



Casa Albergo per Anziani "FRANCESCO VILLANI"

via E. De Filippo, Altavilla Irpina, Avellino

Sede amministrativa

Via G. Negri, 5
84126 – Salerno
Tel.: 089.25.82.245
Fax 089/9483981

Sito www.retesolidale.it
E-mail info@retesolidale.it

Sommario

.....	1
PRINCIPI E FONDAMENTI	3
IMPEGNI DELLA COMUNITÀ	3
PRESENTAZIONE	3
DESTINATARI DEL SERVIZIO	4
PRASSI DI INSERIMENTO E DIMISSIONI	4
PROTOCOLLO D'INGRESSO	4
DIMISSIONI	4
ASPETTI AMMINISTRATIVI E PERSONALE	5
RETTE DI ACCOGLIENZA	5
Gestione Lavanderia e Guardaroba	5
PERSONALE	5
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	6
PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ (Esempio)	6
LABORATORI ATTIVI.....	7
SERVIZIO INFORMAZIONI	9

PRINCIPI E FONDAMENTI

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che gli enti che erogano servizi nei settori dell'assistenza sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi". La legge quadro ribadisce la necessità per i Servizi Sociali di dotarsi di una propria Carta dei Servizi, al fine di adeguare i propri servizi alle esigenze dei cittadini.

I cittadini possono così contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni. La Carta dei Servizi fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dalla Comunità, costituendo una sorta di contratto fra la struttura e i suoi utenti volto a precisare i diritti e i doveri reciproci.

I principi fondamentali alla base del servizio sono:

- **Equità:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- **Uguaglianza:** a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- **Continuità:** il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- **Umanità:** l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- **Efficienza ed Efficacia:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

IMPEGNI DELLA COMUNITÀ

La Comunità si impegna a garantire:

- L'accesso ai propri servizi.
- L'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi da parte di terzi.
- La disponibilità della documentazione relativa alle attività.
- La riservatezza e il rispetto della dignità della persona nei servizi che vengono erogati.
- La personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato.
- Il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 30gg.
- La verifica del gradimento dei servizi.

PRESENTAZIONE

Il titolare della Comunità è la Fondazione Casamica la cui gestione è affidata alla cooperativa sociale Un Tetto per Tutti. La struttura ha sede in via E. De Filippo ad Altavilla Irpina (AV), è disposta su due piani con camere singole e doppie, servizi igienici, sala mensa, giardino, laboratori, sala relax e TV, per una capienza massima di 34 persone.

Si conduce un'esperienza di vita comunitaria vicina al modello familiare. La comunità offre:

- Un ambiente rassicurante in cui integrarsi.
- Assistenza di base qualificata per i bisogni primari.
- Individuazione delle risorse inesprese di ogni ospite.

- Tutela dell'autonomia e del benessere psicofisico.
- Attività educative e ricreative in laboratori.
- Integrazione sociale e apertura all'esterno. Gli ospiti vengono coinvolti, se possibile, in mansioni pratiche (riordinare stanze, piccole spese, apparecchiare) per mantenere i livelli di autonomia.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Servizio è destinato a persone ultra sessantacinquenni bisognose di assistenza e con ridotta autonomia.

Elementi di priorità per la valutazione:

- Compatibilità tra l'utente da inserire e il gruppo già presente.
- Capacità della struttura di rispondere ai bisogni dell'utente.
- Situazione familiare problematica (assenza di nucleo familiare, ridotta autonomia, ecc.). L'equipe decide l'accettazione a seguito di richieste dai servizi sociali, piani di zona, familiari o per scelta personale.

PRASSI DI INSERIMENTO E DIMISSIONI

PROTOCOLLO D'INGRESSO

- **Certificazione medica:** stato di salute e trattamenti seguiti per accertare l'idoneità alla vita comunitaria.
- **Richiesta d'inserimento:** presentata personalmente, dai familiari o dalla rete di aiuto.
- **Valutazione:** i gestori provvedono alla valutazione globale del livello di autonomia tramite l'equipe professionale.
- **Strumenti:** documentazione sociale, indagine socio-ambientale, certificazione medica e scale di valutazione della Regione Campania.
- **Inserimento:** periodo di prova iniziale di 15 giorni (prorogabili) per la formulazione del progetto individuale.

DIMISSIONI

Gli inserimenti sono temporanei ma prorogabili. Le dimissioni avvengono per:

- Perdita dei requisiti di permanenza.
- Impossibilità della struttura di rispondere a nuovi bisogni (es. grave deterioramento della salute che richiede controllo medico-infermieristico costante). Tempi e modalità sono concordati con i soggetti coinvolti nel progetto.

GRIGLIA DI SODDISFAZIONE

Soddisfazione dei clienti

Il seguente questionario rappresenta lo strumento attraverso il quale migliorare il servizio fornito. Certi della Tua collaborazione, ti preghiamo di compilarlo indicando, nel riquadro "OSSERVAZIONI", la motivazione che ti hanno indotto a tale valutazione. Il questionario è in forma anonima in modo da consentire ad ogni intervistato di esprimere liberamente il proprio pensiero.

DOMANDA	INSODDISFACENTE	NEUTRALE	SODDISFACENTE
1. Come giudichi il nostro servizio? (<i>Qualità, disponibilità, competenze</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Come valuti i rapporti con noi? (<i>Relazione con gli operatori</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Come valuti i rapporti con il Responsabile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ti senti aiutato se hai problemi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ASPETTI AMMINISTRATIVI E PERSONALE

RETTA DI ACCOGLIENZA

- **La retta è uniformata al Regolamento 4/2014**
- **Vitto:** menù a rotazione su 4 settimane (differenziato per problemi di salute).
- **Esclusioni:** lavanderia abbigliamento personale, tempo libero, farmaci, visite specialistiche, sigarette, prodotti igiene personale e soggiorni vacanza.
- Il pagamento della retta può essere effettuato dall'ospite, dal comune inviante, o in parte dall'ospite e in parte dal comune inviante. La retta di accoglienza verrà fatturata mensilmente e il pagamento dovrà essere effettuato entro i primi 5 giorni del mese. È esclusa dalla retta l'assistenza in caso di ricovero ospedaliero.
- **Ricovero temporaneo:** per il mantenimento del posto, la retta è ridotta del 30%.

Gestione Lavanderia e Guardaroba

La Comunità assicura il decoro e l'igiene personale attraverso una gestione programmata del servizio lavanderia interno.

Cosa comprende il servizio incluso nella retta:

- Biancheria per il letto: cambio e lavaggio periodico (o al bisogno) di lenzuola e federe.
- Biancheria da bagno: asciugamani, teli e accappatoi.
- Intimo essenziale: lavaggio quotidiano di mutande, calzini, canottiere e pigiami.

Cosa non comprende (Servizio extra o a carico dell'Utente/Famiglia):

- Il lavaggio, la manutenzione, il trattamento professionale e lo stiro di capi di abbigliamento esterni (pantaloni, camicie, maglioni, giubbini o abiti delicati).

PERSONALE

- Coordinatore - educatore.
- Operatori socio-assistenziali (1 ogni 8 utenti di giorno, 1 ogni 16 di notte).
- 1 Psicologo.
- 1 Sociologo-assistente sociale.

- 1 Animatore.
- Servizi alberghieri (Cooperativa Mobility).

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

- **Dignità:** diritto ad essere interpellato con nome e cognome e a un trattamento cortese nel rispetto delle convinzioni religiose.
- **Informazione:** diritto di conoscere l'organizzazione e le modalità di accesso ai servizi.
- **Identificazione:** il personale è riconoscibile tramite divisa e cartellino.
- **Riservatezza:** segretezza sull'inserimento e trattamento dei dati personali (Privacy).
- **Tutela e Reclami:** diritto di esprimersi sulla qualità dei servizi e presentare reclami scritti (apposita cassetta in accettazione).
- **Divieto di fumo:** severamente vietato negli ambienti comunitari.

PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ (Esempio)

Orario	Lun-Mer-Ven	Mar-Gio	Sabato	Domenica
07:30	Sveglia	Sveglia	08:30 Sveglia	08:30 Sveglia
08:00	Igiene	Igiene	09:00 Igiene	09:00 Igiene
08:30	Colazione	Colazione	09:30 Colazione	09:30 Colazione (al bar)
09:00	Lab. (Ginnastica dolce, giardinaggio, animali)	Attività occupazionale (Ginnastica mentale, teatro)	10:00 Lab. Cucina	10:30 S. Messa
13:00	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo (sede o fam.)
14:00	Riposo	Riposo	Riposo	14:30 Riposo
16:00	Attività socializzanti (Mer: visite famigliari)	Lab. teatrale / culturale	16:30 Visite fam.	16:30 Relax e lettura
19:30	Cena	Cena	Pizza ristorante	Cena
20:30	Film	Film	Cinema	Animazione musica

Orario	Lun-Mer-Ven	Mar-Gio	Sabato	Domenica
22:00	Riposo notturno	Riposo notturno		

LABORATORI ATTIVI

1. **Cura dell'ambiente:** riordino e pulizia degli spazi comuni.
2. **Attività teatrale:** uso del linguaggio verbale e non verbale per esprimere emozioni.
3. **Piccolo laboratorio di cucina:** preparazione di ricette della tradizione irpina.
4. **Ginnastica dolce:** coordinazione motoria e prevenzione patologie terza età in palestra.
5. **Ginnastica mentale:** stimolazione di memoria, logica e funzioni cognitive tramite schede.
6. **Recupero antichi mestieri:** valorizzazione del ruolo sociale dell'anziano come memoria storica.
7. **Piccolo giardinaggio con orto:** coltivazione in serra e consumo dei prodotti.
8. **Pet Therapy:** miglioramento della qualità della vita tramite la cura degli animali.
9. **Ballo:** svago e socializzazione per combattere l'isolamento.
10. **Canto popolare:** riemersione di antiche abitudini attraverso la musica.
11. **Laboratorio culturale:** lettura quotidiani, discussione su temi di attualità e diritti.

ALLEGATO N. 1

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Gentile Utente/Familiare,

Allo scopo di migliorare il servizio e garantire interventi più efficaci ed efficienti, La preghiamo di compilare il presente schema.

Legenda punteggio:

- 1 = Insufficiente
- 2 = Sufficiente
- 3 = Buono
- 4 = Ottimo

VALUTAZIONE QUANTITATIVA

Area di Valutazione	1	2	3	4
1. Organizzazione del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Disponibilità e ascolto degli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Disponibilità e ascolto del coordinatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Lavoro svolto con l'animatore/educatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Chiarezza informativa sul Progetto Assistenziale (PAI)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Coinvolgimento della famiglia nel progetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Validità del lavoro educativo svolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Programmazione generale delle attività	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VALUTAZIONE QUALITATIVA E SUGGERIMENTI

A. Preferenze del familiare

Rispetto alle attività proposte, quali valuta siano preferite dal Suo familiare e quali ritiene utile proporre in futuro?

B. Ulteriori segnalazioni

Eventuali questioni non trattate, valutazioni complessive o suggerimenti per il miglioramento del servizio:

Note per la consegna:

- Il questionario può essere restituito in forma **anonima**.
- Può essere spedito o consegnato direttamente al **Coordinatore del Servizio**.

Data: _____ \quad **Firma:** _____

ALLEGATO N. 2

Al responsabile della Casa Albergo per anziani “Francesco Villani” _____

SEGNALAZIONE DEI RECLAMI, LAMENDELE E SUGGERIMENTI

Io sottoscritto/a _____

Residente a _____ Via _____

Recapito telefonico _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Il/La sottoscritto/a dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art. 7 e 10 del D.Lgs. n. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali"¹⁶.

Data _____ **FIRMA** _____

SERVIZIO INFORMAZIONI

Segreteria amministrativa: **Lun-Ven (09.00-13.00 / 15.00-18.30)** al numero **089.25.82.245**.

SERVIZIO INFORMAZIONI

E' possibile rivolgersi al personale
 Della segreteria amministrativa
 dal lunedì al venerdì
 negli orari:
 9.00–13.00/15.00–18.30
 Chiamando al numero telefonico:
 089.25.82.245

COMERAGGIUNGERCI

Con mezzi pubblici tramite la compagnia
 BARTOLINI in partenza da Avellino
 Con mezzi propri tramite Autostrada Salerno–
 Avellino. All'uscita di Avellino imboccare la
 Circumvallazione di Avellino/E841/SS7bis
 Direzione Benevento.

