

# Comunità alloggio “I nonni di Elisa”

DI CORDIVIOLA ELISA

## **CARTA DEI SERVIZI**

Comunità alloggio  
“I nonni di Elisa” di Cordiviola Elisa  
27058 Voghera ( Pv ) - Via Cremona 11, P.I. 02645150067 - tel 3477470062 -  
[elisa.cordiviola@legalmail.it](mailto:elisa.cordiviola@legalmail.it)

Gentili clienti, qui di seguito le informazioni e i possibili chiarimenti che consentono di orientarsi meglio nell'usufruire dei servizi offerti della Comunità alloggio " I nonni di Elisa" ai propri ospiti e potenziali futuri ospiti.

La carta dei servizi viene fornita in copia cartacea a tutti coloro che sono ospiti della struttura e coloro che siano interessati a diventarli.

La carta dei servizi si dà l'obiettivo di fungere da guida che, raccogliendo dati e notizie indispensabili, sia di aiuto a tutti coloro che vogliono essere informati dei servizi forniti dalla comunità alloggio "I nonni di Elisa" , contribuendo a migliorare sempre più la relazione quando si presenta la necessità di avviare insieme un'esperienza educativa e di assistenza.

La titolare "I nonni di Elisa" ha inteso predisporre questo documento per dare una visione dei contenuti e dell'attività intrapresa al fine di migliorare il rapporto con i clienti/destinataria/ ospiti . La carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione delle prestazioni in particolare essa:

- Stabilisce per i vari servizi erogati , caratteristiche, tempi di intervento e risposta, a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard che siano verificabili;
- Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato complessivo dell'ospite, ed a fronte di queste, ottenere adeguate risposte e chiarimenti;
- Predisporre adeguato strumento di rilevazione della qualità, percepita per il servizio erogato. Essa costituisce documento contrattuale ed è consegnata obbligatoriamente ai fruitori del servizio, o alle terze parti interessate , le quali firmano per ricevimento apposito modulo predisposto. I fruitori del servizio vengono comunque a conoscenza della Carta dei Servizi attraverso l'affissione della stessa all'interno dei locali comuni, quali soggiorno / sala da pranzo, ove è svolta l'attività educativa , di assistenza e cura. Le segnalazioni relative ad inadempienze dei requisiti della Carta dei Servizi , sono da presentare alla titolare della Comunità Alloggio , Sig.ra Cordiviola Elisa e/o al coordinatore nominato, tramite comunicazione scritta da inviarsi via email all'indirizzo [innonnielisa@gmail.com](mailto:innonnielisa@gmail.com) o da consegnare a mani.

Qui, a completamento delle informazioni più generali, troverete una descrizione più approfondita di tutti i servizi alberghieri , gli obiettivi educativi generali, come si accede al servizio ed infine com'è possibile partecipare per migliorare il rapporto tra la struttura e gli ospiti.

## CHI SIAMO

“I nonni di Elisa” è una comunità alloggio di tipo familiare adatta ad accogliere , in modo permanente o anche per brevi periodi, persone autosufficienti o con lievi problematiche, oltre a soggetti disabili leggeri che richiedono la sicurezza dia vere sempre qualcuno accanto, senza rinunciare alla libertà di compiere quotidianamente tutti quei gesti che permettono loro di vivere sereni.

“I nonni di Elisa” è situata in Via Cremona n. 11 a Voghera, importante svincolo autostradale e nodo ferroviario.

La sua struttura si sviluppa su due piani così composti:

PIANO TERRA : una camera da letto doppia, soggiorno e sala da pranzo, ove gli ospiti possono consumare i pasti e successivamente sedere in compagnia degli altri ospiti , una cucina tradizionale, un bagno attrezzato per disabili;

PIANO PRIMO: 3 camere da letto doppie e un altro bagno attrezzato per disabili;

I bagni sono dotati di sistema di comunicazione idoneo a segnalare la richiesta di aiuto ed assistenza.

La struttura è poi dotata di uno spazio riservato esclusivamente al personale con servizio igienico.

Circondata da un giardino, dista poche centinaia di metri dal centro cittadino.

### 1. I SERVIZI E LE PRESTAZIONI OFFERTE

#### - Ospitalità

agli ospiti all'interno della camera cui sono destinati, **è permesso:**

- . Posizionare fotografie e suppellettili purché di dimensioni contenute;
- . Soggiornare per tutto il tempo che ritengono opportuno, ad eccezione delle ore stabilite per la cura e l'igiene dell'ambiente

Comunità alloggio  
“I nonni di Elisa” di Cordiviola Elisa  
27058 Voghera ( Pv ) - Via Cremona 11, P.I. 02645150067 - tel 3477470062 -  
elisa.cordiviola@legalmail.it

Agli ospiti all'interno della camera a cui sono destinati **non è permesso:**

- .Tenere animali all'interno della camera;
- .Tenere cibi e bevande deteriorabili che possono influire sull'igiene dell'ambiente;
- .Provocare rumori molesti nelle ore indicate al riposo.

## **2. SERVIZI ALBERGHIERI**

- **Servizio di ristorazione:** gli ospiti hanno diritto ai principali pasti con somministrazione di cibi e bevande, oltre a spuntini nella metà della mattina e nella metà del pomeriggio.

I pasti vengono consumati in sala da pranzo, mentre il servizio in camera è offerto esclusivamente in situazioni particolari. Il menù preparato ogni giorno è stabilito sulla base delle indicazioni del “ Piano Dietetico Base per Istituti per Anziani” oltre ad un piano dietetico specifico per il disabile, in base al tipo di disabilità.

Il piano alimentare verrà modificato ed integrato in base alla stagione, a particolari esigenze e preferenze degli ospiti.

- **Servizio guardaroba, lavanderia / stileria e piccole riparazioni:**

Senza ulteriore onere e spesa a carico dell'ospite e secondo necessità è previsto il servizio di lavanderia e stileria di indumenti personali e biancheria;

- **Pedicure e manicure conservative:** Previsto senza costi aggiuntivi;
- **Distribuzione giornaliera di prodotti per l'igiene personale:** vengono distribuiti quotidianamente prodotti necessari per l'igiene ( shampoo, sapone, bagnoschiuma ) senza ulteriori costi a carico degli ospiti;
- **Necessità di ospedalizzazione:** in caso di necessità di ospedalizzazione è garantito il servizio di cambio biancheria e di eventuale accompagnamento;

## **3. SERVIZI GENERALI**

- . **Riscaldamento e condizionamento;**
- . **Possibilità di ricevere ed effettuare chiamate;**
- . **Possibilità di lettura di giornali, quotidiani e libri;**
- . **Televisione in tutte le stanze se richiesto;**
- . **Connessione ad internet;**
- . **Visite mediche:** se necessarie al di fuori della struttura e le condizioni

Comunità alloggio

“I nonni di Elisa” di Cordiviola Elisa 27058 Voghera ( Pv ) - Via Cremona 11,  
P.I. 02645150067 - tel 3477470062 - elisa.cordiviola@legalmail.it

fisiche dell'ospite lo permettono, si garantisce il trasporto senza costi aggiuntivi, mentre le visite mediche necessarie in condizioni di urgenza il Trasporto auto-ambulanza è a carico dell'ospite.

. **Vestizione della salma in caso di decesso:** in caso di decesso si offre il servizio vestizione della salma senza costi aggiuntivi.

. **Servizi non compresi nella retta:** farmaci e presidi e tutto quanto di carattere personale ( vestiario , accessori , ecc ... )

**Ulteriori servizi e l'erogazione di servizi non compresi nell'elenco che precede, devono essere richiesti al titolare della struttura, che provvederà a fornire per iscritto modalità e gli eventuali costi del servizio, previa verifica delle condizioni di necessità e fattibilità.**

## **INGRESSO IN STRUTTURA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE**

Al fine di poter fare ingresso nella struttura, l'ospite dovrà o che ne fa le veci, ( familiare, tutore, amministratore di sostegno, ecc ... ) deve presentare domanda scritta previa compilazione del modulo allegato alla presente carta dei servizi, unitamente ad una relazione sanitaria scritta da parte del medico curante, che ne attesti lo stato di salute ed eventuali terapie in atto.

In caso di valutazione di idoneità viene accettato l'ingresso ed il responsabile provvede a:

- Comunicare la data a partire dalla quale sarà possibile effettuare l'ingresso;
- Richiede tutti i documenti per l'ingresso in struttura, ovvero:
  - . Tessera sanitaria/ Carta Regionale dei servizi;
  - . Tesserino di esenzione del Ticket ( se presente ) ;
  - . Codice fiscale;
  - . Documento di identità valido al momento dell'ingresso;
- Fornisce le eventuali informazioni richieste .

Il nuovo ospite giunge in struttura dove viene accolto dal responsabile e dal dipendente di turno in quel momento.

Viene pertanto assegnata la camera , vengono mostrati gli ambienti comuni e affronta la conoscenza con gli altri ospiti della comunità alloggio.

Sia l'ospite che gli eventuali famigliari presenti vengono informati sulle attività della struttura, gli orari dei pasti, gli orari delle visite e delle uscite.

Il responsabile si fa carico di ritirare la documentazione assumendone la responsabilità della conservazione. Quanto gli indumenti ed effetti personali provvede immediatamente dopo la consegna al loro inventario.

Durante la permanenza nella struttura, le informazioni sulle condizioni psicologiche, psicofisiche e sociali dell'ospite , verranno fornite solamente all'ospite stesso, al famigliare incaricato , al tutore, all'amministratore di sostegno o ad altro soggetti autorizzato, quest'ultimo previa delega.

**In caso d richieste plurime con disponibilità di un unico posto**, la struttura prediligerà il richiedente che risulta residente ad oltre 30 km dalla sede.

### **ORARIO DI VISITA**

Le visite agli ospiti possono essere effettuate ogni giorno dalle 8.00 alle 20.00 senza alcuna limitazione, facendo in modo di non ostacolare le attività quotidiane o arrecare disturbo agli altri ospiti.

### **ORARI DI USCITA**

Il rappresentante, al fine di promuovere le relazioni con l'ambiente esterno favorisce l'uscita diurna degli ospiti , previa sottoscrizione di autorizzazione da parte del familiare, tutore, amministratore di sostegno, o altro soggetto che fa le veci dell'ospite e lo rappresenta.

### **LE DIMISSIONI**

Vanno richieste tramite presentazione formale da parte dell'ospite , o chi per Esso, con un preavviso di **almeno 15 giorni** tramite comunicazione scritta ( lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per ) .

Il Tempo massimo perché la dimissione venga completata è di **giorni 30 dalla richiesta , salvo comprovate ed urgenti esigenze, che andranno**

## **dimostrate e valutate con il Titolare.**

La documentazione relativa all'ospite ( sia essa medica o di altra natura ) sarà consegnata il giorno delle dimissioni direttamente all'ospite. Se ciò non dovesse essere possibile verrà consegnata ad un familiare o ad altro soggetto previa presentazione di delega scritta e copia documento di riconoscimento del delegante e del delegato.

Quanto sopra vale altresì per la consegna di abiti ed effetti personali dell'ospite.

## **LA RETTA**

La retta ammonta ad un minimo di 1600,00 euro e ad un massimo di 1.800,00 euro e comprende tutti i servizi alberghieri e generali sopraindicati , fatto salvo i servizi indicati “ a carico dell'ospite “ .