#)

Stampe o copie di questo documento sono da considerarsi come non controllate; verificarne prima dell'utilizzo il corretto indice di revisione tramite confronto con l'elenco disponibile in rete.



# CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

## Introduzione

---

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residence sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- **il principio "di giustizia sociale"**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- **il principio "di solidarietà"**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- **il principio "di salute"**, enunciato nell'articolo 32 della nostra Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

<p>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.</p> <p>Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.</p>
<p>di vivere con chi desidera.</p>	<p>di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>di avere una vita di relazione.</p>	<p>di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.</p>
<p>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.</p>
<p>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p>	<p>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p>
<p>di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.</p>

## La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

	1 SETTIMANA		2 SETTIMANA	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
<b>LUN</b>	PASTA AL PESTO** HAMBURGER DI TACCHINO** PISELLI* AL VAPORE FRUTTA FRESCA	MINISTRONE* CON PASTA TOMINI FRESCHI FINOCCHI* GRATINATI AL FORNO FRUTTA FRESCA	PASTA POMODORO E ORIGANO COSCE DI POLLO** AL FORNO FAGIOLINI* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA	MINISTRONE* ALLA GENOVESE CRESCENZA BIETE* AL VAPORE ALL'OLIO FRUTTA FRESCA
<b>MAR</b>	RISOTTO ALLA TREVIGIANA POLLO** AL FORNO PATATE LESSE FRUTTA FRESCA	MINISTRA* D'ORZO FILETTO DI MERLUZZO* ALLA MUGNAIA SPINACI* OLIO E LIMONE FRUTTA FRESCA	RISOTTO AI FUNGHI* SPEZZATINO DI BOVINO CAROTE* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA	ZUPPA* D'ORZO SCALOPPINA DI TACCHINO** SPINACI* SALTATI FRUTTA FRESCA
<b>MER</b>	PASTA AL POMODORO E BASILICO SFORMATO DI RICOTTA E SPINACI* BIETE* FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA* POLPETTE DI BOVINO* IN BRODO FAGIOLINI* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA	POLENTA SALSICCIA IN UMIDO O GORGONZOLA PISELLI* AL VERDE FRUTTA FRESCA	PASTA E LENTICCHIE NASELLO* ALLA LIVORNESE FAGIOLINI* AL VAPORE FRUTTA FRESCA
<b>GIO</b>	RISOTTO ALLA PARMIGIANA BASTONCINI DI MERLUZZO* CAROTE* IN TEGAME FRUTTA FRESCA	MINISTRA GENOVESE* MOZZARELLA CARCIOFI* E PATATE AL VERDE FRUTTA FRESCA	PASTA AL POMODORO E OLIVE VERDI FRITTATA DI ZUCCHINE* PATATE AL FORNO FRUTTA FRESCA	MINISTRONE* CON RISO PROSCIUTTO COTTO BROCCOLI* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA
<b>VEN</b>	PASTA AMATRICIANA CORDON BLEU* CAVOLFOIRE* STUFATO FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCA E PORRI* PIZZA MARGHERITA FINOCCHI* AL VAPORE	PASTA AL PESTO** FILETTO DI PLATESSA* AL FORNO SPINACI* AL FORNO FRUTTA FRESCA	VELLUTATA DI VERDURE* DI STAGIONE INVOLTINI DI PROSCIUTTO CONTORNO TRICOLORE* FRUTTA FRESCA
<b>SAB</b>	GNOCCHETTI SPECK E ZUCCHINE SALSICCIA AL FORNO CAROTE* E PISELLI* FRUTTA FRESCA	MINISTRONE* CON PASTA FRITTATA DI VERDURE* FAGIOLINI* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA	RISOTTO ALL'ORTOLANA* ARROSTO DI LONZA ALLE ERBETTE CAROTE* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA	MINISTRONE* ALLA TOSCANA CON FARRO MOZZARELLA CAVOLFOIRI* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA
<b>DOM</b>	PASTA AL RAGÙ FESA DI TACCHINO AL FORNO SPINACI* AL VAPORE FRUTTA FRESCA	CREMA DI VERDURE* CON RISO BRESAOLA CON SCAGLIE DI GRANA VERDURE MISTE* AL VAPORE FRUTTA FRESCA	RAVIOLI AL BURRO E SALVIA ROLATINA DI POLLO** VERDURE* GRIGLIATE FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURE* AFFETTATI MISTI VERDURE MISTE LESSE* FRUTTA FRESCA

\* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine  
Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

\*\* In caso di mancata disponibilità il prodotto potrebbe essere surgelato.

#### Alternative

**Primi piatti:** pasta o riso in bianco – minestrina

#### Secondi piatti

pranzo: polpette di vitello\* - pollo lesso\*\*

cena: piatto freddo

**Contorni:** purè di verdura – verdura fresca

**Frutta:** yogurt - dessert

	<b>3 SETTIMANA</b>		<b>4 SETTIMANA</b>	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
<b>LUN</b>	RISOTTO ALLA MILANESE HAMBURGER DI POLLO* BROCCOLI* AL VAPORE FRUTTA FRESCA	MINISTRONE DI LEGUMI* SFORNATO DI RICOTTA E VERDURE* CAROTE* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA	RISOTTO ALLA MILANESE SPEZZATINO DI BOVINO CON PATATE E PISELLI* FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA	PASTA E CECI FRITTATA CON BIETE* BROCCOLI* FRUTTA FRESCA
<b>MAR</b>	PASTA AL POMODORO E PESTO ARROSTO DI LONZA PATATE AL FORNO FRUTTA FRESCA	ZUPPA DI LENTICCHIE PIZZA MARGHERITA FAGIOLINI* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA	RAVIOLI AL BURRO E SALVIA TORTINO DI VERDURE* PATATE AL FORNO FRUTTA FRESCA	CREMA DI PISELLI CON RISO* SALSICCIA AL FORNO TRIS DI VERDURE* AL VAPORE FRUTTA FRESCA
<b>MER</b>	PENNETTE AL SUGO VEGETARIANO BASTONCINI DI PESCE* PISELLI* FRUTTA FRESCA	MINISTRONE* ALLA LIGURE* CON PASTINA INVOLTINI DI PROSCIUTTO E FORMAGGIO FINOCCHI* COTTI FRUTTA FRESCA	PASTA POMODORO E ORIGANO MERLUZZO* IN BIANCO ALLE OLIVE CAVOLFIORI* GRATINATI FRUTTA FRESCA	CREMA DI VERDURE* PROSCIUTTO COTTO PATATE PREZZEMOLATE FRUTTA FRESCA
<b>GIO</b>	FUSILLI AL TONNO POLPETTONE DI FAGIOLINI* SPINACI* FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURE* BRESAOLA OLIO E LIMONE CAROTE* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA	FUSILLI AL PESTO MILANESE DI POLLO** BROCCOLI* FRUTTA FRESCA	MINISTRA ALLA LIGURE* CON CROSTINI STRACCHINO PISELLI* AL VAPORE FRUTTA FRESCA
<b>VEN</b>	POLENTA SPEZZATINO O GORGONZOLA VERDURE* AL VAPORE FRUTTA FRESCA	MINISTRONE DI VERDURE* CON PASTINA FILETTO DI MERLUZZO* ALLA MUGNAIA BIETE* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA	PASTA AL RAGÙ VERDESCA* GRATINATA CAROTE* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA	ZUPPA DI PORRI* CON PASTA POLPETTONE DI VERDURE* SPINACI* SALTATI FRUTTA FRESCA
<b>SAB</b>	PENNETTE AL POMODORO CORDON BLEU* PISELLI* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA	RAVIOLI IN BRODO RICOTTA DI LATTE VACCINO CARCIOFI* E PATATE AL VERDE FRUTTA FRESCA	RISOTTO ALLA PARMIGIANA ARROSTO DI TACCHINO** ALLE ERBETTE FAGIOLINI* AL POMODORO FRUTTA FRESCA	MINISTRONE* CON CROSTINI POLLO LESSO** CONTORNO GRIGLIATO* FRUTTA FRESCA
<b>DOM</b>	LASAGNE AL FORNO* POLLO* ALLA CACCIATORA SPINACI* AL VAPORE FRUTTA FRESCA	CREMA DI VERDURE* CON CROSTINI TACCHINO RUCOLA E LIMONE VERDURE MISTE* AL VAPORE FRUTTA FRESCA	CANNELLONI RICOTTA E SPINACI* POLPETTE* ALLA PIZZAIOLA FINOCCHI* AL VAPORE FRUTTA FRESCA	MINISTRONE* CON RISO RICOTTA DI LATTE VACCINO CAROTE* PREZZEMOLATE FRUTTA FRESCA

\* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine  
Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

\*\* In caso di mancata disponibilità il prodotto potrebbe essere surgelato.

#### Alternative

**Primi piatti:** pasta o riso in bianco – minestrina

#### Secondi piatti

pranzo: polpette di vitello\* - pollo lesso\*\*  
cena: piatto freddo

**Contorni:** purè di verdura – verdura fresca

**Frutta:** yogurt - dessert

Spettabile Direzione

---

---

---

---

 , \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_**Oggetto: Comunicazione**Il/La sottoscritt \_\_\_\_\_ , in qualità di parente-delegato  
dell'Ospite Sig.ra/Sig \_\_\_\_\_

con la presente inoltro alla direzione:

**Osservazioni**

---

---

---

---

---

**Suggerimenti**

---

---

---

---

---

**Reclami**

---

---

---

---

---

Firma \_\_\_\_\_



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.*

# QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI

Data di consegna \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Da quanto tempo lavora nel nostro servizio?

1 mese
  6 mesi
  più di 1 anno

Ha ricoperto il ruolo in altre Strutture?

SI
  NO

Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).

Quanto è soddisfatto del rapporto instaurato con i propri colleghi?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Giudica positivamente il rapporto con i suoi responsabili?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto giudica positivamente l'organizzazione del lavoro?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto giudica positivamente i turni di lavoro?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto ritiene che gli strumenti operativi e di verifica a sua disposizione siano adeguati?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quanto segnala eventuali difficoltà nello svolgimento della sua mansione?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quanto giudica positivamente il rapporto con gli ospiti e i familiari?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quanto ha riscontrato difficoltà nel gestire l'emozionalità di questi soggetti?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quali argomenti vorrebbe trattare in un prossimo corso di formazione?

---

---

Osservazioni

---

---

Suggerimenti

---

---

Data di compilazione \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

# QUESTIONARIO SODDISFAZIONE RESIDENTE

Gentile Signora/e,

è per noi importante offrire un servizio che risponda realmente alle esigenze dei nostri Residenti, lavorando ogni giorno perché la Casa Albergo sia un luogo accogliente dove si incontrino professionalità, qualità e disponibilità. Per questo Le chiediamo cortesemente di compilare un breve questionario di soddisfazione e di offrirci i suoi suggerimenti a riguardo.

**Data di consegna** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Età dell'ospite: _____	Sesso: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F		
Vive nella Casa Albergo da:			
<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> da più di 2 anni	<input type="checkbox"/> da oltre 4 anni

**Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).**

Quanto è soddisfatto della disponibilità del personale?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Medico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Infermieristico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Assistenziale?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Fisioterapico?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Animazione?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Amministrativo?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Medico?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Assistenziale?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Fisioterapico?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Animazione?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

### Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Amministrativo?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

### Quanto è soddisfatto della qualità dei pasti?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

### Quanto è soddisfatto delle quantità dei pasti?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

### Quanto è soddisfatto della varietà del menù?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

### Quanto è soddisfatto della pulizia della camera?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

### Quanto è soddisfatto del confort della camera?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

### Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto degli orari di visita?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

## Suggerimenti

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data di compilazione \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

## TARIFFARIO

La retta giornaliera a carico del Residente è pari a:

- € 65,77 (sessantacinque/77) + I.V.A. 5% per un totale pari a € 69,05 (sessantanove/05) (camera singola)
- € 59,90 (cinquantanove/90) + I.V.A. 5% per un totale pari a € 62,89 (sessantadue/89) (camera doppia)
- € 50,31 (cinquanta/31) + I.V.A. 5% per un totale pari a € 52,82 (cinquantadue/82) (camera doppia tariffa - agevolata per residenti a Pieve del Cairo).

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 10 del mese, tramite bonifico bancario / assegno a favore di PUNTO SERVICE COOPERATIVA SOCIALE a r.l. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'Ente. Entro lo stesso termine dovrà avvenire il pagamento delle spese relative ai servizi extra retta usufruiti nel mese precedente.

All'atto della sottoscrizione del Contratto d'Ingresso ed Ospitalità, ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale di importo pari a € 300,00 (trecento/00) che sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

### Servizi compresi nella retta:

---

#### I servizi di supporto alla persona

- Assistenza Religiosa
- Servizi Amministrativi
- Custodia denaro e valori

#### I Servizi Alberghieri

- Ristorazione completa (bevande incluse) secondo quanto previsto dal menù della Casa Albergo
- Pulizia degli ambienti e manutenzione aree verdi
- Lavanderia e Stireria di biancheria intima e indumenti personali (esclusi i capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale); piccoli rammendi
- Televisori nei soggiorni comuni e relativi oneri
- Riscaldamento di tutti gli ambienti

### Servizi non compresi nella retta:

---

- Assistenza sanitaria fornita dal medico di base del Residente
- Assistenza riabilitativa
- Lavanderia e stireria capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale
- Trasporti sanitari



- Trasporti sociali
- Servizi di barbiere e parrucchiere
- Servizio di Podologia/pedicure curativa
- Servizio di pedicure estetica
- Servizio di manicure estetica e/o curativa
- Spese telefoniche personali degli Utenti e dei loro visitatori
- Consumazioni ai distributori automatici di bevande (è possibile richiedere la “chiavetta accumula credito” previo versamento di una cauzione di € 5,00)
- Pasti consumati dai visitatori
- Visite specialistiche
- Servizio mortuario
- Gite di una giornata
- Vacanze estive e/o invernali
- Diritti di segreteria per copie cartelle sanitarie
- Servizi non previsti dalla normativa vigente
- Tutto quanto non esplicitamente previsto nell’art. 5 del “contratto d’Ingresso ed Ospitalità”

### **I prezzi dei servizi a pagamento forniti nella Casa Albergo sono i seguenti:**

- Spese telefoniche: costo del gestore telefonico con maggiorazione del 100%
- Taglio e/o piega extra: da € 15,00 a € 20,00
- Tinte o permanenti: non fattibili in struttura
- Pasto visitatori: da €10,00
- Servizio manicure: da €15,00
- Servizio di podologia/ pedicure curativa: a partire da € 25,00 fino ad un massimo di € 35,00
- Copia cartelle sanitarie: € 0,50 a pagina

***N.B. Eventuali modifiche nel presente tariffario saranno pubblicizzate mediante comunicazione affissa in bacheca.***

Si comunica inoltre che la società ha stipulato alcune convenzioni che prevedono il diritto a tariffe agevolate con importanti Enti, Aziende, Organizzazioni, Istituti clinici e Aziende ospedaliere.

Per i maggiori dettagli e possibile rivolgersi al Responsabile del Servizio.

I servizi sociali del Comune sono a disposizione dell’Ospite per dare informazioni circa la possibilità di accedere a forme di integrazione economica.