



CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Gentile ospite e gentile cittadino,

la salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questa Comunità Alloggio avvenga nel migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo ci siamo dotati della nostra edizione della Carta dei Servizi, con la quale Lei avrà in mano un valido strumento di tutela dei diritti e altresì uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti, nonché a facilitare e migliorare il lavoro dei nostri operatori.

La preghiamo, pertanto, di leggere con attenzione questa Carta dei Servizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità.

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta è uno strumento di comunicazione e contiene informazioni essenziali, il più possibile esaurienti e versatili a servizio del cittadino utente, la cui fruibilità è liberamente e facilmente ottenibile in formato cartaceo a disposizione della Comunità ovvero su sito Web, nonché presso gli Uffici Settore Tutela Diritti del Cittadino e Segretariato Sociale degli Enti Pubblici territorialmente competenti.

Così come indicato dagli art. 13 della Legge 328/2000; 5, co. I, D.P.C.M. n. 308/2001, art. 26, co. I, Legge Regione Campania n. 11/2007 e Deliberazione Giunta Regione Campania n. 1835 del 20/11/2008 *“la Carta dei Servizi Sociali definisce i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la Carta dei Servizi Sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi”.*

Essa costituisce, quindi, l'esito di un percorso che ha come scopo quello di mettere al centro del lavoro della Comunità Alloggio per Anziani “Villa delle Camelie” il cittadino utente, inteso come soggetto portatore di bisogni, diritti e legittime pretese a cui si deve e si vuole dare una risposta.

La Carta dei Servizi può essere definita, pertanto, come un patto preventivo che il gestore fa con i propri utenti circa le prestazioni erogate in cambio di risorse economiche da essi corrisposte in modo diretto. E' un documento che impegna anche il soggetto erogatore che lo adotta ed ha lo scopo di generare un miglioramento della qualità del servizio offerto, mirando, quindi, ad incidere sui rapporti tra il gestore dell'attività, i cittadini utenti e le amministrazioni competenti e che prevede inevitabilmente, anche in ossequio ai dettati normativi, un naturale e periodico aggiornamento della stessa.



Comunità Alloggio per Anziani “Villa delle Camelie”

La “Villa delle Camelie” è ubicata nel Comune di Ercolano (NA) alla Via A. Rossi n. 50, in un contesto centrale, urbanizzato e ben collegato, ed è gestita da operatori che, a seguito di esperienze nel settore maturate dopo anni di attività in altre strutture, hanno permesso, in relazione alle peculiarità del territorio, lo sviluppo e l’incentivazione della nascente Comunità.

Pertanto, nel rispetto della normativa disciplinante la materia e la tipologia di attività che si presta ad esercitare nella “Villa delle Camelie”, ossia Comunità Alloggio per Anziani, si informa che la medesima è caratterizzata da una media attività assistenziale e medio livello di protezione per persone ultrasessantacinquenni autonome e semiautonome - di ambo i sessi e senza distinzione di razza, religione e/o idee politiche compatibili con i principi fondamentali sanciti dalla Costituzione della Repubblica Italiana - che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa e che, in situazione favorita anche dalla rete dei servizi sociali presenti sul territorio, decidono di condividere risorse e capacità di coabitazione. La Comunità Alloggio per Anziani “Villa delle Camelie” è gestita dalla Evergreen Soc. Coop. Soc. -Impresa Sociale, P.IVA e C.F.: 03548340615, con sede legale in 81100 CASERTA (CE) alla Via S. Antonio da Padova n. 13 e sede operativa in 80056 ERCOLANO (NA) alla Via A. Rossi n. 50. Al fine di prendere contatto con la Comunità si offrono i seguenti recapiti: Tel.: 081.7777247 – E-mail: info@villadellecamelie.com – <http://www.villadellecamelie.com> – P.E.C. (Posta Elettronica Certificata): COOPEVERGREEN@PEC.IT

Descrizione della Struttura

La “Villa delle Camelie” è una struttura articolata su 4 piani (piano terra, piano I°, piano II° e piano III°) collegati da ascensore, scale e relativi corridoi, con una capacità ricettiva di 13 persone

La struttura è dotata di camere singole e doppie, ognuna fornita di servizi igienici e doccia, nonché predisposizione tv, campanello d’allarme ed ogni comfort strumentale alla accoglienza delle persone autonome e semiautonome.

La struttura è inoltre dotata di cucina e dispensa; sala confortevole per consumazione pasti; sala destinata allo svolgimento di attività ricreative nonché di incontri tra gli anziani e loro parenti e amici e tra questi e gli operatori della struttura; zona relax destinata al riposo, alla visione tv ovvero all’ascolto della musica; servizi igienici, per i visitatori e parenti, dotati degli ausili necessari alle esigenze specifiche di ogni potenziale usufruitore; studio per consultazioni e prestazioni mediche periodiche; ampio giardino esterno, ufficio amministrativo/direttivo; linea telefonica; collegamento internet; dispositivi di sicurezza, altro.

Obiettivi

La Comunità Alloggio per Anziani “Villa delle Camelie”, con la sua struttura, la sua equipe professionale, il suo personale e con la fattiva collaborazione dell’ospite e dei suoi parenti, nonché con la rete dei servizi socio-assistenziali operanti sul territorio, si propone innanzitutto di salvaguardare i rapporti familiari tra la persona ospitata ed i suoi parenti e le relazioni sociali, garantendo l’integrità del suo “status” all’interno della Comunità e nel contesto sociale. Nondimeno, si impegna ad offrire prestazioni personalizzate che tengono conto dei bisogni specifici ed “unici” dei suoi ospiti, come del rispetto della privacy e della dignità personale, intesi come baluardi di un modo di operare irrinunciabile ed ineludibile. La Comunità, inoltre, si prefissa di



garantire la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che, nel contempo, non ledano la autonomia e la dignità delle persone ospitate ed a tal fine, si impegna a garantire, ed obbligare, una formazione adeguata ed estesa a tutti gli operatori della Comunità, sia per quanto riguarda i contenuti tecnici delle relative prestazioni e servizi da fornire che per ciò che concerne la qualità della comunicazione e relazione interpersonale. La Comunità, quindi, nell'ottica della realizzazione del benessere globale dei propri utenti, si propone di semplificare la erogazione di tutti i servizi al fine di raggiungere un più alto gradimento degli stessi nel minor tempo possibile, nonché di fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini, tutti, sui servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di resa dei medesimi.

Modello Organizzativo

Ai fini dell'ammissione ai servizi e prestazioni rese durante il soggiorno nella "Villa delle Camelie", i soggetti interessati, personalmente o attraverso un familiare ovvero la rete socio-assistenziale presente sul territorio, previo primo contatto informale da tenersi presso la Comunità, presentano e depositano presso la Direzione, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.30, il modulo di domanda di accesso a loro fornito, unitamente alla documentazione ivi richiesta (a titolo meramente esemplificativo: apposita certificazione di medicina generale sullo stato di salute, copia documento d'identità, tessera sanitaria, particolari esigenze dietetiche del medesimo). A tal punto il soggetto gestore, con l'ausilio della propria equipe professionale (Psicologo ed Assistente Sociale) e la fattiva collaborazione dei soggetti interessati all'ammissione, provvederà ad esaminare ed accettare o meno la domanda entro 07 gg dall'avvenuto deposito della medesima. La detta procedura di ingresso si rende necessaria al fine di addivenire, sia, ad una valutazione globale sul livello di autonomia del soggetto richiedente e dei suoi bisogni assistenziali e, quindi, alla predisposizione di un adeguato piano individuale di intervento (PAI), che alla determinazione dell'effettivo corrispettivo da versare per le prestazioni e servizi resi a seguito dell'ammissione nella Comunità. Tutto ciò è predisposto, inoltre, anche al fine di adottare misure e modalità di informazione e comunicazione con l'utente improntate alla massima trasparenza nonché, sempre nel rispetto più assoluto della privacy del soggetto interessato, di interagire in maniera idonea e proficua con i servizi socio-assistenziale della comunità locale. Una volta appurata la compatibilità dello stato e delle esigenze quotidiane del soggetto richiedente con la tipologia di attività fornita dal gestore, si procederà alla stipula di regolare contratto di servizio contenente i patti disciplinanti gli obblighi, i doveri, i diritti e quindi il regolamento dei reciproci interessi. A tal punto, il soggiorno procederà conformandosi il più possibile alle esigenze della persona ospitata e dei suoi familiari, nonché alle abitudini del medesimo ed alla capacità di armonizzare gli obiettivi e le esigenze organizzative del gestore (orari pasti, pulizie degli ambienti, cambio personale, orari delle visite, attività laboratoriali programmate, etc.) con quelle della persona ospitata e dei suoi familiari, mediante forme di assistenza (24 ore al giorno) e di programmazione del tempo finalizzati sempre al raggiungimento del miglior livello possibile della qualità della vita dell'ospite attraverso la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali del medesimo. E ciò, con l'ausilio di personale altamente qualificato (Psicologo, Assistente Sociale, O.S.A. ed O.S.S.), di volontari, dei familiari medesimi, i quali, oltre agli orari programmati di visita, saranno resi partecipi nelle attività quotidiane organizzate dalla Comunità.

Inoltre, al fine di una più incisiva ed idonea realizzazione degli obiettivi così descritti, sarà predisposta una efficace interazione con la rete dei servizi sociali e sanitari del territorio che avrà



sempre, in breve, come unico scopo la realizzazione del complessivo benessere della persona ospitata.

L'organizzazione della vita in Comunità, pertanto, sarà sempre orientata alla prevenzione ed al mantenimento della integrità delle capacità psicofisiche dell'anziano, nonché alla piena realizzazione della dignità, delle legittime aspettative, degli affetti e dei suoi irrinunciabili diritti.

Inoltre, allorché la persona per sua volontà decida di abbandonare la Comunità, il gestore provvederà ad avvisare i familiari per le dimissioni del medesimo ovvero, in assenza dei familiari e se dovuto, i servizi socio-assistenziali di provenienza. Nel caso in cui, durante il soggiorno si manifesti una necessità di una emergenza medica, il gestore provvederà a far intervenire immediatamente il 118 dandone contestuale avviso ai familiari ed, in assenza di questi e se dovuto, ai servizi socio-assistenziali di provenienza. Se dopo la predetta emergenza, la persona manifesti una perdita completa di autonomia, tale da essere incompatibile con il livello di assistenza e di protezione offerto dalla struttura e dal suo personale, il gestore provvederà ad avvisare i familiari per le dimissioni del medesimo ovvero, in assenza di familiari, i servizi socio-assistenziali presenti sul territorio. Se invece la perdita di autonomia della persona si manifesti in via progressiva, il gestore unitamente all'ausilio della sua equipe professionale e con la collaborazione dei familiari provvederà alla programmazione di una più efficace gestione dell'assistenza da prestare alla persona ed alle sue mutate esigenze, salvo la intervenuta e definitiva incompatibilità di cui innanzi in virtù della quale verranno adottate le procedure di dimissione precedentemente illustrate.

Figure Professionali

Il personale della Comunità Alloggio "Villa delle Camelie" è composto dalle seguenti figure: 1) Direttore Amministrativo, gestisce l'aspetto e le questioni amministrativo-burocratiche, interne ed esterne, sovrintende alle procedure di autocontrollo HACCP della struttura, curando, per quanto di competenza, i rapporti con gli Enti territoriali, nonché accoglie i reclami e predisponde i relativi ed eventuali rimedi; 2) Coordinatore, collabora all'attuazione della procedura d'ingresso nella struttura, sovrintende ed è responsabile della programmazione e della organizzazione delle attività indirizzate al mantenimento dello "status" e dell'autonomia individuale e sociale dell'utente, e cura, per quanto di competenza, i rapporti con la rete dei servizi socio-assistenziali presenti sul territorio, il tutto anche nel rispetto dei comportamenti, nell'esercizio delle proprie funzioni, prescritti nel codice deontologico predisposto dal Consiglio Nazionale dell'Ordine di appartenenza; 3) Assistente Sociale, interagisce con il Coordinatore nella gestione delle attività organizzate all'interno della struttura osservando anch'egli il rispetto dei comportamenti, nell'esercizio delle proprie funzioni, prescritti nel codice deontologico predisposto dal Consiglio Nazionale dell'Ordine di appartenenza; 4) O.S.A. ed O.S.S., uno ogni 08 utenti di giorno ed uno ogni 16 utenti di notte, operano con funzioni di assistenza diretta e di cura della persona ospitata mediante sia la partecipazione ai laboratori ricreativi predisposti per gli utenti che l'ausilio nell'effettuazione della igiene personale e vestizione, gestione della continenza, mobilizzazione attiva e passiva, operazione di messa a letto ed alzata ed assistenza alla deambulazione, e curano l'aggiornamento delle qualifiche professionali acquisite per lo svolgimento delle loro specifiche attività presso i centri/enti abilitati; 5) Personale addetto ai servizi alberghieri, attendono a mansioni inerenti la preparazione dei pasti e la pulizia delle camere e dei locali e spazi comuni.



Servizi e Prestazioni

La "Villa delle Camelie" fornisce ed eroga servizi standard: somministrazione pasti (colazione mattutina, pranzo, break pomeridiano, cena); servizio di pulizia delle camere e degli spazi comuni; servizio lavanderia (escluso capi tipo: cappotti, giacche, pantaloni, maglioni, camice, gonne, etc., che restano ad esclusivo carico dell'anziano); attività di ausilio per 24 ore al giorno alla persona e di supporto nell'espletamento delle funzioni e delle attività vitali, nonché di quelle ricreative o espressive (laboratori); attività programmata a sostegno dell'autonomia individuale e sociale al fine del raggiungimento del miglior livello possibile della qualità della vita dell'ospite mediante la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali del medesimo; spazi per lo svolgimento delle attività precedentemente indicate; spazi dedicati alle visite dei parenti ed amici; assistenza tutelare e segretariato sociale; servizio telefonico ed internet; lettura di due quotidiani a tiratura nazionale; funzioni religiose settimanali e, previa disponibilità, attività parrocchiali di intrattenimento con gli ospiti.

Sono da ritenersi servizi extra ed a pagamento, previa specifica richiesta: eventuali prestazioni sanitarie anche di tipo infermieristico in funzione delle esigenze delle persone ospitate ed in ossequio a quanto disposto dal D.P.C.M. n. 308/2001, Allegato A, Sezione *Strutture residenziali a prevalente accoglienza alberghiera*; taglio e cura dei capelli, podologo, istruttore di ballo, trasporto veicolare, ed altro.

Non è da ritenersi nemmeno servizio extra ed a pagamento la custodia di oggetti di valore ovvero di moneta contante in possesso delle persone ospitate, ragion per cui è declinata qualsivoglia responsabilità della Comunità in merito a smarrimenti o furti degli stessi, fatto salvo in quest'ultimo caso la libertà di agire in via giurisdizionale per l'accertamento della responsabilità personale altrui. In ogni caso, qualsiasi modifica relativa alle modalità e/o alla misura dei servizi erogati ed alla eventuale modifica del relativo corrispettivo sarà immediatamente resa nota agli utenti mediante comunicazione scritta affissa e ben visibile all'interno della Comunità, comunicazione inoltrata altresì personalmente all'utente ovvero ai familiari ovvero ancora presso il domicilio eletto nel contratto di servizio stipulato con il gestore, oltretutto pubblicata sul sito Web messo a disposizione dei cittadini, tutti, con conseguente aggiornamento della presente Carta.

La retta mensile per il soggiorno nella "Villa delle Camelie", a seconda delle condizioni, esigenze e necessità della persona ospitata, è stabilita a partire da €1.800,00.

Fattori e Standard di Qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità degli stessi attraverso alcuni aspetti (c.d. fattori di qualità). Il gestore considera per i propri servizi e prestazioni i seguenti fattori di qualità: 1) regolarità distribuzione pasti; 2) accessibilità dei familiari ed orari di visita; 3) regolarità del servizio lavanderia; 4) regolarità del servizio pulizia locali; 5) accessibilità degli spazi e locali della struttura; 6) raggiungimento degli obiettivi fissati nella presente Carta.

La Comunità, inoltre, ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo (c.d. standard di qualità), ossia: 1) regolarità dell'orario fissato per la distribuzione pasti; 2) rispetto dell'orario visite e capacità di accoglienza delle stesse; 3) efficienza del servizio lavanderia; 4) efficienza del servizio pulizia; 5) gentilezza, cortesia e professionalità degli operatori della Comunità in relazione agli obiettivi prefissati.



Procedura di Reclamo

Qualsiasi modifica relativa alle modalità e/o alla misura dei servizi erogati ed alla eventuale modifica del relativo corrispettivo è immediatamente resa nota agli utenti mediante comunicazione scritta affissa e ben visibile all'interno della Comunità, comunicazione inoltrata altresì personalmente all'utente ovvero ai familiari ovvero ancora presso il domicilio eletto nel contratto di servizio stipulato con il gestore, oltreché pubblicata sul sito Web messo a disposizione dei cittadini, tutti, con conseguente aggiornamento della presente Carta.

Qualora la persona ospitata ovvero i suoi familiari dovessero riscontrare e lamentare disservizi, inadempimenti o altri tipi di inconvenienti durante il soggiorno presso la Comunità, collegati a diretta responsabilità dell'Amministrazione e del personale in servizio, ferma restando la eventuale tutela per via giurisdizionale, possono rivolgersi alla Direzione, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.30, compilando il relativo modulo di reclamo messo a loro disposizione. La Direzione, acquisito su apposito registro il reclamo, previa verifica della fondatezza del medesimo, nel caso di rigetto, provvederà entro e non oltre 30 gg. a comunicare decisione motivata, ovvero ad attuare ogni e più idonea attività per la cessazione e/o la eliminazione del problema ovvero ancora, nei casi di accertata violazione dei fattori e standard di qualità espressamente elencati, a indennizzare la persona al momento del pagamento della retta mensile con la decurtazione di €50,00.

Ercolano (NA), 01/05/2015