



CASA ALBERGO

Viale Lodi 47 – Pavia

“CARTA DEI SERVIZI”

INDICE

1. Presentazione

- 1.1. La Carta dei Servizi
- 1.2. La Società OVER TICINUM SRL
- 1.3. La Casa Albergo “Villa Flavia”
- 1.4. Contatti

2. Filosofia gestionale della Casa Albergo “Villa Flavia”

- 2.1. Principi fondamentali
- 2.2. Privacy
- 2.3. Formazione
- 2.4. Volontari

3. I servizi della Casa Albergo

- 3.1. I nostri servizi
- 3.2. Servizi compresi nella retta
 - 3.2.1. Utenze e manutenzione
 - 3.2.2. Servizio di igiene ambientale
 - 3.2.3. Lavanderia, stireria e guardaroba
 - 3.2.4. Servizio di ristorazione
- 3.3. I servizi alla persona
 - 3.3.1. Servizio di assistenza sanitaria
 - 3.3.2. Servizio di assistenza infermieristico
 - 3.3.3. Servizio di assistenza socioassistenziale
 - 3.3.4. Servizio di riabilitazione
 - 3.3.5. Servizio di animazione e socializzazione
- 3.4. I servizi extra-retta

3.5. Altri servizi

- 3.5.1. L'assistenza spirituale
- 3.5.2. Servizio custodia valori
- 3.5.3. Servizio di trasporto

4. La residenzialità assistita

- 4.1. Modalità di erogazione del servizio

5. L'accoglienza

- 5.1. Domanda di Ammissione e documentazione
- 5.2. Ammissibilità
- 5.3. Gestione Liste di Attesa
- 5.4. Modalità di inserimento
- 5.5. Inserimenti temporanei
- 5.6. Stesura del Fascicolo Personale

6. Costi dell'ospitalità

- 6.1. Retta
- 6.2. Deposito cauzionale

7. La vita nella Casa Albergo

- 7.1. Tutele
- 7.2. Visite di parenti ed amici
- 7.3. Divieti
- 7.4. Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio
- 7.5. Responsabilità per danni
- 7.6. Dimissione e decessi

8. Sicurezza e Sistema Qualità

- 8.1. Sicurezza
- 8.2. Rilevazione della soddisfazione degli ospiti

9. Disposizioni finali

10. Allegati alla carta dei servizi



1. PRESENTAZIONE

1.1 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi:

- serve ad avvicinare gli ospiti ed i loro familiari alla vita della Casa Albergo nell'ottica di favorire una corresponsabilità nella gestione dei processi socioassistenziali;
- serve a garantire la qualità del servizio: è pieno diritto degli ospiti di esigere tutto quanto è scritto in questa "Carta";
- costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno costante a migliorare la comunicazione tra il Servizio di Casa Albergo, 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 tutti i servizi da noi offerti nella Casa Albergo e una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei nostri servizi. Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente 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 e/o aggiornamenti da parte della Direzione di Over Ticinum SRL o per sopravvenute disposizioni normative

1.2 La Società OVER TICINUM SRL

- è stata costituita il 22/02/2021;
- ha sede legale a Milano in Via *Cappuccini, 4*;
- il numero di partita IVA è **11632820962**;
- è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano con il n. R.E.A. MI **2616029**;
- è iscritta nel Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi;

L'oggetto sociale di Over Ticinum S.r.l. è la promozione, progettazione, realizzazione e la gestione diretta e/o tramite associati e/o affiliati di:

- Strutture Residenziali, Semiresidenziali, Ambulatoriali, Centri Diurni, Comunità e Servizi di Assistenza Domiciliare nelle Aree di Intervento Socio-Sanitario riferite



ad anziani, disabili, psichiatrici, dipendenze, materna-infantile, minori, giovani e famiglia;

- Strutture Residenziali, Semi Residenziali e Ambulatoriali finalizzate ad attività diagnostica, terapeutica e riabilitativa in ambito sanitario; soggiorni vacanza assistiti e/o protetti anche mediante il supporto di specifici servizi sociosanitari.

1.3 La Casa Albergo "Villa Flavia"

L'Unità d'offerta sociale denominata Casa Albergo "Villa Flavia" è una struttura costituita da più unità abitative destinate ad anziani singoli o in coppia, persone autosufficienti ma non più in grado di gestire in autonomia tutte le funzioni di vita quotidiane, che necessitano di una supervisione in un ambiente controllato e protetto da parte di personale 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, prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti e relazioni interpersonali, prevenire ricoveri impropri, dare sollievo alle famiglie.

La Casa Albergo, è una unità di offerta che non intende sostituire la casa dell'anziano, ma si pone come soluzione alternativa, per l'assistenza alla persona non completamente autosufficiente, alle attuali forme di residenzialità rappresentate dal ricovero in R.S.A.

Destinatari dell'unità di offerta sono:

- individui, singoli o coppie, che necessitano di un ambiente controllato e protetto;
- persone anziane che hanno una diminuzione dell'autonomia nelle funzioni di tipo strumentali (gestione acquisti, uso del telefono, utilizzo di farmaci);
- persone anziane che hanno patologie gestibili al domicilio;
- persone anziane con condizioni di solitudine;
- persone anziane dimesse da strutture sanitarie e che necessitano di periodi necessari al pieno recupero delle capacità funzionali anche attraverso le attività motorie, che esprimono la volontà di vivere in un ambiente "protetto" e che non possono tornare al proprio domicilio per la necessità di aiuto e tutela continuativa.

La Casa Albergo si configura quindi come una realtà di supporto, sollievo e vicinanza alla famiglia nella gestione degli anziani, soggetti fragili, perché



permette di realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come interlocutori privilegiati, attivi e partecipanti ai processi assistenziali e riabilitativi, sollevandole spesso da un carico di ansia e insicurezza perché

impossibilitati o non in grado di assicurare aiuto e tutela continuativa al parente anziano. Inoltre, diminuiscono e prevengono situazioni di alta conflittualità relazionale ed emotiva, favoriscono l'integrazione della famiglia nella rete sociale/territoriale di appartenenza e forniscono risposte articolate e flessibili ai bisogni di cura e di accudimento.

La Casa Albergo è costituita da 12 camere doppie dotate di servizi igienici indipendenti.

La struttura è composta da ingresso indipendente, sala da pranzo, sale soggiorno, cucina, bagno e servizi igienici attrezzati, locale infermeria, locale attività riabilitative e motorie, camere a due letti che, secondo la normativa vigente sono prive di barriere architettoniche con bagni dotati di ausili per disabili e attrezzate di dispositivo per chiamate d'emergenza da ogni alloggio. Tutti i locali sono dotati di servizio di ricircolo di aria e condizionamento.

1.4 Contatti

Orari apertura ufficio: I nostri uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17,00.

Per contattarci:

Direzione: 345/5718278 e-mail: emanuela.desantis@overticinum.com

Amministrazione: 0382/468915 amministrazione@villaflavia.org

Per i servizi residenziali chiamare il n. 0382/466395 dalle ore 08.00 alle ore 22.00

Come raggiungerci: La Casa Albergo è situata in viale Lodi, n. 47, nel Comune di Pavia. È comodamente raggiungibile in autovettura. La Struttura è dotata di ampi parcheggi gratuiti esterni; può essere raggiunta anche attraverso l'uso dei mezzi pubblici: Autobus n.7, la cui fermata è a poche decine di metri. Poco distante vi è il capolinea delle linee n.6 e n.7.

Visite guidate: *previo* appuntamento è possibile *per* le persone interessate possano visitare la Casa Albergo. Il Coordinatore, o una persona da lui incaricata, accompagnerà i visitatori rispondendo alle domande e fornendo tutte le informazioni richieste.





2.FILOSOFIA GESTIONALE DELLA CASA ALBERGO

2.1 Principi fondamentali

I valori a cui si ispira OVER TICINUM SRL nella gestione della Casa Albergo, si possono riassumere nei seguenti principi:

- Eguaglianza: OVER TICINUM SRL si impegna ad erogare interventi con imparzialità, senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.
- Continuità: OVER TICINUM SRL 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: OVER TICINUM SRL si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di mantenere/migliorare la qualità della vita e gli ospiti
- Accoglienza: OVER TICINUM SRL si pone nei confronti degli ospiti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione sociosanitaria.
- Partecipazione: OVER TICINUM SRL garantisce la partecipazione dell'ospite e della famiglia alle prestazioni che vengono erogate. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, l'ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- Responsabilità: OVER TICINUM SRL si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute e a soddisfare i bisogni espressi. 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



2.2 Privacy

É garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali in osservanza di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE N.2016/679.

L'Unità di Offerta si è dotata degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della Direzione. Al momento della presentazione della domanda di ricovero e al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesto al cliente e/o al familiare e/o all'amministratore di sostegno/tutore del cliente il consenso al trattamento dei dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Struttura. 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;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

Tutte le comunicazioni relative all'ospitalità presso la nostra Casa Albergo saranno trasmesse alle persone indicate così come esplicitato nel Contratto di Soggiorno e nell'Informativa sulla Privacy.

2.3 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 mono professionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita
- Corsi opportunamente organizzati da OVER TICINUM SRL mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di assistenza





2.4 Volontari

L'Ente Gestore favorisce, riconoscendone 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 alla Casa Albergo

3. I SERVIZI NELLA CASA ALBERGO VILLA FLAVIA

3.1 I nostri servizi

La gestione della Casa Albergo 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; igiene ambientale, manutenzione ordinaria delle camere e degli spazi comuni; coordinamento tecnico-gestionale della struttura; servizio di lavanderia per la biancheria 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**: sono quei servizi modulati sull'assistenza di base e sanitaria: Igiene alla persona; Alzata e rimessa a letto; Mobilizzazione e posizionamento; Assistenza alla corretta assunzione di terapia farmacologica su precisa prescrizione del Medico di Medicina Generale; Medicazioni non complesse; Aiuto alla persona nelle relazioni con l'esterno; Segretariato sociale; Assistenza riabilitativa motoria individuale e/o di gruppo; Attività di aggregazione, animazione e promozione ricreativa e culturale, individuale e/o di gruppo; Attività di riabilitazione e mantenimento cognitivo, individuale e di gruppo.



3.2 I servizi generali

3.2.1 Utenze e manutenzione

Tutte le utenze (riscaldamento, energia elettrica, acqua), la fruizione degli spazi comuni di relax e soggiorno, apparecchi radio televisivi e radiofonici, la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'alloggio e degli spazi comuni, sono comprese nella retta.

3.2.2 Servizio di igiene ambientale

Il servizio viene eseguito da *operatori che si occupano* dell'igiene e del decoro della Casa Albergo; 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).

3.2.3 Lavanderia, stireria, guardaroba

L'Ente Gestore assicura il lavaggio e la stiratura della biancheria intima degli ospiti e, avvalendosi della collaborazione di una Società specializzata esterna, della biancheria piana da camera (lenzuola e federe) e della biancheria da bagno. Su richiesta e a pagamento gli ospiti possono usufruire della lavanderia per lavare e stirare gli indumenti personali.

3.2.4 Servizio di Ristorazione

La scelta, l'acquisto delle derrate alimentari e la preparazione dei pasti è affidata ad una Società esterna che garantisce, nell'ambito del menù 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 cucina centralizzata all'interno della struttura. Tutta la fase di preparazione e distribuzione è garantita dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point). È garantito il rispetto delle prescrizioni mediche di diete speciali.



3.3 I servizi alla persona

3.3.1 Servizio di assistenza sanitaria

Le persone accolte nella Casa Albergo mantengono il proprio Medico di Medicina Generale (MMG). Nella struttura, è comunque presente un Medico Responsabile il cui compito è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, in collaborazione con i loro MMG. In caso di emergenza, relativamente alla totalità delle unità di offerta presenti nelle Strutture Residenziali, viene attivato il Servizio 118. A seguito di eventuali eventi di acuzie e/o di ricoveri ospedalieri gli ospiti verranno riammessi nella Casa Albergo 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.

3.3.2 Servizio di assistenza infermieristica

L'Infermiere professionale attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento e il recupero della salute: si occupa della rilevazione dei parametri (pressione arteriosa, peso corporeo, saturazione, stick glicemico, ...) indicatogli dal Medico di Medicina Generale; dietro prescrizione del MMG, si occupa della preparazione e somministrazione delle terapie, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici. Sarà cura dell'anziano e/o dei suoi familiari di fornire integralmente le confezioni dei farmaci da assumere unitamente alle prescrizioni del proprio MMG. Nel caso in cui la terapia venga modificata, deve essere data tempestiva comunicazione al personale infermieristico della residenza e fornire la nuova prescrizione medica. Non si provvederà alla somministrazione di terapie in assenza stessa. Rimangono in capo all'anziano o dei suoi familiari i costi sanitari relativi all'approvvigionamento dei farmaci e ausili per la gestione dell'incontinenza e per la prevenzione o cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini antidecubito). Questa attività è garantita dal lunedì al venerdì per 25 ore settimanali. Nelle giornate di sabato, domenica e nei festivi, l'infermiere potrà essere presente per situazioni di emergenza o di particolari criticità.

3.3.3 Servizio socioassistenziale



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, etc.

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, 7 giorni su 7, per 365 giorni all'anno.

3.3.4 Servizio di riabilitazione

Nei servizi è presente la figura del riabilitatore che collabora stabilmente con gli operatori addetti all'assistenza: secondo le specifiche necessità, può essere un fisioterapista o un esperto in scienze motorie a seconda che siano previste attività individuali o preventive di gruppo (attività fisica adattata). Tali attività mirano essenzialmente al mantenimento e al recupero delle capacità motorie, cognitive e delle attività della vita quotidiana. Vengono svolte nel locale polifunzionale, ampio e allo scopo attrezzato, secondo le esigenze specifiche di ognuno o le eventuali prescrizioni del Medico specialista; quando la condizione climatica lo consente alcune attività vengono svolte all'aria aperta, utilizzando il giardino della struttura. Rimangono in capo all'anziano o dei suoi familiari i costi sanitari relativi all'approvvigionamento degli ausili per la deambulazione quali stampelle, tripodi, girelli, ecc. che resteranno di proprietà dell'acquirente.

3.3.5 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 residue dell'ospite. Il servizio di animazione, per meglio rispondere alle diverse aspettative e attitudini delle persone, si articola su tre 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 della struttura sia all'esterno, mantenendo relazioni continue e costanti con il territorio attraverso la strutturazione di iniziative e di attività specifiche.

3.4 I servizi non compresi nella retta

- Servizio di ristorazione per esterni durante particolari eventi specificatamente individuati dall'Ente Gestore;
- Servizio lavanderia per indumenti personali;
- Servizio telefonico: la Struttura è dotata di centralino telefonico attraverso il quale gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno. Eventuali chiamate per l'esterno saranno addebitate al singolo ospite;
- servizio di parrucchiere, barbiere, manicure e pedicure su richiesta dell'ospite;
- servizi ricreativi e culturali aggiuntivi (quali gite, visite ai musei, cinema 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.

3.5 Altri servizi

3.5.1 L'assistenza spirituale

É garantita l'assistenza spirituale agli ospiti della Casa Albergo, nonché la celebrazione settimanale della Santa Messa e la celebrazione delle feste liturgiche presiedute dal sacerdote del quartiere. Gli utenti aderenti ad altre confessioni religiose possono professare liberamente il proprio credo negli spazi che la Direzione mette a disposizione.

3.5.2 Servizio custodia valori

La struttura mette a disposizione, di quegli ospiti che ne fanno richiesta, un servizio di custodia valori, previa compilazione di un apposito modulo e comunque per un controvalore massimo stimato di € 500,00 (cinquecento/00)



per ospite. La struttura declina ogni responsabilità nel caso di oggetti o valori non dichiarati e/o non depositati in Direzione.

3.5.3 Servizio di Trasporto

Fatto salvo il trasporto in caso di situazioni di emergenza garantito dal "servizio regionale emergenza urgenza (112), l'amministrazione si rende disponibile a trasporti per visite mediche, esami diagnostici o per altre commissioni richieste dall'anziano o dai suoi parenti al costo di € 50,00 orarie, purché siano disponibili mezzi e personale necessario.

4. LA RESIDENZIALITÀ ASSISTITA

4.1 Modalità di erogazione del servizio e destinatari

La residenzialità assistita è una misura finalizzata a fornire una risposta assistenziale a persone anziane fragili, con limitazioni parziali delle autonomie, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto familiare.

La misura è destinata ad anziani/fragili residenti in Lombardia al proprio domicilio, di età di norma pari o superiore ai 65 anni, anche con patologie croniche stabilizzate, che si trovano in condizione di difficoltà e/o isolamento per la mancanza di una rete in grado di fornire un adeguato supporto al domicilio e che necessitano di supervisione/care management e di prestazioni sociosanitarie in un ambiente di tipo familiare e/o socializzante.

Il cliente che, dopo aver presentato all'ATS competente la domanda per l'accesso alla misura, una volta generata dall'ATS stessa la valutazione con relativo Progetto Individuale secondo la misura 2 della DGR n. 2942/2014 (e sue successive modifiche), viene accolto presso la Casa Albergo "Villa Flavia", là dove verrà lui garantito, oltre quanto elencato al precedente punto 03, il servizio (di carattere sociosanitario) esplicitato nel P.A.I. redatto a seguito delle indicazioni del Progetto di Valutazione Multidimensionale degli operatori della centrale operativa voucher. Le attività verranno riportate e monitorate sul Fascicolo Socio-Sanitario personale dell'ospite. Tale fascicolo contiene tutte le osservazioni e le rilevazioni messe in atto dai professionisti chiamati ad intervenire secondo una pianificazione individualizzata e adeguatamente tracciata. L'Ente Gestore avrà



cura di condividere il progetto con l'utente e/o caregiver nonché di rendicontare quanto specificatamente effettuato agli Enti competenti.

Per ogni beneficiario della misura, la struttura deve assicurare almeno 420 minuti di attività di supporto ed assistenziali, garantite da un mix di operatori coerente col PAI. Il beneficiario per le prestazioni ricevute inerenti alla misura Residenzialità Assistita non ha alcun costo da sostenere. A suo carico rimangono quelli relativi *all'ospitalità* in Casa Albergo come descritti al punto 06.

5. L'ACCOGLIENZA

5.1 Domanda di Ammissione e Documentazione

L'ammissione presso la Casa Albergo "Villa Flavia" avviene attraverso diverse fasi:

a) L'anziano e/o i suoi familiari che desiderano fare richiesta per essere accolti nella Casa Albergo, 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);

- 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'ospite e/o i suoi familiari dovranno compilare la richiesta di ammissione, la scheda conoscitiva socioassistenziale, 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 e al Medico di cui OVER TICINUM SRL si è dotato appositamente per l'esame delle ammissibilità.



5.2 Ammissibilità

Dopo aver acquisito la documentazione di cui sopra, verrà fissato un giorno per la visita medica di pre-ingresso presso l'ambulatorio medico sito nelle Residenze Collettive "Villa Flavia", ai fini della valutazione clinica dell'ospite e per l'espressione del giudizio, insindacabile, di ammissibilità alla residenza a cura del Direttore Sanitario di cui OVER TICINUM SRL si è dotata. Acquisito tale giudizio il Responsabile di Struttura, 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 Responsabile di Struttura proporrà un diverso servizio della rete territoriale in sinergia con l'Assistente Sociale del Territorio e/o il Medico curante.

5.3 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 Pavia, Strutture della rete di OVER TICINUM SRL, Comuni della Provincia di Pavia, 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 socioassistenziale opportunamente documentati dai servizi sociali dei comuni invianti. La lista di attesa non può essere resa pubblica per ragioni di riservatezza.

5.4 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 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 o della struttura residenziale di provenienza, trascorsi almeno quattro mesi dalla prima presentazione della Domanda Unica di Inserimento o ricoveri ospedalieri.
- Copia della nomina di Amministratore di sostegno/tutore/curatore o, nel caso di attesa della nomina da parte del Giudice Tutelare, copia attestante l'avvenuto deposito della domanda in cancelleria del Tribunale competente, nel caso in cui sussistano le condizioni previste dalla legge.

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, i familiari o il Tutore o l'Amministratore di Sostegno e 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 Casa Albergo. Decorso tale periodo e con preavviso di ulteriori 15 giorni, Il Coordinatore del Servizio comunicherà per iscritto, *motivando*, l'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, i familiari o l'Amministratore di Sostegno/Tutore a ritenere inadeguata la permanenza in struttura, potrà risolvere il rapporto con la Struttura con le modalità stabilite dallo specifico articolo 7.6.

Il tutto fatto salvo la prerogativa del Medico, cui OVER TICINUM SRL 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 in una "Residenza Leggera" accreditata come da DGR 2942/2014.

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.

5.5 Inserimenti temporanei

Nei Casa Albergo "Villa Flavia" è anche prevista la possibilità di dar corso ad inserimenti temporanei per motivi quali:

- supporto alla famiglia in caso di particolari esigenze;
- supporto socio-sanitario-assistenziale in occasione di aggravamenti per persone anziane inserite nel circuito dell'assistenza domiciliare;
- manifestarsi di emergenze che rendono indispensabile un temporaneo allontanamento dal nucleo familiare.

Gli inserimenti temporanei seguiranno la stessa procedura adottata per gli inserimenti definitivi. La durata degli inserimenti temporanei, di norma, va da un minimo di un mese ad un massimo di tre mesi.

5.6 Stesura del Fascicolo Personale

Al momento dell'ingresso il personale della Struttura provvede alla costituzione di un Fascicolo Personale dell'anziano a seguito di un esame obiettivo delle condizioni sociosanitarie dell'ospite in cui verranno registrati gli eventi più significativi accaduti all'anziano, i dati dei parametri bisettimanali, e 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 residue;
- offrire un aiuto in ciò che non riesce a compiere autonomamente, supportando l'ospite in modo graduale e adeguato al reale grado di necessità;
- agevolare i processi di comunicazione e stimolare i contatti sociali;
- ridurre situazioni di stress dell'ospite (e di conseguenza dei suoi familiari o caregivers).

6. COSTI DELL'OSPITALITÀ



6.1 Retta

Le norme regionali di riferimento impongono che sia dichiarato l'ammontare della retta.

La retta dei nostri servizi residenziali-alberghieri, valida fino al 31/12/2025, è pari a € 2.291,29 mensili corrispondenti a € 75,33 giornalieri. Nei casi in cui la retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, per la quota di competenza, sarà emessa fattura direttamente all'Ente stesso. Nel caso di soggiorni temporanei (da 30 a 90 giorni) la retta giornaliera è fissata in € 80,00 giornalieri.

Le rette sono soggette 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 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. L'amministratore di sostegno/tutore/curatore e comunque tutti i compartecipanti al pagamento della retta sono tenuti a comunicare alla Direzione eventuali cambiamenti, anche temporanei, di indirizzo o numeri telefonici. Diversamente il Coordinamento non risponde di eventuali comunicazioni urgenti non recapitate.

Il pagamento della retta avviene in forma anticipata e deve essere effettuato entro il 10 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.

6.2 Deposito cauzionale

È previsto un deposito cauzionale infruttifero pari a una mensilità (€ 2.291,29). Detto deposito cauzionale verrà restituito, salvo pendenze sui pagamenti delle rette, a partire dal giorno 20 del mese successivo alle dimissioni. Il deposito cauzionale va versato alla Direzione amministrativa al momento dell'inserimento in struttura.

7. LA VITA NELLA CASA ALBERGO

7.1 Tutela



La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite. È 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.

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 *le 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.

7.2 Visite di parenti ed amici

Gli ospiti della Casa Albergo possono ricevere visite principalmente dalle 9:00 alle 11.30 e dalle 14,00 alle 18:30; non è ritenuta opportuna la presenza di visitatori durante le ore delle attività programmate, salvo che sia richiesta ed autorizzata dal Coordinatore della Struttura o dal Medico, in relazione ad un particolare bisogno dell'Ospite. È consentito all'ospite e/o all'amministratore di sostegno/tutore di indicare alla Direzione i nominativi di persone la cui visita non risulta gradita. Quando si evidenziano criticità relazionali dell'ospite con familiari e/o conoscenti, potrà essere richiesto ai visitatori di adeguare periodicità e modalità di visita.

7.3 Divieti

- All'interno delle stanze assegnate è vietato l'uso di apparecchi elettrici (in particolare piastre e fornelli) non autorizzati dalla Direzione.
- È vietato avvalersi di personale tecnico esterno per interventi di qualsiasi natura.



- Negli ambienti della Casa Albergo è vietato fumare. Verso i contravventori si procederà ai sensi delle vigenti leggi in materia.
- L'assistenza diretta agli ospiti. è compito esclusivo degli operatori. Ai parenti e ai visitatori è espressamente vietato, a titolo esemplificativo, la mobilitazione, le alzate dal letto, i cambi biancheria, lavaggi, profumazioni, etc. in quanto detti interventi sono soggetti all'osservanza di particolari direttive e procedure sanitarie.
- É fatto divieto, agli ospiti della Casa Albergo, fatta salva autorizzazione del Medico di cui OVER TICINUM SRL si è dotata, fare eseguire prestazioni di diagnosi e cura all'interno della stessa, da personale non dipendente della struttura ad eccezione, ovviamente, del proprio MMG.

7.4 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio

I rapporti tra clienti, amministratori di sostegno/tutori, 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.

7.5 Responsabilità per danni

L'ospite e chiunque accedi 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.

7.6 Dimissione e decessi

L'ospitalità presso la Casa Albergo può risolversi:

- a. nel caso in cui il periodo di prova abbia avuto esito negativo;



- b. per il mancato rispetto degli obblighi previsti dal Contratto di Soggiorno;
- c. qualora si riscontrasse, in seguito a un attento monitoraggio sullo stato di salute di un ospite, un peggioramento tale per il quale non sussistano più le condizioni di ricovero presso le Residenze collettive "Villa Flavia", sarà premura del Direttore Sanitario di cui OVER TICINUM SRL si è dotata, comunicare al Responsabile Direzionale l'incompatibilità emersa in seguito alla valutazione sanitaria tra l'ospite stesso e la tipologia di struttura ospitante.
In tal caso, si fa riferimento al protocollo interno di Dimissione protetta.
- d. per dimissioni volontarie: l'ospite e/o il terzo e/o l'amministratore di sostegno/tutore è/sono libero/i di porre fine al soggiorno in qualunque momento, senza fornire alcuna giustificazione. È necessario dare un preavviso scritto di almeno 15 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
- e. 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 ospiti e/o degli operatori; per grave e reiterata inosservanza delle norme regolamentari; per qualunque altra causa che renda incompatibile la permanenza all'interno della Casa Albergo
- f. per il mancato pagamento della retta o per il protrarsi di situazioni debitorie nei confronti di OVER TICINUM SRL. Il mancato pagamento della retta o di somme dovute a qualsiasi titolo, protrattosi per oltre 30 giorni, comporta la decadenza automatica dal diritto di ospitalità, fatte salve le procedure di riscossione coattiva. L'ospite dimesso per morosità non sarà più accolto presso la struttura
- g. assenza ingiustificata dell'ospite dalla Casa Albergo
- h. nei casi previsti ai precedenti punti "a", "b", "c", "e", "f" e "g" la Direzione darà un preavviso di 15 giorni, periodo nel quale la Direzione della struttura si attiverà, al fine della tutela dell'ospite, perché tali dimissioni avvengano in forma assistita in collaborazione con il Comune e l'ATS competente per territorio e fatte salve le procedure di riscossione coattiva dell'obbligato al pagamento. Al



momento della dimissione, verrà *consegnata* tutta la documentazione clinica e sanitaria dell'ospite.

- i. In caso di decesso, l'Amministrazione si occuperà di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge, ad eccezione della scelta dell'impresa di Onoranze Funebri. Eventuali eccedenze versate rispetto agli importi dovuti verranno restituiti entro il giorno 20 del mese successivo al decesso.

8. SICUREZZA E SISTEMA QUALITÀ

8.1 Sicurezza

La Casa Albergo "Villa Flavia", è conforme 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.

8.2 Rilevazione della soddisfazione degli ospiti

OVER TICINUM SRL 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/tutori/amministratori di sostegno che del personale addetto. Il questionario viene somministrato una volta all'anno, di solito nel mese di novembre, a tutti gli anziani presenti nelle Residenze Collettive e ai loro familiari/tutori/amministratori, 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 Presidenza della Cooperativa.

9. DISPOSIZIONI FINALI

Il mancato rispetto da parte dell'ospite/parenti/amministratori di sostegno/tutore/curatore 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 indicata al punto "h" dell'articolo 7.6.

10. ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- a. Carta dei diritti della persona anziana
- b. Questionario di Customer Satisfaction
- c. Modulo segnalazioni/reclami

Revisione 02/01/2025