



**LA CARTA DEI SERVIZI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI rev. Gennaio 2024**  
**- D.G.R. 17/3/2010 n. 8/11497 -**

**COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi si può definire come un "Patto scritto" tra l'Azienda (gestore), gli Utenti, gli Operatori e le Istituzioni e/o soggetti che a vario titolo interagiscono per l'erogazione e la fruizione dei servizi alla persona. Essa è, in primo luogo, l'impegno formale dell'Azienda a fornire un servizio corrispondente ai principi generali e fondamentali che la ispirano, nel pieno rispetto dei diritti degli anziani, rendendolo il più possibile corrispondente alle esigenze espresse dall'utenza. E' inoltre strumento di controllo e di verifica dell'operato dell'Azienda da parte dell'utenza che può esigerne il rispetto e l'osservanza in termini quantitativi e soprattutto di qualità delle prestazioni offerte.

**A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI.**

La carta dei Servizi si rivolge:

- Agli Utenti Ospiti
- Agli Utenti potenziali Ospiti
- Ai Familiari
- A tutti gli Operatori della Struttura
- Agli Enti ed Istituzioni esterne che, a qualunque titolo, partecipano alla realizzazione e la gestione della rete dei servizi alla persona
- Ai cittadini in genere

**A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI.**

La Carta dei Servizi è uno strumento integrato che serve a garantire il rispetto dei principi enunciati, dei servizi illustrati e, soprattutto, il benessere e la qualità della vita quotidiana degli Ospiti, favorendone la compartecipazione e l'iniziativa nel contesto delle risorse disponibili. Essa è anche strumento di tutela dei diritti dell'utenza attraverso percorsi e strumenti di controllo dell'osservanza di quanto enunciato

**CHE COSA CONTIENE LA CARTA DEI SERVIZI.**

La Carta dei Servizi descrive per ogni servizio, risorse, modalità di erogazione delle prestazioni, nonché i principi giuridici, fondamentali e normativi che la ispirano:

- Struttura
- Servizi erogati
- Risorse strumentali
- Utenza
- Costi di degenza
- Strumenti per la tutela dei diritti

**COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI.**

Gli Ospiti e i loro Familiari, gli Operatori e i soggetti coinvolti nella gestione dei servizi alla persona, possono utilizzare la Carta dei Servizi per ottenere ogni utile informazione sulla Struttura e sulle prestazioni erogate. In caso di mancato rispetto degli impegni enunciati dalla Carta dei Servizi, gli utenti possono tutelare i propri diritti con l'utilizzo degli strumenti a ciò predisposti: il Questionario di soddisfazione ed il modulo di rilevazione delle osservazioni, suggerimenti e apprezzamenti allegati alla carta stessa.

## LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La struttura recepisce e fa propri i principi e le indicazioni della “Carta dei diritti della Persona Anziana” come indicato nella Deliberazione di Giunta Regionale n.7/7435 del 14.12.2001, non come semplice adempimento amministrativo o regolamentare, ma come effettiva indicazione operativa e principio ispiratore per l'erogazione dei servizi alla 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, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporto 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:
  - Principio “di giustizia sociale”, enunciato nell'art.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'art. 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 dall'art.32 della 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 diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di 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 vedere 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, compatibilmente 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.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	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 e opportuna. 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
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	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
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizioni 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.	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.

## La tutela dei diritti riconosciuti

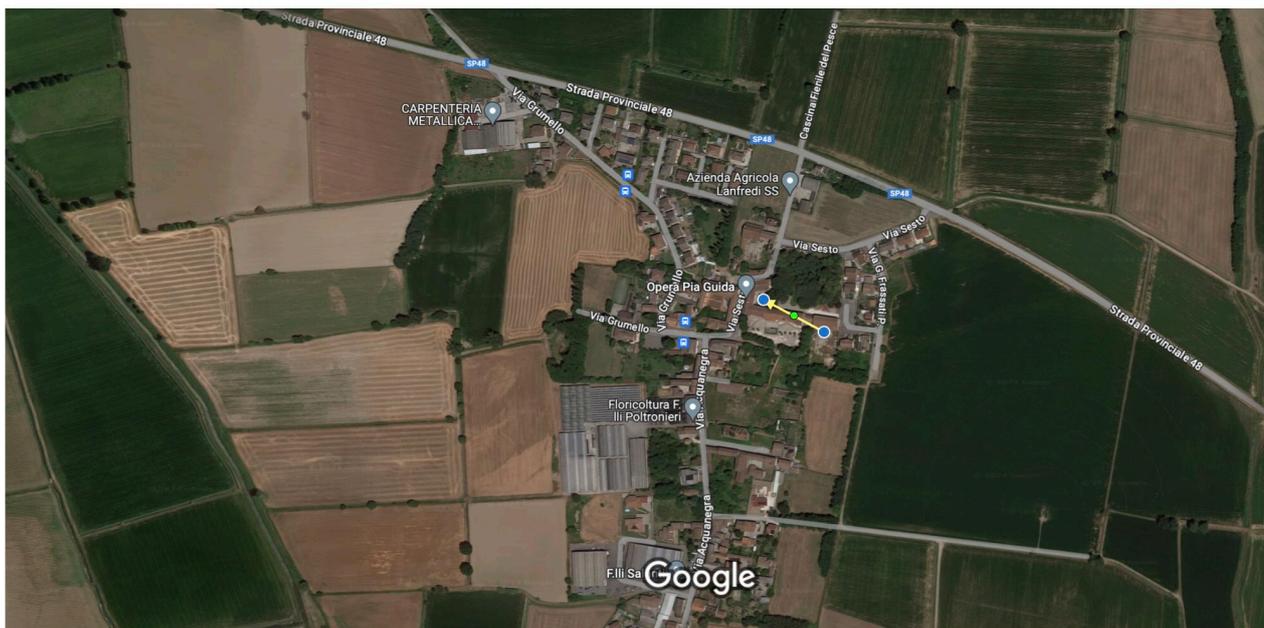
E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni 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. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. E' 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.

## UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La Fondazione Guida dott. Venceslao Onlus si trova nel comune di Acquanegra cremonese, precisamente nella parte orientale della frazione Fengo. La struttura è circondata da un ampio parco che oltreiché donare frescura e refrigerio agli ospiti nelle calde e afose giornate estive, funziona ottimamente come filtro acustico contro i "rumori" del mondo, donando agli ospiti quella tranquillità e quella serenità di cui l'ultimo periodo dell'esistenza umana necessita.

La struttura è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati sia con i mezzi pubblici. Fengo si trova infatti ubicato tra due strade "sensibili" della provincia di Cremona: la 415 Pallese e la 234 Codognese. Provenendo da Cremona percorrendo la 415, l'Opera Pia è facilmente raggiungibile attraverso l'abitato di Sesto, mentre viaggiando sulla 234 una volta raggiunto il comune di Acquanegra le indicazioni per Fengo condurranno facilmente alla struttura.

Pur non disponendo di mezzi privati l'Ente è comunque raggiungibile attraverso il servizio Pullman della Società LINE SPA, che collegano Cremona con Soresina scendendo alla fermata Fengo, oppure attraverso la linea ferroviaria Mantova-Codogno, stazione di Acquanegra .



## GLI ALLOGGI PROTETTI

La struttura MINI ALLOGGI PROTETTI, nell'ambito della rete dei servizi erogati alla persona anziana, dispone di n. 11 (**undici**) alloggi protetti che si collocano nell'edificio situato in Via Sesto, 10 nel Comune di ACQUANEGRA CREMONESE con accesso indipendente sempre da via Sesto.

Gli alloggi protetti si qualificano come tipologia rivolta a soddisfare la domanda assistenziale di anziani bisognosi di vivere in ambiente protetto, secondo quanto previsto dalla DGR 17/03/2010 n. 8/11497.

Attraverso la loro realizzazione la FONDAZIONE GUIDA DR. VENCESLAO ONLUS integra la tipologia dei servizi rivolti all'utenza anziana già presenti nella struttura, nell'intento di fornire risposte diversificate e mirate alle diverse esigenze assistenziali e di "care giving" in regime residenziale, semi residenziale e di residenzialità protetta.

Gli alloggi protetti si configurano come semplice unità residenziale protetta i cui utenti possono, discrezionalmente e secondo i bisogni individuali, accedere a tutti i servizi accessori erogati (Servizio cucina e ristorazione, servizio lavanderia indumenti personali, servizio pulizia, servizio barbiere e parrucchiere, bagni assistiti ed attività di socializzazione ecc.).

Ogni alloggio è predisposto per accogliere n. 1/2 utenti. Sono compresi nel canone a carico degli utenti dei mini alloggi le utenze (luce, acqua, gas,), la biancheria piana da letto, il servizio di manutenzione. Sono escluse le spese telefoniche per le quali l'utente potrà attivare proprio contratto di telefonia, previa autorizzazione da parte della Fondazione. Tali servizi, come i servizi accessori, sono usufruibili per tutti i 365 giorni dell'anno, senza interruzione, proprio perché integrati con le altre unità di offerta assistenziale

## FUNZIONAMENTO DEGLI ALLOGGI PROTETTI

Gli alloggi protetti della struttura "FONDAZIONE GUIDA DR. VENCESLAO ONLUS" di FENGO DI ACQUANEGRA CREMONESE, partecipano e sono inseriti nel progetto delle unità d'offerta proposto e gestito dall'AZIENDA SOCIALE CREMONESE e dell'ASL della PROVINCIA di CREMONA, secondo l'unità d'offerta definita con la DGR 17/03/2010 n. 8/11497. Tale progetto identifica i fattori di qualità di cui dispone la Struttura ed i servizi che sono disponibili per gli utenti degli alloggi protetti, in particolare:

### SERVIZI

- Arredo completo dell'alloggio
- Utenze: acqua, luce, gas
- Manutenzione e pronta riparazione di danni all'alloggio e agli arredi non dolosi
- Pulizia dei locali comuni e dei singoli alloggi
- Dispositivo per chiamate di emergenza
- Reperibilità 24 ore su 24 di un'unità di personale (O.S.S.) secondo la DGR 17/3/2010 n. 8/11497
- Ristorazione (colazione, pranzo, cena)
- Lavanderia
- Dotazione biancheria piana
- Socializzazione

### SERVIZI A RICHIESTA DEGLI OSPITI:

- Parrucchiera Barbiere
- Podologo
- Bagno assistito

Inoltre sono disponibili per gli Utenti i seguenti servizi considerati indicatori di qualità:

- Disponibilità della struttura ad una pronta accoglienza di persone anziane con necessità di inserimento urgente in contesto alloggiativo protetto
- Disponibilità a prolungare la permanenza in struttura nel caso di repentino aggravamento delle condizioni di salute dell'Ospite (qualora non implicino il ricorso a presidi ospedalieri) per il tempo necessario alla famiglia e al Servizio Sociale di reperire la collocazione più idonea alle nuove esigenze dell'anziano (max 30 giorni)
- Attività e proposte volte alla sollecitazione e al mantenimento delle abilità funzionali degli Ospiti
- Particolari iniziative di carattere socio-culturale ed animativo volte al mantenimento/consolidamento del legame

degli Ospiti con la comunità sociale di appartenenza e allo scambio solidale tra le generazioni.

- Servizio trasporti sia per favorire la vita relazionale degli Ospiti all'esterno degli alloggi che per garantire, qualora sia previsto, il loro accesso alla rete dei Servizi Sociali Territoriali (es. ambulatori specialistici, commissioni varie etc.)

GESTIONE DEL SERVIZIO: La struttura degli alloggi protetti si configura con le caratteristiche della casa. Criteri ispiratori fondamentali sono pertanto:

1. Centralità della persona nella sua globalità. Integrazione multidisciplinare degli interventi e dei saperi a supporto dei bisogni degli Ospiti e della loro cura (es. Medico, Infermiere, Operatore all'assistenza, Personale amministrativo, Volontari etc.)

2. Personalizzazione degli ambienti e degli interventi con particolare attenzione alla storia e ai desideri degli Ospiti previa autorizzazione da parte della Fondazione

3. Continuità dei legami affettivi famigliari e/o amicali (se ancora presenti) nel rispetto delle norme di sicurezza.

4. Elasticità nell'organizzazione interna pur nel rispetto delle norme di sicurezza e dei vincoli di gestione

Sono inoltre garantiti, nel rispetto del progetto di accreditamento, i seguenti servizi quali indicatori di qualità:

- Collaborazione strutturata con realtà del territorio (scuole, gruppi culturali etc.) che valorizzano le specifiche potenzialità di ciascun Ospite
- Forme, per quanto possibile, di coinvolgimento degli Ospiti dei mini alloggi in alcuni momenti della vita comunitaria quotidiana condivisibili con la realtà del Paese.

Gli alloggi protetti della struttura "FONDAZIONE GUIDA DR. VENCESLAO ONLUS" di FENGO DI ACQUANEGRA CREMONESE sono tenuti al mantenimento dei requisiti e dei servizi sopra illustrati, nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 17 marzo 2010 n. 8/11497.

### **CATTERISTICHE STRUTTURALI**

La struttura che ospita gli alloggi protetti, si sviluppa nell'edificio ISTITUZIONALE al piano terreno che ospita l'unità d'offerta R.S.A., di proprietà della Fondazione, adeguato a livello strutturale alla normativa vigente in materia.

L'ingresso allo stesso è indipendente attraverso passo carraio e pedonale dalla pubblica via.

Gli alloggi protetti sono tutti ubicati al piano terreno dell'immobile e costituiti da diverse tipologie, in particolare :

**n. 4 alloggio composto da soggiorno-cucina, letto singolo antibagno e bagno ;**

**n. 7 alloggi composti da soggiorno-cucina, due letti singoli/matrimoniale e bagno .**

Spazi comuni condivisi Servizi generali con l'unità d'offerta R.S.A..

### **I SERVIZI E LE PRESTAZIONI EROGATE AGLI UTENTI DEGLI ALLOGGI PROTETTI**

La struttura MINI ALLOGGI eroga agli utenti degli alloggi protetti i seguenti servizi:

#### **SERVIZI GENERALI**

1. Alloggi composti da: soggiorno con angolo cottura, bagno, camera da letto

2. Arredo completo di tutto l'alloggio. Gli utenti possono comunque scegliere di allestire l'appartamento con parte di proprio arredamento, previa autorizzazione della Fondazione. Questo non comporta alcuna variazione del costo fisso della retta.

3. Utenze: energia elettrica, acqua potabile, riscaldamento, condizionamento.

4. Biancheria piana da letto consistente in: materasso, cuscino, lenzuola, traversa, federe, copriletto. Gli utenti possono comunque scegliere di utilizzare la propria biancheria da letto, in tal caso con lavaggio e stireria non a carico della Fondazione. Questo non comporta alcuna variazione del costo fisso del canone.

5. Servizio di manutenzione e piccole riparazioni dell'alloggio e degli arredi e attrezzature in dotazione

#### **Servizi accessibili agli utenti degli alloggi protetti.**

Nell'intento di permettere e incentivare la vita sociale degli Ospiti dei mini alloggi assistiti, sono a disposizione degli utenti i seguenti servizi ed attività :

- Servizio Medico interno alla struttura in presenza
- Servizio infermieristico giornaliero
- Servizio O.S.S. giornaliero ed in pronta reperibilità 24 ore giornaliere
- Organizzazione di feste , avvenimenti, progetti (aperti anche ad utenti esterni) in condivisione con l'unità d'offerta R.S.A..

- Bagno assistito

I servizi sopra descritti sono usufruibili a richiesta degli utenti senza alcun onere aggiuntivo sul canone.

#### **Servizio amministrativo**

Il servizio Amministrativo è svolto nel rispetto di tutte le normative nazionali e regionali in materia. Gli stessi Uffici gestiscono: -Lista di attesa -Ammissione -Fatturazione rette -Debito informativo relativo all'accreditamento - Segretariato sociale -Espletamento delle pratiche, se necessario, per l'ottenimento del voucher sociale tramite l'Assistente Sociale del Comune -Contabilità -Gestione del personale

#### **Servizio di manutenzione**

L'Ente garantisce il servizio di piccola manutenzione e riparazione degli impianti e arredi in dotazione e cura degli spazi verdi.. Vengono garantite le seguenti prestazioni:

- Manutenzione e piccole riparazioni dei locali, impianti, arredi
- Approvvigionamento del materiale di consumo
- Gestione della raccolta differenziata dei rifiuti e trasporto in discarica.

#### **SERVIZI ACCESSORI**

Gli utenti dei mini alloggi assistiti possono accedere ai servizi accessori su richiesta individuale ed a libera scelta. Il costo dei servizi accessori costituisce la parte variabile del canone secondo l'uso effettivo degli stessi.

**Servizio ristorazione** la struttura garantisce agli Utenti, l'approvvigionamento, la preparazione il confezionamento e la somministrazione dei pasti

I pasti possono essere consegnati al domicilio dell'utente oppure possono essere consumati nella sala da pranzo della struttura, in accordo con la Direzione della Fondazione e la disponibilità degli spazi. Il servizio comprende:

- Colazione
- Pranzo
- Cena

Il menù tipo e l'andamento stagionale delle preparazioni sono quelle previste nell'allegato 1). E' possibile, comunque, richiedere diete speciali se consigliate dal medico curante od interno.

#### **Servizio lavanderia e guardaroba**

Viene garantito agli Utenti degli alloggi protetti il servizio di lavanderia della biancheria da letto e biancheria personale. Il cambio viene effettuato con cadenza settimanale od al bisogno.

**Il costo del servizio di lavanderia per gli indumenti personali è incluso nel canone.**

#### **Servizio di pulizia**

La struttura MINI ALLOGGI garantisce il servizio pulizia di tutti i locali degli alloggi protetti. Gli addetti al servizio svolgono le operazioni di pulizia ordinaria tutti i giorni esclusi i festivi, mentre le pulizie straordinarie hanno cadenza mensile.

**Il servizio svolto è incluso nel canone mensile.**

#### **Servizio parrucchiere e barbiere**

E' garantito il servizio di parrucchiere e barbiere che viene svolto da personale abilitato esterno che effettua le proprie prestazioni a richiesta degli Utenti.

Il servizio parrucchiere viene svolto al bisogno su richiesta dell'Ospite.

**L'onere per il servizio non è compreso nel costo del canone può variare a seconda delle prestazioni richieste.**

#### **Assistenza spirituale**

La struttura è dotata di una convenzione con la Parrocchia di FENGO di ACQUANEGRA CREMONESE per il servizio di assistenza spirituale svolto dal Parroco della medesima Parrocchia o suo delegato. Lo stesso Parroco svolge l'assistenza spirituale, e la celebrazione dei Sacramenti.

## **OPERATIVI**

I servizi agli utenti dei mini alloggi assistiti sono erogati avvalendosi di strumenti operativi atti a garantirne la qualità, la conformità ai principi enunciati in questa carta dei servizi e a monitorarne i risultati. Secondo le indicazioni nazionali e regionali, l'Ente ha adottato i seguenti strumenti operativi e di organizzazione delle risorse:

- LA CARTA DEI SERVIZI
- IL PIANO DI LAVORO
- I TURNI DI LAVORO E GLI ORARI DI FUNZIONAMENTO DI TUTTI I SERVIZI
- IL DOCUMENTO DELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI
- I PIANI DI EMERGENZA
- IL REGISTRO DELLE MANUTENZIONI DEGLI IMPIANTI E DELLE ATTREZZATURE.  
SCHEDE DI RENDICONTAZIONE PER L'ASSOLVIMENTO DEL DEBITO  
INFORMATIVO NEI CONFRONTI A.S.L. DI CREMONA
- FASCICOLO PERSONALE DELL'UTENTE .
- IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

## **LE MODALITA' PER L'ACCESSO**

L'accesso agli alloggi protetti avviene previa presentazione di apposita domanda su modulistica fornita dalla struttura che è dotata di un Ufficio accettazione presso il quale è possibile ricevere ogni informazione anche per via telefonica e richiedere, se necessario, l'invio tramite posta o fax della modulistica per l'ingresso (**TEL 037270106 FAX 0372721259**  
**E mail – [amministrazione@fondazioneguida.it](mailto:amministrazione@fondazioneguida.it); Orario: dal Lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00.**

### **Per l'inserimento in lista d'attesa:**

1. Compilazione e consegna all'Ufficio accettazione della domanda per l'ammissione su modulo fornito dalla struttura.

Tutta la modulistica è disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Fondazione e potrà essere inviata anche via posta o fax alle persone impossibilitate al ritiro.

### **Per l'accettazione:**

1. L'accesso degli Utenti dei mini alloggi assistiti avviene tutti i giorni, dal lunedì al venerdì , con preavviso di almeno 5 giorni rispetto alla data di ingresso. Qualora l'Utente rinvi l'ingresso rispetto alla data della conferma , lo stesso è tenuto comunque al pagamento del canone da tale data sino al momento dell'effettivo ingresso.
2. All'atto dell'ingresso l'Ospite o il familiare di riferimento sottoscrivono l'impegnativa di ammissione con la quale dichiarano di accettare tutte le condizioni ed i regolamenti vigenti. e si impegnano a pagare in via posticipata il canone con cadenza mensile, pena l'immediata dimissione. L'Ospite dovrà inoltre fornire la seguente documentazione all'Ufficio accettazione
  - Copia del documento di identità dell'Ospite
  - Copia del codice fiscale
  - Eventuali esenzioni ticket
  - Eventuali certificazioni di invalidità
  - Tessera sanitaria regionale

E' prevista per gli Ospiti ed i loro familiari la possibilità di effettuare visita preventiva guidata all'alloggio con semplice preavviso telefonico di almeno un giorno.

**La priorità di accesso alla struttura spetta sempre ed in ogni caso ai residenti in ACQUANEGRA CREMONESE e FENGO.**

## **Dimissioni**

La dimissione dai mini alloggi degli Utenti non prevede particolari formalità o adempimenti

1. L'Utente o il familiare di riferimento comunicano all'Ufficio accettazione, per iscritto, almeno con 15 giorni di anticipo, l'intenzione di lasciare libero il mini alloggio

L'alloggio deve essere lasciato in buone condizioni, libero da ogni arredo o suppellettile di proprietà dell'Utente. Eventuali danni all'abitazione o agli arredi in dotazione verranno addebitati sulla fattura dell'ultimo pagamento

## **IL COSTO DEL CANONE**

Il canone degli alloggi protetti si compone di una parte fissa ed invariabile costituita dai costi fissi mensili che comprende tutti i servizi descritti come dotazione base e da una parte variabile che si riferisce ai servizi accessori secondo l'utilizzo richiesto ed usufruito

Il costo fisso mensile è pari a € 1.385,00 ALLOGGIO SINGOLO ed €. 1.300,00 ALLOGGIO DOPPIO I costi fissi della retta sono riferiti ad un solo Utente.

*Il canone* deve essere pagato, previa ricevuta di fattura esente IVA, entro il giorno 10 del mese di successivo a quello di riferimento. Il costo della marca da bollo competente viene conteggiato in fattura ed è a carico dell'Ospite.

Sono esclusi dall'importo del canone e quindi, debbono essere pagati a parte con oneri a totale carico dell'Ospite, i servizi opzionali.

A) *Nel canone mensile di utilizzo sono compresi i servizi di:* ristorazione, pulizia alloggi privati ospiti, consumi utenze con esclusione della linea telefonica, servizio lavanderia ospiti in caso di utilizzo del materiale fornito dalla Fondazione, pronto intervento in presenza/reperibilità nelle 24 ore giornaliere di un O.S.S./INFERMIERE PROFESSIONALE, con integrazione del servizio animazione della RSA.

B) Servizi opzionali a pagamento

La quota oraria delle prestazioni non comprese *nel canone base*, da concordarsi con la Direzione della Fondazione, sono stabilite come segue:

- Servizio infermieristico €. 26,00 orarie
- Servizio Fisioterapia €. 26,00 orarie

## **IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

Il questionario di soddisfazione è lo strumento attraverso il quale la struttura "MINI ALLOGGI PROTETTI" rileva, con cadenza almeno annuale, il grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari rispetto ai servizi ed alle prestazioni erogate.

Esso non ha solo valenza di pura rilevazione statistica a posteriori del gradimento dell'Utenza, ma si pone anche come modalità operativa per rilevare e dare ascolto costantemente ai bisogni e alle esigenze degli utenti, nell'intento di coinvolgere gli stessi come parti attive nell'erogazione dei servizi.

Il questionario di soddisfazione verrà inviato a tutti gli Ospiti o loro famigliari e dovrà essere compilato in forma assolutamente anonima e riconsegnato agli Uffici amministrativi o al personale della struttura.

Unitamente al questionario di soddisfazione, la struttura dispone di un modulo per l'esposizione delle lamentele, suggerimenti o apprezzamenti degli Ospiti che può essere usato ogni qualvolta se ne ravveda la necessità da parte degli Ospiti o dei famigliari. Tale modulo è esposto nell'ingresso e può essere compilato in forma assolutamente anonima e poi depositato nella cassetta predisposta all'ingresso.

Il questionario di soddisfazione ed il modulo sono recepiti dalla presente carta dei servizi e fanno parte integrante della stessa come allegati

## **ALLEGATI:**

- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ALLOGGI PROTETTI
- MODULO PER SEGNALAZIONE OSSERVAZIONI, LAMENTELE
- SCHEMA DI MENU' TIPO

*Alloggi Protetti per anziani Fondazione Guida Dr. Venceslao Onlus*

**Gentile Signora/e,**

Le chiediamo cortesemente di voler rispondere al seguente **Questionario di Soddisfazione**, riguardante i servizi e le prestazioni che Lei riceve presso **il Suo Alloggio Protetto** esprimendo il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremo migliorare la qualità dei nostri Servizi e, quindi, garantirLe il pieno soddisfacimento dei Suoi bisogni, delle sue esigenze e delle sue aspettative.

Tenga presente che la compilazione del questionario **è del tutto anonima**. La invitiamo, pertanto a compilare in ogni parte il questionario e a depositarlo nella cassetta apposita che troverà all'ingresso del Centro Diurno Integrato.

Per la compilazione sarà sufficiente apporre una crocetta sulla voce che si intende evidenziare. Nel caso che Lei non sia in grado di rispondere, può essere aiutato o sostituito da un familiare o da altra persona di riferimento

La ringraziamo sin da ora per la preziosa collaborazione che vorrà accordarci, assicurando la massima attenzione e considerazione per quanto da Lei rilevato

Distinti saluti

IL PRESIDENTE

---

*Alloggi Protetti per anziani FONDAZIONE GUIDA DR. VENCESLAO ONLUS*

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEGLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI**

**1. Accoglienza e informazioni**

**A. Come considera l'accoglienza al momento dell'inserimento del Suo mini alloggio assistito?**

- o Ottima
- o Buona
- o Discreta
- o Sufficiente
- o Scarsa

**B. Come considera le informazioni ricevute al momento dell'inserimento in riferimento ai servizi ed alle attività a sua disposizione? (carta dei servizi, informazioni sui servizi accessori, gli orari pasti, attività animazione, bagno assistito, servizi alberghieri ecc.)**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

**C. Come giudica l'aspetto ambientale e l'allestimento del suo alloggio e degli spazi collettivi a sua disposizione?**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

**2. Servizi alberghieri**

**A. Come valuta il grado di pulizia e comfort del suo alloggio?**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

**B. Come giudica il vitto? (se usufruisce del servizio)**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

**C. Come giudica la distribuzione e le modalità di somministrazione del vitto? (allestimento della sala pranzo, orari di somministrazione, cura nella distribuzione se utilizza il servizio)**

- o Ottima
- o Buona
- o Discreta
- o Sufficiente
- o Scarsa

**D. Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba? (se utilizzato)**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

**E. Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla lavanderia e guardaroba?**

- o Ottima
- o Buona
- o Discreta
- o Sufficiente
- o Scarsa

**F. Come giudica il servizio di manutenzione generale del suo alloggio? (degli arredi e attrezzature, della struttura in genere)**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

### **3. Assistenza socio sanitaria**

**A. Come giudica l'intervento del personale infermieristico ed assistenziale (se richiesto)?**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

**B. Come giudica il grado di collaborazione tra il personale sanitario e il medico?**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

**C. Come giudica il servizio infermieristico a Lei fornito se richiesto? (professionalità, puntualità, disponibilità, attenzione)**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

4. **Animazione e attività di socializzazione**

A. **Come giudica il servizio di animazione , attività di socializzazione cui partecipa se lo desidera?**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

B. **Come ritiene sia il comportamento del personale addetto all'animazione ed alle attività di socializzazione per quanto si riferisce alla disponibilità e alla professionalità?**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

C. **Come giudica i rapporti di interrelazione individuale e collettiva ed il clima che crea l'animazione all'interno della struttura?**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

5. **Servizi Amministrativi**

A. **Come giudica il servizio svolto dagli Uffici Amministrativi ?**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

B. **Come giudica il servizio svolto dall'U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico?**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

C. **Come giudica la disponibilità, efficienza e professionalità del personale addetto agli Uffici Amministrativi?**

- o Ottima
- o Buona
- o Discreta
- o Sufficiente
- o Scarsa

6. **Clima generale e ambientale**

A. **Come giudica il rapporto umano di disponibilità, professionalità, attenzione alla sua persona nel suo insieme ?**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

**B. Come giudica l'ambiente e i rapporti in generale con il personale e con gli altri utenti?**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

**C. Come giudica il rispetto della sua privacy?**

- o Ottimo
- o Buono
- o Discreto
- o Sufficiente
- o Scarso

**Modulo per eventuali osservazioni, note, reclami**

*Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i suoi suggerimenti*

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. *Cosa apprezza maggiormente dei servizi che le sono erogati.?*

3. *Quali aspetti o quali servizi considera in modo negativo?*

4. *Quali suggerimenti o annotazioni ritiene di poter indicare?*

*Grazie per la sua cortese e preziosa collaborazione*

# MENU INVERNALE



# SECONDA SETTIMANA

GIORNO	PRANZO	CENA
LUNEDI	PASTA ALL'AMATRICIANA <sup>1</sup> SALSICCIA CON PISELLI INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA	ZUPPA DI VERDURA <sup>9</sup> SFORMATO DI PATATE E FUNGHI <sup>1-3-7</sup> VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA
MARTEDI	TORTELLINI BURRO E SALVIA <sup>1-3-7</sup> FILETTO DI MERLUZZO PANATO <sup>4</sup> INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA	VELLUTATA DI CAROTE <sup>9</sup> PORCHETTA VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA
MERCOLEDI	GNOCCHI DI SEMOLINO ALLA PARMIGIANA <sup>1-7</sup> FRITTATA CON SPINACI <sup>3-7</sup> INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA	ZUPPA DI PORRI E PATATE <sup>9</sup> STRACCETTI DI POLLO AL FORNO VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA
GIOVEDI	RISOTTO CON SALSICCIA <sup>7-9</sup> HAMBURGER DI MANZO ALLA VALDOSTANA <sup>7</sup> INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCA <sup>9</sup> INVOLTINI CON SPINACI <sup>7</sup> VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA
VENERDI	PASTA AL RAGU' DI PESCE <sup>1-4</sup> FILETTO DI NASELLO ALLA MUGNAIA <sup>4-7</sup> INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA	RAVIOLI IN BRODO <sup>1-3-9</sup> FORMAGGI MISTI <sup>7</sup> VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA
SABATO	ZUPPA DI PATATE E FUNGHI <sup>9</sup> BRASATO CON POLENTA INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA	MINISTRA DI RISO E SPINACI <sup>9</sup> OMELETTE <sup>3-7</sup> VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA
DOMENICA	LASAGNE ALLA BOLOGNESE <sup>1-3-7-9</sup> POLLO AL FORNO INSALATA DI STAGIONE PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA TORTA <sup>1-3-7</sup>	MINISTRONE <sup>9</sup> UOVA SODE <sup>3</sup> VERDURA COTTA PANE <sup>1</sup> E FRUTTA FRESCA

## ALTERNATIVE SEMPRE PRESENTI

- **PRIMI PIATTI** PASTA ALL'OLIO<sup>1</sup> - RISO ALL'OLIO - PASTINA IN BRODO VEGETALE<sup>1-3-9</sup> - SEMOLINO IN BRODO<sup>1-9</sup>
- **SECONDI PIATTI** CARNE MACINATA - POLLO LESSO - PROSCIUTTO COTTO - CRESCENZA<sup>7</sup>
- **CONTORNI** PURE' DI PATATE<sup>7</sup> - PATATE BOLLITE - INSALATA
- **FRUTTA** FRUTTA FRESCA - COTTA AL FORNO - FRUTTA FRULLATA - FRUTTA SCIROPATA - YOGURT<sup>7</sup>
- **PANE** CRACKERS<sup>1</sup>

- I NUMERI ACCANTO A OGNI PIETANZA INDICANO GLI ALLERGENI PRESENTI NELLA STESSA (ALLEGATO REG. UE 1169/11 – "ALLERGENI")