



CARTA dei SERVIZI

Comunità Alloggio VILLA AURELIA

Via Castelletto, 3 – 16044 Cicagna (GE)
Telefono 331 4407397 – residenza.lumarzo@puntoservice.org



Cooperativa Sociale a r. l.

Indice

PREMESSA.....	4
PRESENTAZIONE	5
PRESENTAZIONE DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO.....	6
Caratteristiche generali	6
Ammissione ed ingresso degli Ospiti.....	6
Giornata tipo	7
L'Équipe assistenziale	7
Il coordinatore della comunità alloggio.....	8
Utilizzo della camera e delle parti comuni	8
Introduzione agli standard e modalità di verifica	8
L'Anziano residente: informazioni, diritti e doveri.....	9
Diritto alla riservatezza.....	9
Il trattamento dei dati personali	9
Presenza dei familiari.....	9
Permessi di uscita e libertà personali.....	9
Dimissioni / trasferimenti	10
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 2026

Punto Service Coop. Soc.a.r.l.
L'Amministratore Delegato
Dott.ssa Stefania Repinto

PRESENTAZIONE DELLA COMUNITÀ 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

La comunità alloggio può ospitare un massimo di 9 persone anziane, accogliendole sia in camere singole che doppie.

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 Cicagna.

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

- **alberghieri**: ristorazione, pulizia e lavanderia.
- **assistenziali**: assistenza tutelare, terapia occupazionale e supervisione sanitaria.
- **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 della comunità alloggio.

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'unità abitativa.
Fino alle 12.00	L'Ospite può lasciare la comunità per recarsi nel centro abitato
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
- Assistente tutelare
- Medico di medicina generale

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'assistente tutelare 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 "Schenone" di Lumarzo:

- Dell'ambulatorio medico-infermieristico
- Del servizio fisioterapico

Il coordinatore della comunità alloggio

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 comunità alloggio sono affissi gli orari di servizio.

Introduzione agli standard e modalità di verifica

La comunità alloggio è inserita 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 al personale della comunità alloggio.

Permessi di uscita e libertà personali

Gli Ospiti possono uscire liberamente dalla comunità alloggio previa informazione all'operatore in servizio.

Dimissioni / trasferimenti

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra la comunità alloggio 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 della comunità alloggio e termina nei seguenti casi:

- Per disdetta scritta dall'Ospite indirizzata al Responsabile della comunità alloggio, con preavviso di 30 (trenta) giorni;
- per disdetta scritta del Responsabile della comunità alloggio inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni;
- per decesso dell'Ospite;
- per allontanamento immediato dell'Ospite da parte del Responsabile della comunità alloggio 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

La comunità alloggio 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 della comunità alloggio;
- tramite lettera scritta indirizzata al Responsabile della comunità alloggio.

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

Modello reclami

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 di 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



La comunità alloggio si trova nel centro di Cicagna.

Per coloro che giungono in automobile possono usufruire dell'area parcheggio interna.

Orari

Centralino

Telefono 331 44 07 397 dalle ore 9 alle ore 18

E-mail: residenza.lumarzo@puntoservice.org

www.puntoservice.org

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È situato presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Cicagna viale Italia 25

tel. 018 59 21 03

Retta

CAMERA SINGOLA	€ 1.900,00*
CAMERA DOPPIA	€ 1.800,00*
MONITORAGGIO INFERMIERISTICO	€ 250,00*
CENTRO DIURNO (DALLE 8.00 ALLE 18.00)	€ 1.700,00*
RESIDENTI NEL COMUNE DI CICAGNA	SCONTO DEL 10%

* 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 nella comunità alloggio. 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
---	----------

DONNA

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	

UOMO

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.



Comunità alloggio
"Villa Aurelia"
Via Castelletto, 3
16044 Cicagna (GE)

Telefono 331 4407397

residenza.lumarzo@puntoservice.org

