 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	CAP	Pag. 1 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	

## Premessa

La “Carta dei Servizi” ha lo scopo di creare un collegamento tra l' Azienda “Villaggio della Consolata” e il cittadino Utente al fine di instaurare, fra le parti, un dialogo ed un rapporto di collaborazione di reciproco vantaggio.

Questo documento è portato a conoscenza di tutti i soggetti interessati sia interni all’organizzazione, affinché possano conformarsi a quanto in esso dichiarato, che esterni, affinché possano prendere contatto con il contesto aziendale.

Nella prima sezione l’Azienda presenta la sua realtà strutturale ed organizzativa.

La “Carta dei servizi” prosegue, poi, fornendo ai Clienti ed ai potenziali Clienti informazioni sulle prestazioni fornite dal “Villaggio della Consolata” e sulle modalità di accesso alle stesse.

Nelle sezioni successive sono riportate le linee ed i principi che il “Villaggio della Consolata” intende seguire nell’erogazione dei servizi sanitari e socio-assistenziali e gli impegni concreti che si assume nei confronti degli utenti.

L’ultima sezione, infine, è dedicata alla descrizione degli strumenti a disposizione dell'utente per rivendicare i propri diritti e per comunicare le sue percezioni e le sue aspettative riguardo alle prestazioni ricevute e a quanto ruota intorno alle stesse.

In tal modo l’utente si rende anche parte attiva nel processo di miglioramento aziendale.

Allo scopo, poi, di facilitare la preliminare conoscenza del “Villaggio della Consolata”, presso l’ Accettazione è stato messo a disposizione del cliente un opuscolo informativo, estratto dalla “Carta dei Servizi”, che riporta le informazioni essenziali e le indicazioni di carattere maggiormente operativo.

La “Carta dei Servizi” è sottoposta a revisione annuale.

## Presentazione della Struttura.

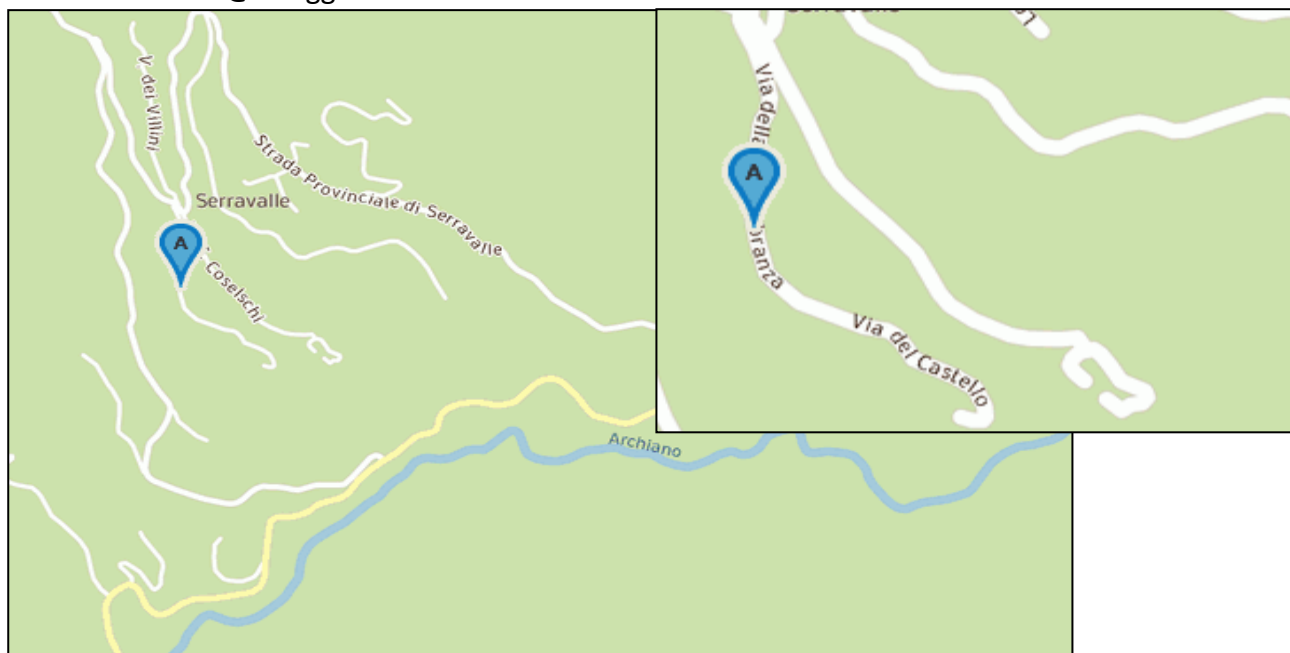
Il “Villaggio della Consolata” è una Struttura situata a Serravalle di Bibbiena, località nel Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi, in provincia di Arezzo, a circa 2 km dal Monastero di Camaldoli. La struttura immersa nel verde è costituita da tre edifici vicini e comunicanti tra loro, dotati di segnaletica di facile comprensione, ben visibile ed interpretabile, in modo tale che gli ospiti siano in grado di orientarsi e muoversi con la maggior autonomia possibile nei vari percorsi. È adeguatamente strutturata, autorizzata dal Comune di Bibbiena e accreditata dalla Regione Toscana con 40 posti letto destinati a RSD (Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili) E con 12 posti destinati a CAP (Casa Alloggio Protetta)

Come si raggiunge il presidio

Il “Villaggio della Consolata” si trova a Serravalle di Bibbiena, in via della Rimembranza 13 (diramazione di Viale Coselschi) ed è raggiungibile con mezzi pubblici e con mezzi privati.



Per chi proviene da Arezzo è conveniente percorrere la Sr 71 Umbro Casentinese Romagnola. per coloro che provengono da Firenze, il consiglio è di arrivare attraversando il passo della Consuma. La Struttura dispone di ampi parcheggi. Per informazioni più dettagliate è possibile contattare telefonicamente il Villaggio al numero telefonico 0575 519186, o alla e-mail [info@villaggioconsolata.it](mailto:info@villaggioconsolata.it)




La struttura offre assistenza per le attività quotidiane (alzata, messa a letto, vestizione e svestizione, igiene personale), assistenza infermieristica e assistenza medica fornita dai medici di base scelti dagli Ospiti presso la struttura, trattamenti riabilitativi, attività di socializzazione, ricreative, culturali, servizio alberghiero (fornitura pasti, lavanderia e guardaroba, pulizia e riordino camere, pulizia e riordino spazi comuni).

Tutto il personale che lavora a contatto con gli Ospiti è qualificato secondo la normativa vigente: lo staff è composto da infermieri professionali, fisioterapista, educatore/animatore, addetti all'assistenza di base.

Il personale è adeguatamente formato secondo la normativa sulla Sicurezza nei Luoghi di Lavoro per intervenire e controllare stati di emergenza, tutelando la sicurezza degli Ospiti.

Il Servizio di Educazione/Animazione

Costituisce un momento forte per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva degli Ospiti contribuendo a ridare maggiore significato e serenità alla vita quotidiana. Sono previste attività molteplici per permettere all'Ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità.

 <b>VILLAGGIO DELLA CONSOLATA</b>	CAP	Pag. 3 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	

Altri obiettivi del servizio sono: favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore; costituire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi. In poche parole l'animazione è momento di svago e stimolo per le capacità cognitive ed emotive dell'Ospite. Le attività di animazione fanno parte di un programma appositamente strutturato per gli Ospiti ed intendono mantenere vivo l'interesse alla vita ed all'autostima.

Tali obiettivi si concretizzano all'interno delle seguenti attività occupazionali programmate, svolte settimanalmente e classificabili in tre aree:

**AREA ESPRESSIVA-MANUALE:** laboratorio decorativo, laboratorio creativo, laboratorio manipolativo;

**TERAPIA OCCUPAZIONALE:** attività quotidiane mirate al mantenimento delle capacità degli ospiti

**AREA LUDICA:** giochi cognitivi di gruppo, giochi socio-attivanti, giochi psico-motori.

**AREA RICREATIVA E CULTURALE:** pomeriggi ricreativi e di attività all'aperto

Nell'arco dei mesi vengono proposti spettacoli, feste ed eventi. Per ogni singola attività sono previsti attrezzature e materiali specifici.

**Interventi:**


Intervento educativo si propone di sviluppare e mantenere le autonomie personali, rinforzare l'identità personale e l'autostima, favorire l'integrazione sociale, garantire condizioni di benessere psico-fisico generale;

Intervento sanitario – per ciascun ospite viene strutturato e seguito il Piano Individuale Riabilitativo (PAI) redatto dalla equipe composta dal Medico specialista, dall'infermiere, dall'educatore professionale, con particolare attenzione alla sua patologia e alla sintomatologia correlata (cognitiva, comunicativa, comportamentale e socio-relazionale).

È garantita la presenza di infermieri nelle 24 ore, con il compito di rilevare e soddisfare i fabbisogni di assistenza infermieristica degli Ospiti, provvedendo, fra l'altro, alla preparazione e somministrazione delle terapie farmacologiche, alla corretta conservazione dei farmaci, alla effettuazione delle medicazioni, secondo quanto prescritto dal medico, monitorando costantemente la salute ed il benessere degli Ospiti.

Il Vitto I pasti sono consumati di regola nella sala da pranzo al piano terra (per problemi di salute possono essere serviti in camera). L'orario dei pasti è il seguente: colazione ore 8.30/9.00-pranzo ore 12.00/12.30 -merenda ore 15.30/16.00-cena ore 18.30/19.00.

**Servizi guardaroba:** Particolare cura viene riservata al guardaroba dell'Ospite al fine di garantire un idoneo abbigliamento. Ciascun capo deve essere contrassegnato a cura dei familiari con il numero assegnato all'ingresso o gestito dalla lavanderia interna. Il servizio di lavanderia e stireria è gestito da ditta esterna.

 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	CAP	Pag. 4 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	

Servizio pulizia -Il servizio di pulizia ( locali comuni, camere e bagni) viene garantito quotidianamente in sintonia con le attività svolte nei vari locali. Vengono effettuati anche interventi straordinari programmati con cadenza mensile e trimestrale.

Assistenza religiosa e Comfort ambientale Nella Cappella dell'Istituto viene celebrata la messa una volta al mese circa. E' possibile la gestione per l'assistenza per altre religioni oltre quella cattolica. L'assistenza religiosa è offerta nel rispetto di ogni convenzione. Oltre alla religione cattolica, Il "Villaggio della Consolata" si attiva per garantire l'assistenza religiosa di ministri del culto scelto dall'utente oltre che al rispetto dei regimi dietetici imposti dall'appartenenza religiosa.

Servizio di manicure, pedicure, podologia e di parrucchiere La normale cura dell'igiene della persona (compreso lo shampo e il taglio delle unghie) è assicurata dal personale di assistenza. I servizi di igiene estetica non sono compresi nella retta e sono assicurati da personale esterno.

Come parte delle attività di conservazione delle autonomie e di integrazione, gli ospiti potranno essere accompagnati in centri estetici all'esterno della CAP

Al fine di garantire un sufficiente comfort ambientale durante la permanenza nella struttura sono presenti spazi ricreativi adeguatamente dimensionati, illuminati e riscaldati. In particolare, è assicurato un locale ricreativo dotato di dispositivo televisivo, radio .


E' inoltre presente un distributore di bevande e snack nella hall della struttura. La struttura consente l'utilizzo del telefono in qualsiasi momento .

Comunicazioni con l'esterno L'Ospite viene favorito nel mantenimento dei rapporti con i familiari e la rete amicale, salvo diverse disposizioni normative e coerentemente con il Regolamento Interno. L'orario consigliato per le visite è: 10.30/ 11.30 e 15.30/ 17.30. Per particolari esigenze dei familiari possono essere accolte richieste diverse, nel rispetto del regolare svolgimento delle attività.

#### Accesso ai Servizi

Per un primo contatto con il Villaggio della Consolata, il Responsabile della Struttura, con tempi dedicati ai rapporti con i familiari o con i rappresentanti legali degli Ospiti, è disponibile per fissare colloqui e visite guidate per conoscere meglio la struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito.

É possibile prendere appuntamento telefonando allo 0575 / 519186 o scrivere a:  
[info@villaggioconsolata.it](mailto:info@villaggioconsolata.it)

 <b>VILLAGGIO DELLA CONSOLATA</b>	CAP	Pag. 5 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	

### Giornata tipo

Le attività sono strutturate in relazione agli interessi dei singoli Ospiti e in base al piano di assistenza individuale. È pensata nel rispetto dei tempi dell'anziano che richiede i propri ritmi. Gli orari delle attività e delle iniziative di interesse comune, sono esposti all'interno dei locali polifunzionali.

ore 7.00 - 8.30: controllo e monitoraggio ed eventuale supporto per alzata, igiene personale, bagno, vestizione;

ore 9.00 - 10.00: prima colazione che può essere consumata a letto o in soggiorno secondo le condizioni degli ospiti, controllo nell'assunzione corretta della terapia;

ore 10.00 – 12.00: attività educative nei laboratori o all'esterno, eventuali visite mediche, attività sanitarie,

ore 12.30 – 13.30: pranzo ;

ore 13.30 - 16.00: eventuale riposo pomeridiano;


ore 16.00 - merenda;

ore 16.00 – 18.30: terapia occupazionale e di animazione;

ore 19.00 - 19.45: cena, controllo dell'assunzione corretta della terapia;

dalle ore 20.30 gli Ospiti raggiungono le proprie camere e si preparano per il riposo notturno.

La presenza infermieristica viene garantita 24 ore su 24.

 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	CAP	Pag. 6 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	

## 2 – Modulo CAP (Casa Alloggio Protetta)

Modalità di accesso e dimissione .

Le richieste di inserimento presso la struttura, avvengono su richiesta dei servizi sociali territoriali di provenienza dell'ospite, tali richieste vengono analizzate ed approvate dall'equipe dei Responsabili e dei Medici di Struttura che ne determinano l'ammissione.

Costituisce titolo di priorità per l'ammissione, la residenza o domicilio di soccorso del soggetto nell'ambito dell'Azienda Usl Toscana Sud-Est.

I primi tre mesi di inserimento sono considerati di ambientazione e di adattamento ,quindi di prova, sia per l'Ospite che per il Centro; trascorso tale **periodo l'equipe socio-sanitaria del Centro, valutate le abilità, capacità e i bisogni dell'ospite, che deve necessariamente essere parzialmente autosufficiente, con un MMSE di almeno 22 e con buoni punteggi nelle ADL**, decide e propone alla Asl l'ammissione in CAP, con stesura del progetto individuale che sarà riferimento a tale percorso .


Ove l'Ospite scegliesse di essere dimesso, sarà sua premura comunicarlo con almeno 15 giorni di anticipo alla Direzione. La struttura è tenuta a notificare all'Azienda U.S.L., ed al Comune di residenza, l'avvenuta dimissione dell'ospite, secondo i programmi concordati, nel termine di 5 (cinque) giorni dalla cessazione delle prestazioni, per mezzo di specifica comunicazione scritta.

Documentazione richiesta per l'ammissione:

Al momento dell'ammissione dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- Relazione sociosanitaria redatta dai servizi territoriali che segnalano l'Ospite;
- Impegnativa di corresponsione della retta da parte della Azienda USL Toscana Sud Est ove previsto dalla Convenzione vigente o da altra USL di provenienze dell'ospite;
- un documento di identità personale;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- fotocopia verbale medico attestante l'Invalidità Civile.
- documentazione relativa alla legge 104
- giuramento tutore/amministratore e fotocopia documento identità
- n°1 foto tessera

Viene inoltre fatta compilare l'apposita modulistica per il trattamento dei dati personali nonché per il consenso informato in funzione delle specificità del caso.

 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	CAP	Pag. 7 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	

Retta: modalità di corresponsione e prestazioni previste.

Per ciascun Ospite ammesso deve essere corrisposta la retta giornaliera stabilita dagli accordi con l'Ente di provenienza, secondo quanto anche periodicamente deliberato dall'Assessorato alla Sanità della Giunta Regionale Toscana.'

Il Centro può concordare con le USL competenti una retta "ad personam" qualora la tipologia dell'Ospite richieda interventi particolari.

L'importo della quota sociale a carico dell'Ospite è di euro 22,00 giornaliere;

Qualora la retta non venisse corrisposta nei tempi determinati, il Centro, trascorso un termine di ragionevole tolleranza, procede alla dimissione dell'Ospite, previa comunicazione scritta alla ASL di competenza ed ai familiari o tutore/amministratore.

L'obbligo di corresponsione della retta giornaliera rimane anche nei casi di breve e temporanea assenza.

La struttura, che si qualifica come "Comunità Alloggio Protetta", ha capacità ricettiva di n. 12 posti, distribuiti in 2 unità abitative

A favore degli utenti dell'Azienda ASL Toscana Sud Est Zona Casentino sono attualmente riservate in convenzione due unità abitative, ciascuna assegnata ad un ospite.

Si tratta di persone adulte riconosciute in condizione di handicap con **connotazione di non gravità**, ai sensi dell'art.3 comma 3 della L. 104/92;


Nel caso di non residenti nel territorio dell'Azienda U.S.L. Sud Est viene ad essere coinvolta anche l'Azienda U.S.L. di appartenenza e/o il Comune di residenza.

## PRESTAZIONI

1. La Struttura garantisce agli ospiti le seguenti prestazioni:

- uso di mini alloggio, a 1 (uno) o 2 (due) posti, con attiguo angolo cottura dotato di tutta la necessaria attrezzatura per preparare e consumare il pasto, e bagno adeguatamente predisposto;
- uso di stanze comunitarie;
- riscaldamento, fornitura di acqua calda ed energia elettrica;
- fornitura di vitto consistente in:
  - prima colazione,
  - pranzo e cena: primo piatto, secondo piatto e contorno, pane, bevande, nella quantità necessaria prevista dalla tabella dietetica, frutta. Piccola merenda nel pomeriggio.

Per detta alimentazione la Comunità si atterrà alla tabella dietetica approvata dal Direttore dell'U.O.S. Igiene degli Alimenti e Nutrizione della U.S.L., con possibilità di diete particolari su prescrizione medica.

 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	CAP	Pag. 8 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	

Il menù giornaliero sarà esposto nella sala da pranzo. I pasti saranno serviti, di norma, nelle sale da pranzo.

E' facoltà dell'ospite preparare e consumare i pasti nel proprio mini alloggio, una volta terminato il periodo di inserimento e di apprendimento dell'uso delle attrezzature in dotazione e previo parere favorevole dell'educatore e OSS che hanno effettuato il suo tutoraggio e che ne supervisionano l'operato.

- Pulizia degli ambienti comuni, pulizia delle camere, rifacimento del letto: anche per tali operazioni e previsto un percorso di apprendimento finalizzato a rendere autonomo l'ospite in tali operazioni, sempre con affiancamento e supervisione di educatori, OSS, servizi generali quando necessario.


- fornitura, manutenzione e lavaggio biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani, ecc.); manutenzione e lavaggio biancheria personale e vestiario: anche in questo il target per l'ospite risulta essere il lavare e gestire in proprio sia la biancheria che il vestiario, utilizzando i locali e le attrezzature di lavanderia che la struttura mette a disposizione; è previsto ovviamente un periodo di tutoraggio ed affiancamento (educatore, OSS, servizi generali) e una valutazione di quelle che sono le capacità e possibilità dell'ospite, la cui sicurezza e salute hanno importanza prioritaria.

- assistenza alla persona, assistenza infermieristica, assistenza educativa e di riattivazione funzionale, fornitura di materiale sanitario previsto dalla delibera G.R.T. n.1473 del 30/11/1998 e materiale per l'igiene personale; anche la cura di sé e della propria igiene è tra gli obiettivi che sono da perseguire quanto più possibile, sempre previo il necessario periodo di tutoraggio ed apprendimento.

- somministrazione della terapia medica: l'infermiere è responsabile della corretta assunzione dei farmaci prescritti dal medico all'ospite; è suo compito adoperarsi affinché l'ospite, una volta presa conoscenza della tipologia dei contenitori dei farmaci (programmati settimanalmente), riesca ad assumere autonomamente la terapia; ove però l'infermiere, dopo debito periodo di assistenza e supervisione dell'ospite, ravvisi la possibilità che questi possa commettere errori nell'assunzione, sarà lui stesso a farsi carico della regolare e periodica somministrazione dei farmaci.

- trasporto degli assistiti da e per la struttura, secondo i programmi educativi, di socializzazione, ludici, di partecipazione ad attività comunitarie.

- attività secondo una programmazione che tenga conto delle esigenze diversificate e che prevede laboratori di attività manuali, musica e danza terapia, frequenza di piscina e palestra, partecipazione ad iniziative all'interno e all'esterno della centro; gli ospiti della CAP, dopo essere stati inizialmente coinvolti in tali attività, possono decidere di partecipare in maggiore o minore misura ad alcune di esse, avendo col tempo maggior libertà di frequentare luoghi e persone al di fuori della struttura, di viaggiare, di muoversi con vincoli minori: concorderanno con gli educatori e assistenti il programma di attività all'esterno e si atterranno a quanto concordato.

 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	CAP	Pag. 9 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	

- Tutela della salute: gli ospiti della Comunità usufruiscono delle prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale, organizzate sul territorio in base ai Piani Regionali Sociale e Sanitario .  
Lo stato di salute degli ospiti CAP, ai fini terapeutici, viene seguito dai medici di medicina generale convenzionati, di libera scelta. Tali medici possono accedere liberamente nella struttura e mantenere una continuità nel supporto all'ospite avvalendosi della collaborazione degli infermieri per le terapie, la programmazione di esami ematochimici, di diagnostica e per controlli specialistici.

La struttura si impegna a promuovere ogni rapporto con i Servizi Sociali della U.S.L e del Comune per assicurare agli ospiti la piena realizzazione del Piano Individuale e la fruizione dei servizi del territorio.

La struttura si impegna a:

- attenersi ai programmi individuali predisposti per ciascun ospite al momento dell'inserimento ed eventualmente in seguito rielaborati, favorendo la loro migliore attuazione;
- chiamare, in caso di necessità, il medico curante;
- prestare all'ospite le necessarie cure, su prescrizione del medico;
- fornire le necessarie prestazioni infermieristiche, mediante personale abilitato a termini di legge;
- curare l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal medico;
- organizzare, su decisione medico - infermieristica, il trasporto in ospedale del malato previa attivazione del servizio di urgenza 112 e mantenere costanti rapporti con lo stesso durante il periodo di degenza (esclusa l'assistenza continuativa, se necessaria);
- interessarsi perché gli ammalati seguano eventuali diete speciali prescritte;
- avvisare i parenti in caso di ricovero ospedaliero e/o di grave infermità, richiederne l'eventuale assistenza aggiuntiva, se necessaria;
- garantire il soddisfacimento delle scelte religiose;


Tutte le attività e gli interventi contenuti nei punti sopra indicati sono registrati nella cartella personale degli ospiti.



Azioni	Figure Professionali coinvolte
ore 7.30-8.30: alzata, igiene personale, vestizione	N° 1 OSS per supporto/ supervisione ad igiene e alimentazione
ore 8.30-10.00: prima colazione che può essere consumata nel mini alloggio o nel refettorio; assunzione della terapia	N° 1 Infermiere per controllo terapia N° 1 Educatori
ore 10.00 – 12.00: attività occupazionali, colloquio, libera uscita per socializzazione, piccole spese, ecc	Eventuale presenza di un educatore quando richiesto e/o ritenuto necessario
ore 12.00 – 13.30: pranzo con scelta dal menù (anche preparato e consumato in proprio nel mini alloggio)	N° 1 OSS per attività di somministrazione / fornitura alimenti N° 1 educatori per attività di supporto nella preparazione del pranzo
Ore 13.30-15.00: eventuale riposo pomeridiano, TV, e interventi di igiene personale	In libera iniziativa
ore 15.00 – 16.00: merenda	Gestione autonoma, facendo riferimento ad un Educatore per eventuali necessità
ore 15.00 – 18.00: attività occupazionali e di animazione; lavanderia, guardaroba, pulizia del mini alloggio	N° 1 Educatore per affiancamento / addestramento / supervisione N° 1 OSS di supporto ed aiuto
ore 18.00 – 19.30: cena con scelta dal menù (anche preparata e consumata nel proprio nel mini alloggio), assunzione della terapia farmacologica	N° 1 OSS per attività di supervisione alimenti N° 1 Infermieri per verifica della disponibilità ed assunzione della terapia
ore 20.00: tempo libero (TV, ascolto musica, giochi da tavolo, carte, ecc.)	N° 1 OSS in supervisione
Dalle ore 22,00 alle ore 07,30, normalmente si rispetta il riposo notturno e/o si rientra nel proprio mini alloggio	N° 1 OSS e N° 1 Infermiere effettuano la Guardia notturna nel Centro.

Almeno 1 volta a settimana l'ospite ha un colloquio con il medico specialista e con l'educatore.



 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	CAP	Pag. 11 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	

## ORGANIZZAZIONE E FRUIBILITA' DEGLI SPAZI

I mini alloggi rispettano le superfici previste dal Regolamento 2R/2018 (ex DPGR n.15/R del 26/3/2008).

Gli arredi delle camere comprendono un letto appoggiato alla parete dalla sola parte della testata e disposto in modo da consentire in maniera autonoma un agevole passaggio ed accesso al letto da parte di utenti in carrozzina; un comodino, un armadio, una sedia ed una poltroncina fornita di braccioli

- armadio degli effetti personali ;
- una sedia o poltroncina fornite di braccioli per ciascun ospite;
- complementi di arredo e accessori necessari;
- angolo cottura con lavello, piastre a funzionamento elettrico, pensili, posate, piatti, stoviglie e pentolame

Gli Ospiti della CAP hanno poi a disposizione, oltre al proprio mini alloggio, tutti gli spazi comunitari (sala soggiorno, sala pranzo, sale polivalenti, laboratori, giardino.)

Gli spazi per servizi sanitari e ausiliari comprendono un locale adibito a medicheria, dotato di lavandino, attrezzato con armadio farmaceutico e lettino da visita, schedario per cartelle sanitarie degli ospiti, scrivania, bilancia pesa-persone con statimetro, ecc.,; un locale per fisioterapia e palestra, un locale adibito a lavanderia – stireria.

## ORGANIZZAZIONE VITA COMUNITARIA


Obiettivo caratterizzante della Comunità è l'inserimento nel contesto sociale con la finalità di:

- supportare ed incentivare l'autonomia personale attraverso l'acquisizione e il mantenimento di abilità di vita quotidiana e di comportamenti "adeguati" all'interno e all'esterno della struttura;
- realizzare condizioni di vita "normalizzanti" che consentano esperienze personali e sociali il più possibile condivise con ambienti "normali";
- favorire l'integrazione dei soggetti evitando, quando possibile, il completo sradicamento dal territorio di provenienza.

Vengono loro proposte attività che tenga conto di esigenze diversificate, pur consentendo un lavoro comune. Fra le attività particolare importanza rivestono quelle connesse alla vita quotidiana per il mantenimento degli spazi privati e comuni e alla cura della persona e delle proprie cose, oltre che al perseguimento di abilità e capacità nella gestione del vitto, del guardaroba personale, di spazi interni ed esterni da dedicare alle attività che sono maggiormente gradite e che costituiscono un fondamento dell'autonomia personale.

## DOCUMENTAZIONE



 <b>VILLAGGIO DELLA CONSOLATA</b>	CAP	Pag. 12 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	

Il Villaggio della Consolata si impegna a tenere documentazione aggiornata relativa agli ospiti e all'organizzazione della vita comunitaria. Tale documentazione comprende:

- a) registro delle presenze degli ospiti;
- b) cartelle personali degli ospiti, con dati anagrafici, amministrativi, sociali e sanitari, compreso il Progetto Individuale periodicamente aggiornato;
- c) registro delle terapie individuali;
- d) diario con le annotazioni giornaliere salienti per ciascun ospite, utile per la consegna fra gli operatori;
- e) tabella dietetica esposta in cucina, approvata dal Direttore dell'U.O.S. Igiene degli Alimenti e Nutrizione della U.S.L.;
- f) foglio firme delle presenze del personale relativo al mese corrente e ai precedenti mesi dell'anno in corso. Elenco del personale con qualifiche e mansioni e turno di lavoro mensile.
- g) idonea documentazione attestante la condizione di autosufficienza o di non autosufficienza di ogni soggetto ricoverato.
- h) ogni altro documento previsto dalle vigenti leggi in materia igienico-sanitaria;
- i) eventuale altra documentazione richiesta dall'U.S.L. o dal Comune.

La documentazione personale degli ospiti è assoggettata alla normativa sulla privacy.

#### CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di brevi e motivate assenze, non superiori a trenta giorni, è assicurato il mantenimento del posto.

#### ASSICURAZIONE

Il Villaggio della Consolata ha stipulato un' adeguata polizza per la responsabilità civile verso terzi presso una primaria Compagnia di Assicurazione a copertura dei danni direttamente connessi e conseguenti all'espletamento della gestione del servizio.


#### VIGILANZA E CONTROLLO

Il Villaggio della Consolata consente il libero accesso a tutti gli ambienti agli operatori sociali e sanitari dell'A.S.L. e del Comune per lo svolgimento di attività di vigilanza e controllo. Si impegna, altresì, a facilitare rapporti diretti tra operatori e personale ed operatori ed ospiti.

#### FORMAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO.

Il Villaggio della Consolata si fa carico delle iniziative di formazione e aggiornamento del proprio personale richiedendo eventualmente il parternariato della U.S.L.

Si impegna a comunicare tempestivamente all'U.S.L. e al Comune ogni variazione dell'elenco del personale addetto, che verrà in ogni caso trasmesso una volta l'anno

 <b>VILLAGGIO DELLA CONSOLATA</b>	CAP	Pag. 13 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	

## Principi fondamentali

Il Villaggio della Consolata opera ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

### Eguaglianza

L'erogazione della prestazione sanitaria è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e il Centro e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Viene altresì garantita, nell'ambito delle normative vigenti, la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio prestato, fra le diverse categorie o fasce di utenti. In particolare, l'eguaglianza viene intesa come assenza di ogni ingiustificata discriminazione.

### Imparzialità

Il Villaggio della Consolata ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale criterio si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### Continuità

L'erogazione del servizio, nell'ambito della normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni.


### Partecipazione

Il "Villaggio della Consolata" garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione sanitaria, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione volta al costante miglioramento della prestazione nel suo complesso. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Struttura che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente (L.241 del 7 agosto 1990 e successive normative). L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Il Centro darà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e proposte formulate. L'utente è invitato a segnalare eventuali motivi di reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

La Direzione Sanitaria provvederà a dare immediata risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentino di immediata soluzione e predisporrà, se necessario, l'attività istruttoria secondo le procedure fissate dal regolamento di pubblica tutela.

### Efficienza ed efficacia

 <b>VILLAGGIO DELLA CONSOLATA</b>	CAP	Pag. 14 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	

Il “Villaggio della Consolata” si impegna ad erogare il servizio in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia dei procedimenti diagnostici adottando tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

#### Rapporti con gli utenti

Il Villaggio della Consolata si impegna a trattare gli utenti con il massimo rispetto e cortesia e ad agevolarli nell’esercizio dei diritti e nell’adempimento degli obblighi.


I collaboratori del Centro sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche, ove richiesto.

Per una più rapida identificazione degli operatori, gli stessi, durante l’esercizio al pubblico, espongono il loro personale tesserino di riconoscimento mediante applicazione al vestiario. In particolare il Villaggio della Consolata si impegna a:

fornire agli Utenti e ai loro familiari/tutori tutte le informazioni di cui necessitano nella più completa trasparenza

coinvolgere attivamente gli Utenti e i loro familiari/tutori nei processi di miglioramento aziendali  
attivare procedure semplici attraverso le quali i cittadini o rappresentanti designati possano fare valere i loro diritti e comunicare situazioni di disagio.

Gli Utenti, hanno la possibilità di ricevere telefonate, mediante il telefono della struttura, con i propri familiari e conoscenti; usufruendo della fascia oraria dalle 17:00 alle 19:00, orario in cui gli Utenti hanno terminato le attività ludico-ricreative giornaliere. Qualora gli Utenti abbiano a disposizione un dispositivo personale quali: smartphone, tablet, pc e telefono cellulare, il personale di struttura quotidianamente, sempre nella stessa fascia oraria dalle 17.00 alle 19:00 provvede a consegnare tali dispositivi personali per poterli utilizzare. Inoltre i tutori, amministratori di sostegno e familiari degli Utenti, potranno fare riferimento al numero della struttura per avere informazioni riguardo a questi ultimi e chiamare in qualsiasi momento.

 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	CAP	Pag. 15 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	


### Raccolta dei reclami

Il Villaggio della Consolata nell'intento di permettere, indifferentemente a tutti gli Utenti, di comunicare eventuali problemi o situazioni di disagio, ha adottato procedure di reclamo molto semplici. Il Cliente può effettuare il reclamo verbalmente a qualsiasi persona operante all'interno della Struttura o in forma scritta usufruendo del modulo di registrazione dei reclami esposto in vista presso i locali di accettazione, e allegato alla carta dei servizi.

La contestazione, se espressa oralmente, viene registrata sull'apposito modulo da chi l'ha ricevuta e, in caso di immediata soluzione, viene data subito la risposta.

Per reclami di maggiore complessità, viene effettuato un esame più approfondito della situazione verificatasi ed è studiata l'azione correttiva da implementare affinché il disagio non si ripeta. Il Direttore Sanitario si impegna ad accertarsi personalmente, nei termini stabiliti in sede di analisi, che quanto deciso in merito sia stato messo in atto e abbia rimosso la causa del reclamo.

La Direzione è sempre disponibile per accogliere suggerimenti e/o segnalazioni relative al grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari. In linea con quanto previsto dalla normativa regionale, chiunque ne abbia titolo può inoltrare reclamo scritto tramite posta elettronica, all'indirizzo [info@villaggioconsolata.it](mailto:info@villaggioconsolata.it). La Direzione risponderà al reclamo entro 15 giorni dalla presentazione dello stesso

 <b>VILLAGGIO DELLA CONSOLATA</b>	CAP	Pag. 16 di 17
	CARTA DEI SERVIZI	

Modulo registrazione e gestione dei reclami - FRONTE

**MODULO REGISTRAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI**

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ Ora \_\_\_:\_\_\_

L'Assistito (o il familiare) Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Ha riscontrato il seguente problema / disservizio:  
(indicare sempre anche luogo, data e ora dell'evento)

---

---

---

---

---

---

---

---

Pertanto suggerisce: (facoltativo)

---

---

Firma del reclamante \_\_\_\_\_

Firma dell'operatore ricevente il reclamo \_\_\_\_\_

(Il Direttore della Struttura)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Modulo registrazione e gestione dei reclami - RETRO  
(da compilarsi a cura del Direttore della Struttura)

Raccolta informazioni sull'evento

---

---

---

---

---

---

---

---



Azioni di miglioramento intraprese

---

---

---

---

---

Comunicazioni al reclamante

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

Chiusura del reclamo

(Il Direttore della Struttura)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_