DICHIARAZIONE DI RICEVIMENTO E SOTTOSCRIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI DI VILLA SIMONE 3 (BELGIOIOSO)

Il/la Sig./Sig.ra: Nato/a:

Il: Residente a:

In Via: Codice Fiscale:

In seguito, denominato "Ospite"

E/O

Il/la Sig./Sig.ra: Nato/a:

Il: Residente a:

In Via: Codice Fiscale:

In qualità di: **del già menzionato "Ospite"**

Con la presente dichiara/no di aver ricevuto copia della CARTA DEI SERVIZI della struttura denominata VILLA SIMONE 3, di averne preso visione e di aver compreso tutti i contenuti in essa presenti.

Data _____ Luogo _____

Firma dell'Ospite _____

Firma del Parente/Amministratore/Tutore _____

Tutti i diritti riservati da CED SD di Stefano D'Errico - 2024. Il format del documento ed il relativo contenuto così come disposto e predisposto è protetto da copyright ed ed è considerato opera intellettuale. La riproduzione, distribuzione, modifica o utilizzo non autorizzato, in tutto o in parte, è severamente vietata ai sensi delle leggi vigenti.
Qualsiasi violazione sarà perseguita nelle sedi opportune. Per ulteriori informazioni o segnalazioni di abusi, visita il sito **www.derricostefano.it/conformitàdocumentale**

Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024

****PAGINA VUOTA PER RAGIONI DI IMPAGINAZIONE DEL DOCUMENTO****

Tutti i diritti riservati da CED SD di Stefano D'Errico - 2024. Il format del documento ed il relativo contenuto così come disposto e predisposto è protetto da copyright ed ed è considerato opera intellettuale. La riproduzione, distribuzione, modifica o utilizzo non autorizzato, in tutto o in parte, è severamente vietata ai sensi delle leggi vigenti.
Qualsiasi violazione sarà perseguita nelle sedi opportune. Per ulteriori informazioni o segnalazioni di abusi, visita il sito **www.derricostefano.it/conformitàdocumentale**

Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024

Febbraio 2025

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

Villa Simone 3

Requisiti L.328/2000 e D.M. 308/2001

Casa-famiglia – VILLA SIMONE DI INCARDINE SIMONE
Sede operativa di Belgioioso (PV) Via Puccini, 52 C.F. NCRSMN76M11Z112W – P.IVA 02518270182

Tutti i diritti riservati da CED SD di Stefano D'Errico - 2024. Il format del documento ed il relativo contenuto così come disposto e predisposto è protetto da copyright ed ed è considerato opera intellettuale. La riproduzione, distribuzione, modifica o utilizzo non autorizzato, in tutto o in parte, è severamente vietata ai sensi delle leggi vigenti.
Qualsiasi violazione sarà perseguita nelle sedi opportune. Per ulteriori informazioni o segnalazioni di abusi, visita il sito **www.derricostefano.it/conformitàdocumentale**

Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024

Pagina	SEZIONI
4	Premessa
5	Principi sull'erogazione del servizio
6	Mission
7	I Servizi
9	Modalità di Ammissione e Accoglienza (Modalità di Accesso)
10	Rette di permanenza
11	Customer Satisfaction

Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024

PREMESSA

La Carta dei Servizi Sociali ambisce ad essere uno strumento di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con la presente CASA FAMIGLIA , al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti agli Ospiti e ai loro Familiari.
Si tratta di uno strumento previsto dalla normativa vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione complessiva delle Residenze, alle strutture operative, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l'attività degli operatori.
Nella realizzazione della presente Carta dei Servizi Sociali si è voluto cogliere l'occasione per informare riguardo all'organizzazione e alle peculiarità delle Residenze, all'attività svolta dai Responsabili e Operatori.
L'augurio è che in tal modo si possa favorire lo sforzo convergente di tutti per la migliore fruizione dei servizi offerti e la massima soddisfazione personale.

La Carta dei Servizi Sociali è un documento importante , previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.
Nel contesto particolare della comunità residenziale, è il documento che descrive i Servizi erogati dall'Azienda per il maggior benessere dei suoi Ospiti.

Nella Carta dei Servizi Sociali vengono infatti fornite ***informazioni di base*** relative alla Residenza, ai servizi e alle prestazioni erogate: modalità di accesso alla Casa Famiglia, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, servizi accessori disponibili, ecc…

Vengono altresì descritti gli ***standard di qualità***, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con tutti coloro che operano nell'Azienda. Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai *tempi di accesso* alle prestazioni e servizi, alla *semplicità delle procedure* che coinvolgono direttamente il Cliente dell'Azienda, alla *accuratezza delle informazioni* che vengono fornite, all'*accoglienza* e al *comfort* degli ambienti e del trattamento alberghiero, alla *correttezza dei rapporti umani* nella relazione con il personale dell'Azienda.

È ormai una prassi consolidata il fatto che le Aziende che operano nel settore sanitario sociale rilevano in modo definito e sistematico i propri *standard* di qualità dichiarati, affinché tutti possano esserne informati e possano controllare l'andamento nel tempo. Nella Carta dei Servizi Sociali vengono enunciati anche gli impegni e i programmi di miglioramento che l'Azienda vuole realizzare nel breve-medio periodo.
La redazione della Carta dei Servizi Sociali, quindi, modifica profondamente il ruolo di chi accede alle strutture di assistenza: non è più un "soggetto passivo", come voleva la mentalità burocratica, poiché ora gli viene attribuito un potere

Tutti i diritti riservati da CED SD di Stefano D'Errico - 2024. Il format del documento ed il relativo contenuto così come disposto e predisposto è protetto da copyright ed ed è considerato opera intellettuale. La riproduzione, distribuzione, modifica o utilizzo non autorizzato, in tutto o in parte, è severamente vietata ai sensi delle leggi vigenti.
Qualsiasi violazione sarà perseguita nelle sedi opportune. Per ulteriori informazioni o segnalazioni di abusi, visita il sito **www.derricostefano.it/conformitàdocumentale**

Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024

Scansionato con CamScanner

di *controllo sulla qualità* dei servizi ricevuti. In sintesi, secondo la normativa gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi Sociali sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio
- l'informazione sugli standard adottati
- la valutazione della qualità dei servizi erogati
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- la tutela del cittadino
- l'impegno dell'Azienda a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli

Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024

Tutti i diritti riservati da CED SD di Stefano D'Errico - 2024. Il format del documento ed il relativo contenuto così come disposto e predisposto è protetto da copyright ed ed è considerato opera intellettuale. La riproduzione, distribuzione, modifica o utilizzo non autorizzato, in tutto o in parte, è severamente vietata ai sensi delle leggi vigenti.
Qualsiasi violazione sarà perseguita nelle sedi opportune. Per ulteriori informazioni o segnalazioni di abusi, visita il sito **www.derricostefano.it/conformitàdocumentale**

Scansionato con CamScanner

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Struttura intende dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio dev'essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei fruitori finali del servizio, garantendo parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato.

IMPARZIALITA'

Il Soggetto erogatore ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti , nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e Imparzialità e la Struttura scrivente fa proprio tale principio garantendo che tutto il personale operi con trasparenza ed onestà.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio , necessariamente, dev'essere : continua, regolare e senza interruzioni . Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa vigente nel settore.
Qualora questi casi dovessero verificarsi, il Gestore dovrà adottare misure volte ad arrecare ai clienti minor disagio possibile. La struttura scrivente, assicura un servizio di assistenza H24 garantendo l'Assistenza socio Assistenziale necessaria.

DIRITTO DI SCELTA

il Gestore : garantendo , rispettando e promuovendo l'autonomia del Cliente a sostegno del bisogno, sostiene il diritto di scelta dello stesso al fine di garantire il diritto di preferenza tra i vari soggetti erogatori.

PARTECIPAZIONE

La Struttura deve garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Servizio pubblico deve garantire efficacia ed efficienza , pertanto il Gestore verificherà periodicamente se gli obiettivi preposti saranno stati raggiunti utilizzando al meglio le risorse disponibili per il raggiungimento degli stessi.

Tutti i diritti riservati da CED SD di Stefano D'Errico - 2024. Il format del documento ed il relativo contenuto così come disposto e predisposto è protetto da copyright ed ed è considerato opera intellettuale. La riproduzione, distribuzione, modifica o utilizzo non autorizzato, in tutto o in parte, è severamente vietata ai sensi delle leggi vigenti.
Qualsiasi violazione sarà perseguita nelle sedi opportune. Per ulteriori informazioni o segnalazioni di abusi, visita il sito **www.derricostefano.it/conformitàdocumentale**

Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024

Scansionato con CamScanner

MISSION

La CASA FAMIGLIA VILLA SIMONE DI INCARDINE SIMONE è una struttura residenziale funzionante ai sensi della Legge 328/2000 e del DM 328/2001, si configura come comunità di tipo familiare con funzioni di accoglienza a bassa intensità assistenziale ed accoglie un massimo di QUATTRO utenti anziani, per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibile o contrastante con il progetto individuale.

La CASA FAMIGLIA VILLA SIMONE DI INCARDINE SIMONE assicura servizi alberghieri e sociali interni alla struttura e alla capacità di integrarsi con i normali servizi sociali , sociosanitari e sanitari , di comunità e di rete.
Le finalità di questo servizio, sono quelle di garantire un'accoglienza , caratterizzata da piccolo numero di ospiti e prevalente impostazione domestica , familiare e abitativa.
Il modello organizzativo , garantisce alle persone la libera espressione delle autonomie , favorendo la socialità , l'arricchimento delle relazioni e operando per promuovere salute e benessere.

Gli obiettivi di questa MISSION sono :

- sostenere le esigenze abitative e di protezione delle persone;
- creare e sviluppare un progetto individuale di assistenza con valore sociale;
- favorire il mantenimento dell'autonomia e promuovere il miglioramento;
- promuovere il mantenimento delle relazioni sociali e familiari nel rispetto della privacy;
- favorire stili di vita che promuovano la salute e il benessere della persona (volti a prendersi cura di sé, alimentarsi in modo corretto, contrastare l'isolamento sociale, e culturale ecc.);
- prevenire e ritardare il ricorso a strutture sociosanitarie e il ricorso improprio ai servizi di emergenza urgenza e di ricovero ospedaliero;
- aiutare la famiglia, in caso di soggiorno temporaneo, a superare periodi di sovraccarico o di crisi (malattia del caregiver di riferimento, burn-out).

La CASA FAMIGLIA VILLA SIMONE DI INCARDINE SIMONE adotta un sistema di qualità interno , nell'osservanza della vigente normativa in tema di assistenza socio assistenziale coerente con le normative di riferimento, investendo nel miglioramento continuo dei servizi e nella piena soddisfazione dei bisogni degli ospiti.

Tutti i diritti riservati da CED SD di Stefano D'Errico - 2024. Il format del documento ed il relativo contenuto così come disposto e predisposto è protetto da copyright ed ed è considerato opera intellettuale. La riproduzione, distribuzione, modifica o utilizzo non autorizzato, in tutto o in parte, è severamente vietata ai sensi delle leggi vigenti.
Qualsiasi violazione sarà perseguita nelle sedi opportune. Per ulteriori informazioni o segnalazioni di abusi, visita il sito **www.derricostefano.it/conformitàdocumentale**

Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024

Scansionato con CamScanner

I SERVIZI

La CASA FAMIGLIA VILLA SIMONE DI INCARDINE SIMONE, offre accurati servizi di assistenza con personale interno all'Azienda , garantendo i massimi livelli di efficienza e gli standard più elevati.

I servizi e le prestazioni offerte sono:

Le prestazioni offerte si concretizzano in relazione al bisogno in prestazioni/attività come :

Attività di tipo alberghiero:

- Servizio refezione con la collaborazione degli ospiti con adeguata programmazione individuale
- Servizio Lavanderia interno
- Servizio stireria interno
- Pulizia quotidiana e sanificazione di arredi e attrezzature

Prestazioni di supporto e aiuto alla persona nella "cura del sé"

- La struttura fornisce supporto, supervisione ed in caso di necessità aiuto all'ospite di carattere igienico sanitario supervisionando e coadiuvando l'igiene personale offrendo anche servizio di manicure e pedicure (non curativi)

Prestazioni di supporto alle attività della vita quotidiana

- La struttura fornisce supporto, supervisione ed in caso di necessità aiuto all'ospite per la corretta nutrizione ed il controllo dell'autogestione della terapia farmacologica (ricordando e verificando la corretta assunzione delle terapie) ed ogni altra azione possa verificarsi nell'ambito delle attività della vita quotidiana

Attività di socializzazione , per il mantenimento delle relazioni e dell'autonomia residua

- La struttura fornisce attività di socializzazione con momenti ludici e ricreativi di gruppo , anche esterni
- La struttura organizza attività motorie di gruppo

I servizi offerti sono :

- Assistenza H24 con l'ausilio di personale adeguatamente formato
- Pulizia quotidiana e sanificazione degli ambienti , arredi e attrezzature
- Arredo , biancheria per la stanza e il bagno
- Servizio lavanderia
- Servizio stiratura
- Manicure e pedicure (non curative)
- Servizio refezione
- Momenti di relax con aree soggiorno e aree giardino all'aperto
- Momenti ludici e ricreativi con giochi di società e animazione

Tutti i diritti riservati da CED SD di Stefano D'Errico - 2024. Il format del documento ed il relativo contenuto così come disposto e predisposto è protetto da copyright ed ed è considerato opera intellettuale. La riproduzione, distribuzione, modifica o utilizzo non autorizzato, in tutto o in parte, è severamente vietata ai sensi delle leggi vigenti.
Qualsiasi violazione sarà perseguita nelle sedi opportune. Per ulteriori informazioni o segnalazioni di abusi, visita il sito **www.derricostefano.it/conformitàdocumentale**

Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024

Scansionato con CamScanner

- Assistenza spirituale e religiosa
- Iniziative culturali e di spettacolo

Non vengono compresi nei costi della retta i seguenti servizi :

- Spese mediche (visite specialistiche, ticket etc..)
- Trasporti sanitari in ambulanza
- Manicure e pedicure (curative)
- Accompagnamento in ospedale per visite mediche
- Parrucchiera o Barbiere
- Eventuali richieste aggiuntive non presenti nella lista dei servizi compreso

Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024

MODALITA' DI AMMISSIONE E ACCOGLIENZA

La struttura dispone di 4 posti letto per Anziani Autosufficienti o con problematiche che non pregiudichino l'autonomia personale nell'affrontare le attività di base della vita.
Il costo della retta è totalmente a carico dell'Ospite.
L'accesso avviene a seguito di richiesta, anche verbale della persona e colloquio con il responsabile e la richiesta dovrà essere comunque accompagnata da :

-Documentazione che la persona ritiene utile portare a conoscenza del gestore

-Relazione del MMG o specialista curante , che attesti il livello di autonomia negli atti quotidiani della vita quotidiana, evidenzi le eventuali terapie farmacologiche in atto e escluda la necessità di assistenza sanitaria o sociosanitaria di carattere continuativo

All'atto dell'Ammissione , la persona interessata a risiedere in maniera temporanea e/o definitiva , prenderà visione dei seguenti documenti :

- La presente carta dei servizi
- Contratto d'ingresso con l'Ospite
- Eventuale altra documentazione trasmessa o regolamento qualora in uso al momento dell'ammissione

Fornirà al Responsabile :

- Dati anagrafici e documenti di identità
- Documentazione sanitaria e piani terapeutici in uso al momento dell'ingresso
- Relazione medica descrittiva e scale di valutazione.

- Firmerà un CONTRATTO D'INGRESSO

Per ogni altro dettaglio, si rimanda al **CONTRATTO D'INGRESSO.**

Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024

RETTE DI DEGENZA

La retta mensile , da versare entro il **5°** giorno del mese , comprende prioritariamente : assistenza e ospitalità di tipo alberghiero , servizio lavanderia, assistenza socio assistenziale ed ogni altro servizio presente nella sezione I SERVIZI della presente Carta dei Servizi

Tipologia di stanze	Tariffa giornaliera
Camera Singola	Da € 65,00 a 80,00
Camera Doppia	Da € 60,00 a 65,00

N.B.

Ogni mese verrà emessa regolare fatturazione , esente IVA (ai sensi dell'art 10.) , verrà a richiesta rilasciata dichiarazione di domiciliazione in struttura , sin da ora si avvisa che i servizi prestati , in quanto socio assistenziali non sanitari, non sono detraibili fiscalmente ai fini IRPEF.

Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024

CUSTOMER SATISFACTION

Con la volontà di costituire un sistema di qualità e quindi di permettere all'Ente Gestore di poter ricevere apprezzamenti, lamentele o suggerimenti sulle diverse prestazioni , è stato elaborato un "Questionario di soddisfazione per i servizi erogati dalla Struttura" a disposizione per ospiti e familiari presso la sede operativa.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI

Gentile utente, La invitiamo a segnalarci le Sue osservazioni relative al livello dei servizi offerti compilando il seguente modulo che potrà consegnare anche in forma anonima ed in busta chiusa non nominativa al Coordinatore della struttura.
Le Sue considerazioni verranno prese in esame al fine di migliorare la qualità dei nostri servizi.

Compilare se trattasi di ospite☐ parente☐ altro soggetto amministratore☐

I SERVIZI	Esprimere un voto da 1 a 4 : 1 = Inadeguato 2 = Sufficiente 3 = Buono 4 = Ottimo			
Servizio di Assistenza Socio Assistenziale H 24	1	2	3	4
Attività di Animazione ed attività Educative	1	2	3	4
Servizio Lavanderie e Stireria	1	2	3	4
Alimentazione e pasti	1	2	3	4
Relazioni umane , cortesia e disponibilità	1	2	3	4
Pulizia ambienti e camere	1	2	3	4
Ambiente e confort (arredamenti , tranquillità)	1	2	3	4
Organizzazione della giornata	1	2	3	4
Disponibilità e manutenzione ausili	1	2	3	4
Qualità del cibo	1	2	3	4
Quantità del cibo	1	2	3	4
Orario pasti	1	2	3	4
Orario visite parenti	1	2	3	4
Giudizio Globale del servizio offerto	1	2	3	4

Suggerimenti

_____

_____

_____

Nome e cognome (Facoltativo) _____

Tutti i diritti riservati da CED SD di Stefano D'Errico - 2024. Il format del documento ed il relativo contenuto così come disposto e predisposto è protetto da copyright ed ed è considerato opera intellettuale. La riproduzione, distribuzione, modifica o utilizzo non autorizzato, in tutto o in parte, è severamente vietata ai sensi delle leggi vigenti.
Qualsiasi violazione sarà perseguita nelle sedi opportune. Per ulteriori informazioni o segnalazioni di abusi, visita il sito **www.derricostefano.it/conformitàdocumentale**

Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024 Tutti i diritti riservati CED SD 2024

Scansionato con CamScanner