

Comunità Alloggio Sociale Anziani C.A.S.A.

“ I nonni di Elisa Srl “ DI CORDIVIOLA ELISA

Gentili clienti, qui di seguito le informazioni e i possibili chiarimenti che consentono di orientarsi meglio nell'usufruire dei servizi offerti della Comunità alloggio sociale anziani C.A.S.A. “ I nonni di Elisa Srl” 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 sociale anziani C.A.S.A. “I nonni di Elisa Srl” , contribuendo a migliorare sempre più la relazione quando si presenta la necessità di avviare insieme un'esperienza educativa e di assistenza.

La titolare de “I nonni di Elisa Srl” 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;
- Predispone 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 dalla Carta dei Servizi , sono da presentare alla titolare della Comunità Alloggio Sociale Anziani C.A.S.A. , Sig.ra Cordiviola Elisa e/o al coordinatore nominato, tramite comunicazione scritta da inviarsi via email all'indirizzo inonnidielisa@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 Srl” è una comunità alloggio sociale anziani C.A.S.A. di tipo familiare adatta ad accogliere , in modo permanente o anche per brevi periodi, persone anziane (dai 65 anni compiuti) autosufficienti o con lievi problematiche, che richiedono la sicurezza di avere sempre qualcuno accanto, senza rinunciare alla libertà di compiere quotidianamente tutti quei gesti che permettono loro di vivere sereni.

“I nonni di Elisa Srl” è situata in Via Emilia n 58 a Casteggio (PV) La sua struttura si sviluppa su un piano così composto:

Quattro camere doppie con ciascuna un bagno attrezzato disabile al suo interno, due camere doppie , un altro bagno attrezzato disabili, soggiorno e sala da pranzo, ove gli ospiti possono consumare i pasti e successivamente sedere in compagnia degli altri ospiti , una cucina tradizionale;

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 e spogliatoio.

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.

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. Per esigenze particolari dovute a gusti personali, abitudini , golosità , i parenti possono portare il cibo da casa sigillato e non ancora aperto, etichettarlo con nome e cognome dell'ospite e verrà conservato in cucina, a meno che non si tratti di cibo che può rimanere anche in camera da letto (caramelle) .

La struttura non somministra a proprie spese cibo di marca preferenziale o altro che non sia previsto dall'alimentazione prevista dalla dieta applicata.

- **Servizio guardaroba, lavanderia / stireria e piccole riparazioni:**
Senza ulteriore onere e spesa a carico dell'ospite e secondo necessità è previsto il servizio di lavanderia e stireria 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 si organizza il Trasporto a carico del paziente e il parente più prossimo ad esso è tenuto a passare in Struttura a ritirare la borsa del cambio che verrà preparato dallo Staff , così da poterlo portare in ospedale. **Non si applicano scontistiche per il periodo di ospedalizzazione.**

3. SERVIZI GENERALI

- . **Riscaldamento e condizionamento;**
- . **Possibilità di ricevere ed effettuare chiamate;**
- . **Possibilità di lettura di giornali, quotidiani e libri;**
- . **Connessione ad internet e Netflix dedicato;**
- . **Televisione in tutte le stanze se richiesto;**
- . **Visite mediche:** per il trasporto di emergenza si attiva il trasporto ambulanza a carico del paziente e così per le visite , tramite trasporto convenzionato, se il parente invece è disponibile può accompagnare l'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 , parrucchiera, podologa , infermiera , 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 chi ne fa le veci, (familiare, tutore, amministratore di sostegno, ecc ...) 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 previo appuntamento preso con la Titolare entro le 10.00 del mattino , dove viene accolto dal responsabile e dal dipendente di turno in quel momento.

Qualora l'orario di ingresso in Struttura non venga rispettato dal contraente , per qualsiasi motivo, l'ingresso verrà posticipato appena possibile, per poter organizzare al meglio il lavoro degli operatori in turno, quello della Titolare e in modo di non recare disturbo agli altri Ospiti in orari non idonei, senza nessun rimborso della retta giornaliera.

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

Sia l'ospite che gli eventuali familiari 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. La Titolare e il personale , non sono responsabile della perdita di denaro, oro e carte prepagate che vengono lasciate in custodia all'ospite.

Durante la permanenza nella struttura, le informazioni sulle condizioni psicologiche, psicofisiche e sociali dell'ospite , verranno fornite solamente all'ospite stesso, al familiare 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 coloro che risultano residenti

nel comune di ubicazione dell' Udo e quelli dei comuni limitrofi

ORARIO DI VISITA

Le visite agli ospiti possono essere effettuate ogni giorno dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 17.30 **previo appuntamento preso con la Titolare e con anticipo , 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.**

Qualora l'ospite perdesse l'autosufficienza necessaria per continuare la sua degenza nella C.A.S.A. La titolare si presterà ad aiutare l'ospite, i familiari o chi ne fa le veci a trovare una struttura adeguata per accogliere il soggetto entro 30 giorni.

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.

Qualora vi siano delle dimissioni da parte della Titolare (non idoneità dell'Ospite presso la C.A.S.A o peggioramento psico-fisico) , o da parte dell'Ospite o di chi ne fa le veci, prima dello scadere del mese corrente , **si specifica che non verrà rimborsata la retta giornaliera per i restanti giorni. Questo vale anche in caso di decesso dell'Ospite.**

LA RETTA

La retta ammonta ad un minimo di 1800,00 euro (pari a 60,00 euro al giorno) e ad un massimo di 2000,00 euro (pari a 66,00 euro al giorno) e comprende tutti i servizi alberghieri e generali sopraindicati , fatto salvo i servizi indicati “ a carico dell'ospite “ .

La Titolare, si riserva di aumentare il costo giornaliero della retta, in caso di soggiorno “ provvisorio “.

VIDEO SORVEGLIANZA

Si informa, che la Titolare del trattamento ha installato all'interno e all'esterno della C.A.S.A. un impianto di Videosorveglianza per motivi di sicurezza nel rispetto della

disciplina in tema di protezione dei dati personali e dello Statuto dei lavoratori.

Nell'area videosorvegliata sono presenti cartelli che avvisano della presenza dell'impianto, posizionati in modo tale da informare l'interessato prima di essere ripreso.

COVID-19

LINEE GUIDA

L'ingresso è consentito solo a visitatori in possesso di green pass(vaccinati o guariti da Covid, o con tampone negativo/ test rapido negativo non più di 48 ore prima) ma la certificazione, **non sostituisce il rispetto delle misure di prevenzione e contrasto della diffusione del contagio.**

I contatti fisici sono ammessi solo se sia il visitatore che il paziente sono vaccinati o guariti da non più di 6 mesi. Le uniche eccezioni, per esempio se vi è una controindicazione alla vaccinazione, devono essere specificate e motivate dalla

Gli accessi riguardano di norma non più di due visitatori per degente, per una durata definita. Sconsigliato portare i bambini sotto i 6 anni. Stringenti le misure di protezione individuale: il visitatore, oltre a igienizzare le mani all'ingresso e all'uscita dalla struttura , deve indossare una mascherina Ffp2 o superiore.

All'ingresso viene inoltre misurata la temperatura corporea. Non è possibile introdurre oggetti o alimenti portati da casa, se non in accordo con la struttura (ma comunque solo oggetti sanificabili secondo le procedure ordinarie). Laddove possibile,

anche l'ospite indosserà i dispositivi di protezione in base al livello di rischio (Ffp2 o superiore). Le visite devono essere organizzate in modo da evitare assembramenti di persone e deve essere assicurato il mantenimento di almeno un metro di separazione tra visitatori (estendibile fino a 2 metri), ad eccezione dei componenti dello stesso nucleo familiare o conviventi o per le persone che in base alle disposizioni vigenti non siano soggette al distanziamento interpersonale.

Per gli incontri con familiari e visitatori, vanno sempre privilegiati Gli spazi esterni e dedicati allo scopo .

I nuovi ospiti con protezione vaccinale parziale potranno programmare nella struttura la seconda dose, non avranno quarantena all'ingresso ma un test iniziale.

CONTATTI:

L'ospite può tenere il cellulare proprio all'interno della struttura **solo se in grado di gestirlo in autonomia, il personale e la Titolare non sono responsabili di danni o della perdita del cellulare, possono rendersi disponibili all'aiuto della gestione ma non è loro responsabilità.** L'ospite può ricevere chiamate senza orari stabiliti , si chiede di rispettare però gli orari dei pasti, del riposo pomeridiano e della notte anche per non disturbare gli altri ospiti.

Per le chiamate in struttura invece l'orario è il seguente: Tutti i giorni dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 18.00 se ci fossero esigenze particolari ci si può accordare con la Titolare. Il numero da contattare è in fase di aggiornamento.

La Titolare è disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17:00 salvo emergenze.

Il numero da contattare è 3477470062

Email: inonnidielisa@gmail.com

Legalmail : inonnidielisa@pro-pec.it

P.IVA 02949470187