



" Carta dei Servizi "

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

01 Presentazione

- 01.01 La Carta dei Servizi
- 01.02 La Cooperativa Sociale C.R.M.
- 01.03 Gli Alloggi Protetti per Anziani
- 01.04 Contatti

02 Filosofia gestionale degli A.P.A.

- 02.01 Principi fondamentali
- 02.02 Privacy
- 02.03 Formazione
- 02.04 Volontari

03 I servizi dell'Unità d'Offerta A.P.A.

- 03.01 I nostri servizi
- 03.02 Servizi compresi nella retta
 - 03.02.a Utenze e manutenzione
 - 03.02.b Servizio di igiene ambientale
 - 03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba
 - 03.02.d Servizio di ristorazione

03.03 I servizi alla persona

- 03.03.a Servizio di assistenza sanitaria
- 03.03.b Servizio socio-assistenziale
- 03.03.c Servizio di animazione e socializzazione

03.04 I servizi non compresi nella retta

03.05 Altri servizi

03.05.a L'assistenza spirituale

03.05.b Servizio custodia valori

03.05.c Servizio di trasporto

04 L'accoglienza

- 04.01 Domanda di Ammissione e documentazione
- 04.02 Ammissibilità
- 04.03 Gestione Liste di Attesa
- 04.04 Modalità di inserimento
- 04.05 Stesura del Fascicolo Personale

05 Costi dell'ospitalità

- 05.01 Retta
- 05.02 Deposito cauzionale

06 La vita negli A.P.A.

- 06.01 Tutela
- 06.02 Visite di parenti ed amici
- 06.03 Divieti
- 06.04 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio
- 06.05 Responsabilità per danni
- 06.06 Dimissione e decessi

07 Sicurezza e Sistema Qualità

- 07.01 Sicurezza
- 07.02 Rilevazione della soddisfazione degli ospiti

08 Disposizioni finali

09 Allegati alla Carta dei Servizi

01. PRESENTAZIONE

01.01 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi:

- serve ad avvicinare gli ospiti ed i loro familiari alla vita dell'unità d'offerta Alloggi Protetti per Anziani, (A.P.A.), nell'ottica di favorire una corresponsabilità nella gestione dei processi socio-assistenziali;
- serve a garantire la qualità del servizio: è pieno diritto degli ospiti di esigere tutto quanto è scritto in questa "Carta";
- costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno costante a migliorare la comunicazione tra i nostri servizi, l'ospite e i suoi familiari;
- vuole garantire la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.


All'interno della Carta dei Servizi vi è una descrizione di tutto quanto da noi offerto nei nostri Alloggi protetti per Anziani e una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei nostri servizi. Con questa "Carta" ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente e che sia sempre più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure. La validità della Carta dei Servizi è stabilita a tempo indeterminato sino ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti da parte del Consiglio di Amministrazione di C.R.M. o per sopravvenute disposizioni normative.

01.02 La CRM Cooperativa Sociale Onlus

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata "C.R.M. Coop Sociale Onlus" - con sede legale in via Pier Paolo Pasolini, 3 - 20151 Milano, tel.: 023390403 - Partita IVA n° 08029590158, è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano al numero 08029590158 e al R.E.A. n. 1205814., è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione A, numero 76, è iscritta all'Albo Nazionale della Cooperazione al numero A 108648, è iscritta al Registro Prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al numero 76, - è stata costituita il 2 ottobre 1985 e opera nel campo della salute ed in particolare modo delle attività preventive e riabilitative con l'intento di aiutare le persone che ricevono i nostri servizi a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione attiva della salute.. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa. La C.R.M. ha iniziato la sua attività con l'apertura di un centro di riabilitazione fisioterapica a Milano, a tutt'oggi ancora funzionante; nel corso del tempo ha acquisito competenza nella gestione di nuovi servizi, rivolti prevalentemente a persone anziane, a persone diversamente abili, ai minori. Dal 2002 ha un sistema certificato conforme alle norme UNI EN ISO 9001 a testimonianza dell'orientamento verso un continuo miglioramento dei servizi resi all'utenza. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale Onlus è composta da più di 350 soci, con una netta prevalenza di donne. Dal 2010 La Coop. C.R.M. ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 eleggendo un organismo di vigilanza interno e dotandosi di un proprio Codice Etico.

01.03 Gli alloggi protetti per anziani

L'Unità d'offerta sociale denominata "Alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.)" è una struttura costituita da unità abitative destinate ad anziani singoli o in coppia, persone autosufficienti ma non più in grado di

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	Alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.)	<i>Rev 02</i>
	Glicine e Tulipano Viale Lodi 43 - Pavia	<i>Data 02/01/2018 Pag. 3 di 13</i>

gestire in autonomia tutte le funzioni di vita quotidiane, che necessitano di una supervisione in un ambiente controllato e protetto da parte di personale professionalmente qualificato; l'unità di offerta è perciò progettata e attrezzata in modo da garantire la massima conservazione delle capacità e dell'autonomia della persona, la tutela della privacy, il mantenimento dei rapporti familiari e amicali, la conservazione delle abitudini e degli interessi di vita, prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti e relazioni interpersonali, prevenire ricoveri impropri, dare sollievo alle famiglie: 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.

Gli Alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.) denominati "**Glicine**" e "**Tulipano**", sono una unità di offerta costituita da 2 appartamenti che possono ospitare complessivamente 4 persone anziane che non necessitano di assistenza socio-sanitaria continua e sono così composti: ingresso indipendente, sala da pranzo e cucina, camera da letto, bagno dotato di ausili e servizi igienici, attrezzati di dispositivo per chiamate d'emergenza da ogni alloggio. Gli ambienti sono dotati di condizionamento.

Trattandosi di edificio di due piani fuori terra ad uso residenziale, al fine di eliminare le barriere architettoniche, è stato installato un impianto servo - scala ai sensi dell'art. 4.1.13 del DM. 236 14 giugno 1989.

01.04 Contatti

- Per contattarci: I nostri uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle 12,30 e dalle ore 13,30 alle ore 17,00. E' sempre possibile raggiungere gli uffici amministrativi e la Direzione tramite centralino: 0382/468915, fax: 0382/469008, oppure e-mail: villaflavia@crmsociale.it
- Come raggiungerci: Gli A.P.A. "Glicine e Tulipano" sono situati in viale Lodi, n. 43, nel Comune di Pavia, sono comodamente raggiungibili in autovettura. La Struttura è dotata di ampi parcheggi gratuiti esterni; può essere raggiunta anche attraverso l'uso dei mezzi pubblici: Autobus n. 7, la cui fermata è a poche decine di metri. Poco distante vi è il capolinea delle linee n.6 e n.7.
- Visite guidate: Previo appuntamento è possibile che le persone interessate possano visitare i locali degli A.P.A.. Il Coordinatore, o una persona da lui incaricata, accompagnerà i visitatori rispondendo alle domande e fornendo tutte le informazioni richieste.

02. FILOSOFIA GESTIONALE

02.01 Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la CRM Coop. Sociale Onlus nella gestione dei suoi servizi in generale e degli A.P.A. in particolare si possono riassumere nei seguenti principi:

- **Eguaglianza:** CRM. si impegna ad erogare interventi con imparzialità, senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.
- **Continuità:** CRM si impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.
- **Efficienza ed efficacia:** CRM si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone.
- **Accoglienza:** CRM si pone nei confronti dei clienti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.
- **Partecipazione:** CRM garantisce la partecipazione dell'ospite e della famiglia alla prestazione che vengono erogate. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- **Responsabilità** CRM si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute e a soddisfare i bisogni espressi dai clienti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli utenti.
- **Etica** Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura

02.02 Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali in osservanza di quanto previsto dall'art. 13 del D. lgs. 30 giugno 2003, n.196. L'Unità di Offerta si è dotata degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della Direzione. Al momento della presentazione della domanda di accoglienza e al momento dell'ingresso nell'unità d'offerta, viene richiesto al cliente il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali dell'Unità d'Offerta. L'interessato ha diritto:


- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'Ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

Tutte le comunicazioni relative all'ospitalità presso i nostri A.P.A., saranno trasmesse alle persone indicate così come esplicitato nel Contratto di Soggiorno e nell'Informativa sulla Privacy.

02.03 Formazione

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità. Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- Lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere;
- Il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;
- L'aggiornamento delle conoscenze professionali.

 C.R.M. <small>Coop. Sociale - ONLUS</small>	Alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.) Glicine e Tulipano Viale Lodi 43 - Pavia	Rev 02
		Data 02/01/2018 Pag. 5 di 13

Gli strumenti utilizzati sono:

- L'équipe multiprofessionale e monoprofessionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- Corsi opportunamente organizzati da CRM, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di assistenza.

02.04 Volontari

L'Ente Gestore favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari singoli o associati, con preferenza per le Associazioni riconosciute, attraverso la definizione di appositi progetti che disciplinano la loro attività; i progetti sono coordinati dalla Direzione. L'apporto dei volontari potrà essere articolato su tre specifiche aree di intervento (ovvero: supporto alle attività di animazione / attività di integrazione con il territorio / attività sociali) e non costituirà in alcun modo sostituzione del personale addetto alle Residenze Collettive.

03. I SERVIZI DELL'UNITA' D'OFFERTA A.P.A.

03.01 I NOSTRI SERVIZI

La gestione degli A.P.A. si articola su due livelli:

- I **servizi generali**: sono quei servizi che l'ente gestore garantisce agli ospiti, ovvero: fornitura degli spazi abitativi comprensiva dei servizi di base quali riscaldamento, condizionamento, elettricità, reception; fornitura di spazi comuni di relax e soggiorno; igiene ambientale, manutenzione ordinaria delle camere e degli spazi comuni; coordinamento tecnico-gestionale della struttura; servizio di lavanderia per la biancheria piana; servizio di ristorazione (colazione, pranzo, merenda, cena, acqua e vino inclusi), ed eventuali diete, in relazione agli specifici bisogni psico-fisici.
- I **servizi alla persona** relativamente agli **Alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.)**: i servizi offerti garantiscono una risposta di carattere Residenziale agli anziani con fragilità limitate che desiderano mantenere l'autonomia abitativa in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane, (igiene personale, pasti, sicurezza, ecc), ed opportunità per continuare a condurre una vita relazionale e sociale soddisfacente.

03.02 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA


(I SERVIZI GENERALI)

03.02.a Utenze e manutenzione

Tutte le utenze (riscaldamento, energia elettrica, acqua), la fruizione degli spazi comuni di relax e soggiorno, apparecchi radiotelevisivi e radiofonici, la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'alloggio e degli spazi comuni.

03.02.b Servizio di igiene ambientale

Il servizio viene eseguito da soci lavoratori e si occupa dell'igiene e del decoro degli APA; mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali

	Alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.) Glicine e Tulipano Viale Lodi 43 - Pavia	Rev 02
		Data 02/01/2018 Pag. 6 di 13

vengono sanificati e bonificati anche mediante l'apporto di società esterne specializzate (interventi straordinari).

03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba

L'Ente Gestore assicura il lavaggio e la stiratura della biancheria intima degli ospiti e, avvalendosi della collaborazione di una Società specializzata esterna, della biancheria piana da camera (lenzuola e federe) e della biancheria da bagno.

03.02.d Servizio di Ristorazione

La scelta, l'acquisto delle derrate alimentari e la preparazione dei pasti è affidata ad una Società esterna che garantisce, nell'ambito del menu settimanale, un'ampia varietà di "piatti" scelti sulla base delle esigenze dei singoli e delle diete speciali che si rendessero necessarie. I pasti sono preparati in una cucina centralizzata all'interno delle altre unità d'offerta contigue. Tutta la fase di preparazione e distribuzione è garantita dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point). È garantito il rispetto delle eventuali prescrizioni mediche di diete speciali.

03.03 I SERVIZI ALLA PERSONA

03.03.a Servizio di assistenza sanitaria

Le persone accolte negli A.P.A. mantengono il proprio Medico di Medicina Generale (MMG). In caso di emergenza, relativamente alla totalità delle unità di offerta presenti nelle Strutture Residenziali, viene attivato il Servizio 118. A seguito di eventuali eventi di acuzie e/o di ricoveri ospedalieri gli ospiti verranno riammessi negli A.P.A. previa comunicazione al Coordinatore del servizio. L'Ospite dovrà essere munito di relazione medica rilasciata dal medico di medicina generale o dal Presidio Ospedaliero che attesti la condizione di possibile permanenza presso la struttura


Vi è la possibilità per gli utenti degli A.P.A. di ricevere, su richiesta e con le medesime modalità in vigore per le generalità dei cittadini, tutte le prestazioni sociali e socio sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, ecc.) garantite le prime dai Comuni e le seconde dalle ATS ai cittadini presso il proprio domicilio.

03.03.b Servizio socio-assistenziale

Il Personale ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) o OSS (Operatore Socio Sanitario) provvede ai bisogni di assistenza primaria dell'ospite, con attività atte a mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona: aiuto per l'igiene personale, mobilitazione quotidiana, distribuzione e somministrazione dei pasti, controllo alvo e diuresi, ecc.. Offrono inoltre collaborazione durante le attività utili a favorire la socializzazione tra i clienti e svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona; è garantita la presenza / reperibilità di un operatore sociale su tutte le 24 ore per 365 giorni all'anno. Resta ferma la possibilità per la persona anziana residente / domiciliata negli Alloggi Protetti di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze, (ad esempio assunzione di badante)

03.03.c Servizio di animazione e socializzazione

Il servizio animazione e socializzazione riveste una grande importanza per migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	Alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.)	<i>Rev 02</i>
	Glicine e Tulipano Viale Lodi 43 - Pavia	<i>Data 02/01/2018 Pag. 7 di 13</i>

risorse dell'ospite. Il servizio di animazione, per meglio rispondere alle diverse aspettative e attitudini delle persone, si articola su due livelli:

- Centri di interesse: sono l'offerta di un impegno specifico che coinvolge gli anziani sulla base di un preciso interesse.
- Animazione dei "grandi eventi": si tratta di momenti che coinvolgono l'intera Struttura, che mirano a celebrare e far vivere comunitariamente sia le feste religiose che quelle civili, nonché le feste di compleanno, le feste straordinarie, le manifestazioni teatrali, gli eventi musicali e le attività estive.

Le attività proposte mirano a favorire l'integrazione e la socializzazione sia all'interno dell'unità d'offerta, sia all'esterno, mantenendo relazioni continue e costanti con il territorio attraverso la strutturazione di iniziative e di attività specifiche.

03.04 I SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

- Servizio di ristorazione per esterni durante particolari eventi specificatamente individuati dall'Ente Gestore;
- Servizio lavanderia per indumenti personali (escluso l'intimo);
- Servizio telefonico: la Struttura è dotata di centralino telefonico attraverso il quale gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno. Eventuali chiamate per l'esterno saranno addebitate al singolo ospite;
- servizio di parrucchiere, barbiere, manicure e pedicure su richiesta dell'ospite;
- servizi ricreativi e culturali aggiuntivi (quali gite, visite ai musei, cinema e altre attività esterne) con oneri definiti in rapporto al costo dell'iniziativa.

I servizi non compresi nella retta sono messi a disposizione degli ospiti alle tariffe definite dall'Ente Gestore.

03.05 ALTRI SERVIZI

03.05.a L'assistenza spirituale


E' garantita l'assistenza spirituale a quanti sono alloggiati negli A.P.A., nonché la celebrazione settimanale della Santa Messa e la celebrazione delle feste liturgiche presiedute dal sacerdote del quartiere. Gli utenti aderenti ad altre confessioni religiose possono professare liberamente il proprio credo negli spazi che la Direzione mette a disposizione.

03.05.b Servizio custodia valori

La struttura mette a disposizione, di quegli ospiti che ne fanno richiesta, un servizio di custodia valori, previa compilazione di un apposito modulo e comunque per un controvalore massimo stimato non superiore ai € 500,00 per ospite. La struttura declina ogni responsabilità nel caso di oggetti o valori non dichiarati e/o non depositati in Direzione.

03.05.c Servizio di Trasporto

Fatto salvo il trasporto in caso di situazioni di emergenza garantito dal "servizio regionale emergenza urgenza (118)", l'amministrazione può assicurare trasporti per visite mediche, esami diagnostici o per altre commissioni richieste dall'anziano o dai suoi parenti al costo di € 20,00 orarie.

	Alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.) Glicine e Tulipano Viale Lodi 43 - Pavia	Rev 02
		Data 02/01/2018 Pag. 8 di 13

04. L'ACCOGLIENZA

04.01 Domanda di Ammissione e Documentazione

L'ammissione presso gli Alloggi Protetti per Anziani "Glicine e Tulipano" avviene attraverso diverse fasi:

a) L'anziano e/o i suoi familiari che desiderano fare richiesta per esservi ospitati devono rivolgersi direttamente al Coordinatore del Servizio che ha il compito di:

- fornire indicazioni sui servizi e sulle procedure di accesso (incontro preliminare di orientamento con l'utente e la famiglia);
- consegnare la documentazione che dovrà necessariamente essere compilata e, laddove necessario, dare supporto nella compilazione della modulistica necessaria per l'accesso al servizio;

b) L'anziano e/o i suoi familiari dovranno compilare la richiesta di ammissione, la scheda conoscitiva socio-assistenziale, al fine di fornire tutte le informazioni utili per la corretta gestione delle esigenze dell'anziano, e far compilare dal proprio MMG il questionario medico relativo alla situazione di salute dell'anziano al momento della domanda e pregressa con eventuale terapia farmacologica in corso.

c) munirsi, qualora l'anziano o la famiglia non provvederà direttamente al totale pagamento della retta mensile, di impegnativa di spesa dell'eventuale Ente Pubblico che supporterà in parte o totalmente, la retta di ospitalità.

d) consegnare tutta la documentazione agli uffici amministrativi che provvederanno a trasmetterla, per le parti di propria competenza, al Coordinatore della struttura per gli atti amministrativi ed al Medico di cui CRM si è dotata appositamente per l'esame delle ammissibilità.

04.02 Ammissibilità


Dopo aver acquisito la documentazione di cui sopra, verrà fissato un giorno per la visita medica di pre ingresso ai fini della valutazione clinica dell'anziano e per l'espressione del giudizio, insindacabile, di ammissibilità alla residenza. Acquisito tale giudizio il Coordinatore, tenendo conto delle caratteristiche strutturali e organizzative del servizio, comunicherà agli interessati la data dell'ingresso per il nuovo ospite o, nel caso la struttura non abbia al momento posti disponibili, l'inserimento della domanda in lista di attesa. Nel caso invece in cui la valutazione della pertinenza della domanda di accesso sia negativa, Il Coordinatore proporrà un diverso servizio della rete territoriale in sinergia con l'Assistente Sociale del Territorio e/o il Medico curante.

04.03 Gestione Liste di Attesa

La Lista di attesa è unica ed è costituita da un elenco cronologico riferito alla data di presentazione della Domanda di Residenza. Per l'ingresso, saranno seguite le seguenti priorità:

- data della domanda
- residenza (provenienza nell'ordine: Comune di Pavia, Strutture della rete di CRM, Comuni della Provincia di Pavia, altri Comuni della Lombardia);
- condizione di fragilità socio-familiare e ambientale;

La Direzione si riserva la facoltà di dare priorità a situazioni di particolare bisogno socio assistenziale opportunamente documentati dai servizi sociali dei comuni invianti. La lista di attesa non può essere resa pubblica per ragioni di riservatezza.

 C.R.M. <small>Coop. Sociale - ONLUS</small>	Alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.)	<i>Rev 02</i>
	Glicine e Tulipano Viale Lodi 43 - Pavia	<i>Data 02/01/2018 Pag. 9 di 13</i>

04.04 Modalità di inserimento

Quando si rende disponibile un posto, il Coordinatore della Struttura, previa analisi della Lista d'Attesa, convoca il richiedente a sottoscrivere, presso la Direzione Amministrativa della Struttura, il Contratto di Residenza con l'Ente Gestore in duplice copia. Nel caso in cui la retta sia a totale o parziale carico di Enti pubblici, il Contratto di Residenza dovrà essere sottoscritto anche dall'Ente pubblico interessato; concorda con il richiedente la data e le modalità di ingresso, attribuisce un numero di identificazione della lavanderia e richiede la documentazione necessaria:

- Fotocopia della Carta di Identità e del Codice fiscale
- Fotocopia della Tessera sanitaria
- Fotocopia del Cartellino esenzione ticket
- Documentazione medica
- Eventuale aggiornamento della situazione clinico - assistenziale pre-ingresso compilata a cura del medico di famiglia, trascorsi almeno quattro mesi dalla prima presentazione della Domanda Unica di Inserimento o ricoveri ospedalieri.

Qualora sopravvenga un oggettivo impedimento al rispetto della data concordata (ricovero ospedaliero, grave motivo familiare, ecc.), la nuova data per l'ammissione e le relative modalità saranno ridefinite con il Coordinatore di Struttura. La permanenza definitiva dell'anziano è subordinata ad un periodo di reciproca conoscenza della durata di 30 giorni, durante i quali l'anziano o i familiari o la Direzione della Struttura verificheranno il gradimento e la compatibilità della permanenza rispetto sia alle aspettative ed al bisogno dell'anziano sia alle necessità oggettive di tutela del benessere complessivo delle persone già presenti negli A.P.A.

Decorso tale periodo e con preavviso di ulteriori 15 giorni, Il Coordinatore del Servizio comunicherà per iscritto, motivandola, la eventuale incompatibilità di permanenza in base ai principi di cui sopra e contestualmente verrà convocato un incontro con gli interessati al fine di contribuire alla formulazione di percorsi alternativi maggiormente appropriati. Se, invece, è l'ospite o i familiari a ritenere inadeguata la permanenza in struttura, potrà risolvere il rapporto con la Struttura con le modalità stabilite dallo specifico articolo 06.06.

Il tutto fatto salvo la prerogativa del Medico cui CRM ha affidato la supervisione clinica dei propri clienti di disporre le dimissioni dell'ospite qualora venissero meno le condizioni di autosufficienza o parziale autosufficienza compatibili con la permanenza in un "A.P.A." come da ex DGR 11497 /2010

Durante la permanenza presso la struttura è possibile che l'ospite possa cambiare la camera assegnata secondo esigenze interne organizzative o in caso di incompatibilità con altri ospiti.

04.05 Stesura del Fascicolo Personale

Al momento dell'ingresso il personale della Struttura provvede alla costituzione di un Fascicolo Personale dell'anziano dove saranno conservati i dati socio sanitari dell'ospite e in cui verranno registrati gli eventi più significativi accaduti all'anziano, così come le attività consigliate.

Le attività vengono proposte con i seguenti obiettivi:

- permettere all'ospite di esprimere al meglio capacità e potenzialità latenti;

- mantenere vive capacità intellettuali e funzionali;
- agevolare i processi di comunicazione e stimolare i contatti sociali;
- ridurre situazioni di stress dell'ospite (e di conseguenza dei suoi familiari o care-givers).

05. COSTI DELL'OSPITALITA'

05.01 Retta

Le norme regionali di riferimento impongono che sia dichiarato l'ammontare della retta:

La retta dei nostri servizi A.P.A. valida fino a tutto il 31/12/2018, è pari a € 1.870,00 mensili (IVA 5% compresa) corrispondenti a € 61,48 giornalieri. Nei casi in cui la retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, per la quota di competenza, sarà emessa fattura direttamente all'Ente stesso. Nel caso di soggiorni temporanei (da 30 a 90 giorni) la retta giornaliera è fissata in € 70,00 (IVA 5% compresa).

Le rette sono soggette annualmente a rivalutazione indice ISTAT (FOI). L'ammontare della retta è determinato con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore ed aggiornato una volta l'anno a decorrere dal 01 gennaio di ciascun anno. Nel caso di variazioni eccedenti l'adeguamento ISTAT, l'Ente Gestore ne comunicherà il valore almeno due mesi prima dalla loro entrata in vigore.

Il pagamento della retta avviene in forma anticipata e deve essere effettuato entro il 5 del mese di competenza. Ai fini del computo delle giornate di presenza, sarà rendicontata la giornata di ingresso effettivo in struttura e non sarà rendicontata quella di dimissioni. Il mancato pagamento della retta nei tempi contrattuali è motivo di dimissione.

05.02 Deposito cauzionale

E' previsto un deposito cauzionale infruttifero pari a una mensilità (€ 1.870,00). Detto deposito cauzionale verrà restituito, salvo pendenze sui pagamenti delle rette, a partire dal giorno 20 del mese successivo alle dimissioni. Il deposito cauzionale va versato alla Direzione amministrativa al momento dell'inserimento in struttura.


06. LA VITA NEGLI A.P.A.

06.01 Tutela

La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami verbali e/o scritti alla Direzione amministrativa, anche nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente Carta dei Servizi. La Direzione amministrativa provvederà, in un tempo congruo, non eccedente i 20 giorni lavorativi, a darne risposta.

Procedure di reclamo :

- **reclamo informale** - consiste in una segnalazione verbale alla Direzione; se la segnalazione risulta motivata, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può

 C.R.M. <small>Coop. Sociale - ONLUS</small>	Alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.)	<i>Rev 02</i>
	Glicine e Tulipano Viale Lodi 43 - Pavia	<i>Data 02/01/2018 Pag. 11 di 13</i>

essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.

- **reclamo formale** - consiste in un reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine deve essere utilizzato l'apposito modello disponibile presso gli uffici amministrativi. Ai reclami viene data risposta per iscritto entro 20 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

06.02 Visite di parenti ed amici

Gli ospiti degli **Alloggi Protetti per Anziani** possono ricevere liberamente i loro familiari, amici, conoscenti senza vincoli di orario. Quando si evidenziano criticità relazionali dell'ospite con familiari e/o conoscenti, potrà essere richiesto ai visitatori di adeguare periodicità e modalità di visita.

06.03 Divieti

- All'interno delle stanze assegnate è vietato l'uso di apparecchi elettrici (in particolare piastre e fornelli) non autorizzati dalla Direzione, fatta eccezione per quelli in dotazione all'immobile.
- E' vietato avvalersi di personale tecnico esterno per interventi di qualsiasi natura.
- Negli ambienti delle Residenze è vietato fumare. Verso i contravventori si procederà ai sensi delle vigenti leggi in materia.

06.04 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio

I rapporti tra clienti, Enti, parenti e personale di servizio devono essere improntati a reciproco rispetto, cortesia e comprensione. Non è possibile pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve essere fatta pressione alcuna sul personale per ottenere trattamenti di favore. Non è consentito dare mance a qualsiasi titolo o richiedere prestazioni a pagamento al personale in servizio. I parenti devono attenersi alle disposizioni operative dettate dai Responsabili della struttura, evitando di interferire con le attività del personale.

06.05 Responsabilità per danni

L'ospite e chiunque acceda alla struttura è tenuto ad assicurare la buona conservazione dei mobili e degli arredi. I danni eventualmente arrecati dovranno essere risarciti all'Amministrazione previa constatazione degli stessi. Le riparazioni sono disposte dalla Direzione. Per eventuali contestazioni sulla responsabilità o sull'entità del danno si farà riferimento alle norme del Codice Civile in materia di locazione.

06.06 Dimissione e decessi

L'ospitalità presso la struttura può risolversi :

- nel caso in cui il periodo di prova abbia avuto esito negativo;
- per il mancato rispetto degli obblighi previsti dal Contratto di Residenza;
- qualora emerga una valutazione di inadeguatezza del servizio rispetto alle esigenze ed alle condizioni del cliente stesso (in base alla valutazione del personale Medico di cui CRM si è dotata);
- per dimissioni volontarie: il cliente è libero di porre fine al soggiorno in qualunque momento, senza fornire alcuna giustificazione. È necessario dare un preavviso scritto di almeno 15 giorni alla Direzione della struttura. Il mancato preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera per i giorni di preavviso non dati tramite emissione di fattura o utilizzo del deposito cauzionale.

- con atto disposto da parte della Direzione, per comportamenti gravemente pregiudizievoli al buon funzionamento del servizio; per condotta incompatibile gravemente in contrasto con le regole di vita comunitaria; per comportamenti del cliente atti ad arrecare pericolo per l'incolumità degli altri Clienti e/o degli operatori; per grave e reiterata inosservanza delle norme regolamentari; per qualunque altra causa che renda incompatibile la permanenza all'interno degli APA;
- per il mancato pagamento della retta o per il protrarsi di situazioni debitorie nei confronti della C.R.M. Coop. Sociale onlus il mancato pagamento della retta o di somme dovute a qualsiasi titolo, protrattosi per oltre 30 giorni comporta la decadenza automatica dal diritto di ospitalità, fatte salve le procedure di riscossione coattiva. Il cliente dimesso per morosità non sarà più accolto presso la struttura.
- assenza ingiustificata dell'anziano dalla Struttura.

In tutti i casi sopra declinati la Direzione darà un preavviso di 2 settimane, periodo nel quale la Struttura si attiverà, al fine della tutela del cliente, perché tali dimissioni avvengano in forma assistita in collaborazione con il Comune ed eventualmente con l'ATS se le dimissioni avvengono per situazioni di sopravvenuta non autosufficienza. Restano salve le procedure di riscossione coattiva sull'obbligato al pagamento. Alla dimissione viene riconsegnata all'interessato tutta la documentazione clinica e sanitaria portata dal cliente. In caso di decesso, l'Amministrazione si occuperà di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge, ad eccezione della scelta dell'impresa di Onoranze Funebri. Eventuali eccedenze versate rispetto agli importi dovuti verranno restituiti entro il giorno 20 del mese successivo al decesso.

07. SICUREZZA E SISTEMA QUALITA'

07.01 Sicurezza

Gli ambienti degli A.P.A., sono conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi;
- sicurezza statica;
- impianti elettrici;
- impianti idraulici;
- impianti di condizionamento;
- impianti di riscaldamento;
- impianti di sollevamento.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli utenti. Nelle camere sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

07.02 Rilevazione della soddisfazione degli ospiti

La Cooperativa C.R.M. pone in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività come requisito qualitativo centrale il benessere e la soddisfazione dei propri clienti ("cliente" inteso sia come ospite che come famiglia e comunità), dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni. Si inserisce in quest'ottica il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della Customer Satisfaction, rivolto a monitorare la soddisfazione del servizio sia da parte degli ospiti che da parte dei loro familiari che del personale addetto. Il questionario viene somministrato una volta all'anno, di solito nel mese di novembre, a tutti gli anziani presenti e ai loro
C.R.M. Cooperativa Sociale onlus., Via Pier Paolo Pasolini 3, 20151 Milano



familiari, che sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo nell'apposito box situato nella Reception. I risultati della rilevazione saranno condivisi mediante affissione in bacheca e in un incontro appositamente convocato dalla Presidenza della Cooperativa.

08. DISPOSIZIONI FINALI

Il mancato rispetto di uno qualsiasi degli articoli della presente Carta dei Servizi darà diritto all'Ente Gestore di procedere, alle dimissioni d'ufficio dell'ospite secondo le modalità come da articolo 06.06.

09. ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- | | |
|--|---|
| I. Carta dei diritti della persona anziana | III. Modulo segnalazioni/reclami |
| II. Organigramma | IV. Questionario di Customer Satisfaction |