

	VAMASOIS S.R.L.S. “RESIDENZA VILLANOVA” C.A.S.A. via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)	Rev: 01 Del 01/07/2023
		

"Carta dei Servizi"

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

01 Presentazione

- 01.01 La Carta dei Servizi
- 01.02 La Società VAMASOIS SRLS
- 01.03 Comunità Alloggio Sociale Anziani
- 01.04 Contatti

02 Filosofia gestionale della Casa

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

03 I servizi dell'Unità d'Offerta della Casa

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

03.03 I servizi alla persona

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

03.04 I servizi non compresi nella retta

04 L'accoglienza

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

05 Costi dell'ospitalità

- 05.01 Retta
- 05.02 Deposito cauzionale

06 La vita nella Casa

- 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

 <p>VILLANOVA residence for the third age</p>	<p>VAMASOIS S.R.L.S.</p> <p>“RESIDENZA VILLANOVA” C.A.S.A.</p> <p>via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)</p>	<p>Rev: 01 Del 01/07/2023</p>  <p>VAMASOIS S.R.L.S.</p>
---	---	---

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 Comunità Alloggio Sociale Anziani “RESIDENZA VILLANOVA”, 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 dei Servizi”;
- 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 offerto dalla nostra Azienda La VAMASOIS S.R.L.S. e una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei nostri servizi. Con questa "Carta dei Servizi" ci auguriamo che possiate conoscerci più accuratamente 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 o aggiornamenti da parte del dell’Azienda La “VAMASOIS S.R.L.S.” o per sopravvenute disposizioni normative.

01.02 L’Azienda La “VAMASOIS S.R.L.S.”

L’Azienda di Servizi per la persona e., ha sede legale a LODI (LO) VIA VILLANI 2 CAP:26900 C.F. / Partita Iva: 10630520962, Codice Fiscale: 10630520962, REA: LO-2546593, Tel. 0382967527 Cell. 388 863 8795 E-mail: AMMINISTRAZIONE@RESIDENZA-SANGIORGIO.COM ente che gestisce la Comunità Alloggio Sociale Anziani “RESIDENZA VILLANOVA” con sede operativa nel comune di VILLANOVA DEL SILLARO (LO) via F.LLI SOMMARIVA, 7 Cap: 26818.

01.03 La Comunità Alloggio Sociale per Anziani

L’Unità d’offerta sociale denominata Comunità Alloggio Sociale per Anziani “RESIDENZA VILLANOVA” è una struttura costituita da camere doppie e singole con ricettività fino a un massimo di 8 posti destinate ad anziani singoli o in coppia, persone autosufficienti, o parzialmente autosufficienti o che non sono più in grado di gestire in autonomia tutte le funzioni di vita quotidiane, Di ETA’ SUPERIORE ai 65 ANNI, che necessitano di una supervisione in un ambiente controllato e protetto da parte di personale

 <p>VILLANOVA residence for the third age</p>	<p>VAMASOIS S.R.L.S.</p> <p>“RESIDENZA VILLANOVA” C.A.S.A.</p> <p>via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)</p>	<p>Rev: 01 Del 01/07/2023</p>  <p>VAMASOIS S.R.L.S.</p>
---	--	---

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, per prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti e relazioni interpersonali, prevenire ricoveri impropri e 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.

La Comunità Alloggio Sociale per Anziani “RESIDENZA VILLANOVA” è una struttura costituita da 04 camere che possono ospitare complessivamente 8 persone anziane che non necessitano di assistenza socio-assistenziale continua e sono così composti: 4 camere doppie, attrezzate da dispositivi per chiamate d'emergenza da ogni alloggio, sala da pranzo, cucina, bagno attrezzato e dotato di ausili e servizi igienici con bagno assistito, sala attività e palestra attrezzata. Gli ambienti sono dotati di condizionamento.

Trattandosi di edificio a un piano fuori terra ad uso residenziale, al fine di eliminare le barriere architettoniche, è dotato di un Montascale per permettere agli ospiti di muoversi all'interno della struttura.

01.04 Contatti

- Per contattarci: I nostri uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle 17,00
- E' sempre possibile raggiungere gli uffici amministrativi e la Direzione tramite un numero cellulare: 388.8638795 oppure E-mail: AMMINISTRAZIONE@RESIDENZA.VILLANOVA.COM
- Come raggiungerci: La Comunità Alloggio Sociale Anziani “RESIDENZA VILLANOVA” è situata in *Via f.lli Sommariva, 7 Villanova del Sillaro (LO)*, è comodamente raggiungibile in autovettura a 10 minuti dall'uscita dell'autostrada A1 - Lodi-Pavia.
- Visite guidate: Previo appuntamento è possibile che le persone interessate possano visitare i locali della Comunità Alloggio Sociale per Anziani “RESIDENZA VILLANOVA”. 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 l'Azienda “VAMASOIS S.R.L.S.” nella gestione dei suoi servizi in generale e della Residenza in particolare si possono riassumere nei seguenti principi:

 <p>VILLANOVA residence for the third age</p>	<p>VAMASOIS S.R.L.S.</p> <p>“RESIDENZA VILLANOVA” C.A.S.A.</p> <p>via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)</p>	<p>Rev: 01 Del 01/07/2023</p>  <p>VAMASOIS S.R.L.S.</p>
---	---	---

- **Uguaglianza:** La “VAMASOIS S.R.L.S.” si impegna ad erogare interventi con imparzialità, senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.
- **Continuità:** La “VAMASOIS S.R.L.S.” 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:** La “VAMASOIS S.R.L.S.” 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:** La “VAMASOIS S.R.L.S.” 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:** La VAMASOIS S.R.L.S 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** La VAMASOIS S.R.L.S 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 d’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;

VAMASOIS S.R.L.S. , Partita Iva: 10630520962, REA: LO-2546593, Sede Operativa via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO) – 26818
C.F. / Con sede legale nel Comune di LODI via Villani, 2 (LO) Cap:26900,
Tel. 038296 7527 Cell. 388 863 8795

Web: WWW.RESIDENZA.VILLANOVA.COM E-mail: AMMINISTRAZIONE@RESIDENZA.VILLANOVA.COM

 <p>VILLANOVA residence for the third age</p>	<p>VAMASOIS S.R.L.S.</p> <p>“RESIDENZA VILLANOVA” C.A.S.A.</p> <p>via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)</p>	<p>Rev: 01 Del 01/07/2023</p>  <p>VAMASOIS S.R.L.S.</p>
---	---	---

- Alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

Tutte le comunicazioni relative all'ospitalità presso la nostra Comunità Alloggio Sociale Anziani, 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.

Gli strumenti utilizzati sono:

- L'équipe multiprofessionale e monoprofessionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- Corsi opportunamente organizzati dalla VAMASOIS S.R.L.S 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 e riconosce 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 della Struttura 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, ambientale, manutenzione ordinaria delle camere e degli spazi comuni, coordinamento tecnico-gestionale della struttura, servizio di lavanderia per la biancheria

VAMASOIS S.R.L.S. , Partita Iva: 10630520962, REA: LO-2546593, Sede Operativa via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO) – 26818 C.F. / Con sede legale nel Comune di LODI via Villani, 2 (LO) Cap:26900,
Tel. 038296 7527 Cell. 388 863 8795

Web: WWW.RESIDENZA.VILLANOVA.COM E-mail: AMMINISTRAZIONE@RESIDENZA.VILLANOVA.COM

	VAMASOIS S.R.L.S. “RESIDENZA VILLANOVA” C.A.S.A. via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)	<p style="text-align: right;"><i>Rev: 01 Del 01/07/2023</i></p> 
---	--	---

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 alla Comunità Alloggio Sociale Anziani “RESIDENZA VILLANOVA”: 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 tipo: (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 lavoratori e si occupa dell'igiene e del decoro della Comunità Alloggio Sociale Anziani “RESIDENZA VILLANOVA”; mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali 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 corretta attrezzatura (Lavatrici e ferro di stiro professionale d'ultima generazione) per lavare e stirare, della biancheria piana da camera (lenzuola e federe) e della biancheria da bagno.

03.02.d Servizio di Ristorazione

La scelta e l'acquisto delle derrate alimentari e la preparazione dei pasti è effettuata all'interno della comunità stessa, 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

VAMASOIS S.R.L.S. , Partita Iva: 10630520962, REA: LO-2546593, Sede Operativa via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO) – 26818
C.F. / Con sede legale nel Comune di LODI via Villani, 2 (LO) Cap:26900,
Tel. 038296 7527 Cell. 388 863 8795

Web: WWW.RESIDENZA.VILLANOVA.COM E-mail: AMMINISTRAZIONE@RESIDENZA.VILLANOVA.COM

	<p>VAMASOIS S.R.L.S.</p> <p>“RESIDENZA VILLANOVA”</p> <p>C.A.S.A.</p> <p>via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)</p>	<p>Rev: 01 Del 01/07/2023</p> 
---	--	---

cucina centralizzata all'interno della Comunità, 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 nella Comunità Alloggio Sociale Anziani “RESIDENZA VILLANOVA”. mantengono il proprio Medico di Medicina Generale (MMG). In caso di emergenza, relativamente alla totalità delle unità di offerta presenti nella Comunità viene attivato il Servizio 118. A seguito di eventuali eventi di acuzie e/o di ricoveri ospedalieri gli ospiti verranno riammessi nella Comunità, 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 della Comunità 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. Nello spazio della Comunità Alloggio Sociale Anziani “RESIDENZA VILLANOVA” si persegue l'obiettivo di realizzare per ogni cliente il massimo recupero possibile, oltre al mantenimento dello stato di benessere psicofisico e facendosi carico della persona anziana nella sua globalità e originalità attraverso il lavoro in équipe multiprofessionale. Infatti la partecipazione di diverse figure professionali all'équipe, oltre a garantire un'effettiva continuità di cura, facilita un'assistenza alla persona nella sua totalità che viene valutata con una metodica multiprofessionale e multidimensionale. L'équipe degli operatori (Medico, Infermiere Professionale, Fisioterapista, Animatore, A.S.A.) predispongono quindi un progetto individualizzato PI e un PAI, (progetti individuali che delineano le attività socio-assistenziali, fisioterapiche, educative e medico-infermieristiche che saranno dedicate all'utente) che rimarrà provvisorio per un mese. Al termine di questo periodo di verifica, viene definito ancora collegialmente un progetto individuale che sarà condiviso con gli utenti e/o con la famiglia e che verrà rivalutato e aggiornato ogni sei mesi.

 <p>VILLANOVA residence for the third age</p>	<p>VAMASOIS S.R.L.S.</p> <p>“RESIDENZA VILLANOVA” C.A.S.A.</p> <p>via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)</p>	<p>Rev: 01 Del 01/07/2023</p>  <p>VAMASOIS S.R.L.S.</p>
---	---	---

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 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 indumenti personali
- servizio di parrucchiere, barbiere, manicure e pedicure su richiesta dell'ospite;
- servizi ricreativi e culturali aggiuntivi (quali gite, visite ai musei 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.

04. L'ACCOGLIENZA

04.01 Domanda di Ammissione e Documentazione

L'ammissione presso la Comunità Alloggio Sociale Anziani “RESIDENZA VILLANOVA” 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);

VAMASOIS S.R.L.S. , Partita Iva: 10630520962, REA: LO-2546593, Sede Operativa via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO) – 26818 C.F. / Con sede legale nel Comune di LODI via Villani, 2 (LO) Cap:26900, Tel. 038296 7527 Cell. 388 863 8795

Web: WWW.RESIDENZA.VILLANOVA.COM E-mail: AMMINISTRAZIONE@RESIDENZA.VILLANOVA.COM

	<p>VAMASOIS S.R.L.S.</p> <p>“RESIDENZA VILLANOVA”</p> <p>C.A.S.A.</p> <p>via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)</p>	<p style="text-align: right;"><i>Rev: 01 Del 01/07/2023</i></p> 
---	---	---

- 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 "La VAMASOIS S.R.L.S." 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 Villanova del Sillaro (LO), altri Appartenenti all'Ufficio di Piano di Lodi e tutta la bassa Lodigiana e 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.

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

VAMASOIS S.R.L.S. , Partita Iva: 10630520962, REA: LO-2546593, Sede Operativa via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO) – 26818 C.F. / Con sede legale nel Comune di LODI via Villani, 2 (LO) Cap:26900, Tel. 038296 7527 Cell. 388 863 8795

Web: WWW.RESIDENZA.VILLANOVA.COM E-mail: AMMINISTRAZIONE@RESIDENZA.VILLANOVA.COM

 <p>VILLANOVA residence for the third age</p>	<p>VAMASOIS S.R.L.S.</p> <p>“RESIDENZA VILLANOVA” C.A.S.A.</p> <p>via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)</p>	<p>Rev: 01 Del 01/07/2023</p>  <p>VAMASOIS S.R.L.S.</p>
---	---	---

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.
- Esito tampone Negativo al COVID-19

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 nella Comunità Alloggio Sociale Anziani

Decorso tale periodo e con preavviso di ulteriori 30 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 La “VAMASOIS S.R.L.S” 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 nella Comunità Alloggio Sociale Anziani “RESIDENZA VILLANOVA” 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.

	<p>VAMASOIS S.R.L.S.</p> <p>“RESIDENZA VILLANOVA”</p> <p>C.A.S.A.</p> <p>via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)</p>	<p style="text-align: right;">Rev: 01 Del 01/07/2023</p> 
---	--	--

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 nella nostra Comunità Alloggio Sociale Anziani è valida fino al 31/12/2023,

ed 'è pari a: **€.1'825** (Lunga degenza in stanza doppia) ed **€.2'144** (Lunga degenza in stanza singola)

Dovuto alla forte crisi economica la nostra società ha deciso d'aiutare le famiglie quindi dal secondo mese in poi sarà possibile previa una valutazione di usufruire di una riduzione nella retta l'importo da versare sarà pari a **€.1250** (prezzo approssimativo) lo sconto sarà applicato solo per gli ospiti a lunga degenza in stanza doppia e **€.1'750** per la stanza singola. (ogni singola richiesta di sconto deve essere approvata dalla direzione.

I prezzi normali sono:

Giornaliero **€. 60,00** Iva compresa (in camera doppia – **lungo termine**) **€. 1'825**

Giornaliero **€. 70.50** Iva compresa (in camera singola – **lungo termine**) **€. 2'144**

Giornaliero **€68.30** Iva compresa (in camera doppia – Ricovero Di Sollievo meno di tre mesi)

Giornaliero **€78,00** Iva compresa (in camera singola – Ricovero Di Sollievo meno di tre mesi)

	<p>VAMASOIS S.R.L.S.</p> <p>“RESIDENZA VILLANOVA”</p> <p>C.A.S.A.</p> <p>via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)</p>	<p style="text-align: right;">Rev: 01 Del 01/07/2023</p> 
---	--	--

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 ed 01 agosto 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 il giorno 01 è come massimo 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.

Bonifico Bancario intestato a
VAMASOIS S.R.L.S.
IBAN: IT92Q0306920310100000018022
BANCA INTESA SANPAOLO
LODI-(LO)

Assegno Bancario intestato a:
VAMASOIS S.R.L.S.

05.02 Deposito cauzionale

In questo momento di crisi economica e sanitaria abbiamo previsto la sospensione del deposito cauzionale a tutti i residenti del comune di Villanova del Sillaro e anche a tutti i comuni convenzionati con questo ulteriore aiuto gli ospiti non verseranno il deposito infruttifero pari ad € 1825,00 Detto deposito cauzionale doveva essere restituito, salvo pendenze sui pagamenti delle rette, a partire dal giorno 30 del mese successivo alle dimissioni. Il deposito cauzionale viene sospeso dalla Direzione amministrativa.

06. LA VITA NELLA COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI

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.

VAMASOIS S.R.L.S. , Partita Iva: 10630520962, REA: LO-2546593, Sede Operativa via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO) – 26818
C.F. / Con sede legale nel Comune di LODI via Villani, 2 (LO) Cap:26900,
Tel. 038296 7527 Cell. 388 863 8795

Web: WWW.RESIDENZA.VILLANOVA.COM E-mail: AMMINISTRAZIONE@RESIDENZA.VILLANOVA.COM

	<p>VAMASOIS S.R.L.S.</p> <p>“RESIDENZA VILLANOVA”</p> <p>C.A.S.A.</p> <p>via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)</p>	<p style="text-align: right;">Rev: 01 Del 01/07/2023</p> 
---	--	--

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 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 della Comunità Alloggio Sociale Anziani possono ricevere liberamente i loro familiari, amici, conoscenti senza vincoli di orario (solo se le normative sanitarie lo permettono e eseguendo tutti i protocolli di sicurezza e prevenzione). Da preferenza delle 10:00 alle 12:00 e delle 15:00 alle 18:00. Quando si evidenziano criticità relazionali dell'ospite con familiari e/o conoscenti, potrà essere richiesto ai visitatori di adeguare periodicità e modalità di visita.


Attualmente bisogna seguire i protocolli regionali per la prevenzione del covid- 19.

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. Per agevolare il lavoro il équipe abbiamo stabilito la figura del "TUTOR" trattasi di un operatore che diventa il nesso tra l'amministrazione e la famiglia dell'ospite, l'operatore viene ha essere la persona responsabile di esaurire i bisogni che possa avere l'ospite e trasmettere al coordinatore tutte le comunicazioni e richieste fatte dai parenti.

 <p>VILLANOVA residence for the third age</p>	<p>VAMASOIS S.R.L.S.</p> <p>“RESIDENZA VILLANOVA” C.A.S.A.</p> <p>via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)</p>	<p>Rev: 01 Del 01/07/2023</p>  <p>VAMASOIS S.R.L.S.</p>
---	---	---

06.05 Responsabilità per danni

L'ospite e chiunque accedano 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 BASE di cui La “VAMASOIS S.R.L.S” lavora in équipe);
- 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 45 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 della Comunità Alloggio Sociale Anziani “RESIDENZA VILLANOVA”
- per il mancato pagamento della retta o per il protrarsi di situazioni debitorie nei confronti della “VAMASOIS S.R.L.S.” il mancato pagamento della retta o di somme dovute a qualsiasi titolo, protrattosi per oltre 15 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 4 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

	VAMASOIS S.R.L.S. “RESIDENZA VILLANOVA” C.A.S.A. via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)	<i>Rev: 01 Del 01/07/2023</i> 
---	--	--

legge, ad eccezione della scelta dell'impresa di Onoranze Funebri. Eventuali eccedenze versate rispetto agli importi dovuti verranno restituiti entro il giorno 30 del mese successivo al decesso.

07. SICUREZZA E SISTEMA QUALITA'

07.01 Sicurezza

Gli ambienti della Comunità Alloggio Sociale Anziani, “RESIDENZA VILLANOVA” 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 “VAMASOIS S.R.L.S” 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 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 Direzione della “VAMASOIS S.R.L.S”

	VAMASOIS S.R.L.S. “RESIDENZA VILLANOVA” C.A.S.A. via f.lli Sommariva, 07 Villanova del Sillaro (LO)	<i>Rev: 01 Del 01/07/2023</i>
		

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 II. Questionario di Customer Satisfaction

Villanterio 01 Luglio 2023

Pilar Arana

Legale Rappresentante
VAMASOIS s.r.l.s.