

V\_3\_05/2024

# CARTA DEI SERVIZI

*Capriccio Azzurro*

CAPRICCIO AZZURRO  
È UN PRODOTTO DI NUOVA GTP S.R.L.

**Pagina**

**SEZIONI**

Premessa

Principi sull'erogazione del servizio

Mission

I Servizi

Modalità di Ammissione e Accoglienza (Modalità di Accesso)

Rette di permanenza

Dimissioni e procedure d'uscita

Customer Satisfaction

Ubicazione

## PREMESSA

La Carta dei Servizi ambisce ad essere uno strumento di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con la Comunità residenziale per anziani **Capriccio Azzurro**, 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 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 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 vengono infatti fornite **informazioni di base** relative alla Residenza, ai servizi e alle prestazioni erogate: modalità di accesso, 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 socio assistenziale rilevino in modo definito e sistematico i propri *standard* di qualità dichiarati, affinché tutti possano esserne informati e possano controllarne l'andamento nel tempo. Nella Carta dei Servizi vengono enunciati anche gli impegni e i programmi di miglioramento che l'Azienda vuol realizzare nel breve-medio periodo.

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

## 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.

## **MISSION**

La Comunità residenziale per anziani **Capriccio Azzurro** opera nel settore dell'assistenza e alloggio per la terza età ed è una struttura di tipo sperimentale in funzione con la determina Dirigenziale n.27/2021 del 28/06/2021 ed è un'unità di tipo sociale, in grado di garantire tutela e protezione abitativa a persone fragili e vulnerabili socialmente.

**Capriccio Azzurro** è una struttura che ospita persone di età superiore ai 65 anni che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia necessitano di un ambiente controllato e protetto, che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale senza necessità di assistenza socio sanitaria continuativa.

Nasce dalla ristrutturazione di un vecchio albergo, gode di n. 26 appartamenti per una o due persone, n. 6 camere singole , n. 2 camere doppie in totale può accogliere **42** ospiti.

La struttura immersa nella stupenda natura della Vallecamonica a pochi passi dal centro di cure termali di Boario Terme è in grado di offrire in un ambiente elegante, il soggiorno (più o meno lungo) più piacevole a chi desidera tranquillità ed assistenza.

Si tratta di una moderna ed elegante struttura, in grado di ospitare in miniappartamenti o camere persone della terza età in cerca di tranquillità, ma anche dal carattere indipendente e sempre desiderose di seguire i propri interessi.

Presso la nostra comunità residenziale "Capriccio Azzurro" l'anziano conduce una vita intensa, occupandosi di sé stesso, del suo benessere, partecipa alla vita e all'organizzazione della casa e a quella del tempo libero.

Questo concetto del coinvolgimento nella gestione della propria vita ed in quella degli altri ospiti della comunità residenziale permette di mantenere vivo e confortevole l'ambiente con un'alta qualità a prezzi modici e concorrenziali, inoltre rallenta l'ingresso dei medesimi in strutture sanitarie.

Il nostro personale è in grado di adattarsi alle esigenze di ciascun ospite fornendo assistenza giorno e notte, ma anche rendendo la permanenza piacevole e stimolante.

Il personale interno alla struttura garantisce una totale presenza che, unita a gentilezza e cortesia, consente all'ospite di sentirsi a proprio agio in un ambiente caldo e familiare.

L'accurato servizio di cucina viene gestito all'interno della struttura, le prime colazioni vengono servite nelle proprie camere e il servizio ristorante è alla francese.

La Struttura 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.

Pertanto si impegna a :

- Garantire all'Ospite informazione, continuità dei servizi ed elevati standard di assistenza
- Rispettare le abitudini di vita e dei ritmi conformando ad hoc i servizi offerti
- Stimolare le capacità residue e la socializzazione , favorendo momenti di incontro ricreativi ed educativi
- Valorizzare le risorse umane , riconoscendo un ruolo essenziale a garanzia dei servizi effettuati
- Investire con continuità per assicurare la piena rispondenza ai bisogni degli Ospiti
- Garantire la qualità delle forniture attraverso un'attenta selezione dei fornitori
- Promuovere l'apertura e il confronto con il territorio e con gli Enti , per costruire reti di solidarietà che consentano la realizzazione di sinergie

## I SERVIZI

La Comunità residenziale per Anziani **CAPRICCIO AZZURRO** 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 alberghiere

- Servizio ristorazione con Menù personalizzati
- 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

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 ed ogni altra azione possa verificarsi nell'ambito delle attività della vita quotidiana. La struttura può prevedere la presenza di un infermiere anche per l'aiuto per la somministrazione di farmaci ( come indicato nell'Allegato 1 "Requisiti organizzativi generali" approvato con Delibera Dirigenziale 27/2021

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

**In dettaglio** i servizi offerti ,contestualmente contrattualizzati sono:

Assistenza

- L'assistenza è effettuata da personale qualificato che turna all'interno della C.A.S.A. per 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno.

Pulizia quotidiana e sanificazione degli ambienti , arredi e attrezzature

- Il Capriccio Azzurro adotta un piano di pulizia e sanificazione degli ambienti, effettua quotidianamente operazioni di pulizia e sanificazione.

Arredo, biancheria per la stanza e il bagno

- Viene fornita all'Ospite biancheria da bagno, biancheria per la stanza oltre a detersivi e prodotti per la cura del corpo.

Servizio lavanderia

- Il personale del Capriccio Azzurro si occuperà di lavare i vestiti e la biancheria dell'ospite con l'ausilio della lavanderia,

Servizio stiratura

- Il personale del Capriccio Azzurro provvederà alla stiratura dei vestiti e della biancheria e la riporterà nell'armadio dedicato ad ogni ospite

Manicure e pedicure ( non curative )

- Il personale di assistenza avrà il compito di mantenere "in ordine" l'aspetto esteriore degli ospiti, anche attraverso l'aiuto alla manicure e pedicure ( non curative )

### Servizio refezione

- All'interno del Capriccio Azzurro, nel contesto dell'organizzazione della vita e della quotidianità, è presente il servizio di ristorazione che propone menù personalizzati e differenziati. Questo servizio darà particolare attenzione alle esigenze alimentari e alle allergie/intolleranze, per garantire il benessere fisico.

### Momenti di relax con aree soggiorno e aree giardino all'aperto

- L'organizzazione degli ambienti permette la massima tranquillità e vivibilità dell'ambiente

### Momenti ludici e ricreativi con giochi di società e animazione

- E' prevista tra le altre, l'attività ludico ricreativa dei bisogni rilevanti nel progetto individuale dell'ospite

### Assistenza spirituale e religiosa

- Per chi lo gradisse, la struttura promuove attività di preghiera e raccoglimento con la partecipazione della locale parrocchia.

### Iniziative culturali e di spettacolo

- In determinate occasioni di ritrovo o festa, saranno organizzati eventi culturali o di spettacolo ( anche musicali ) per allietare le giornate degli ospiti.

### **Riepilogo didascalico dei servizi offerti :**

- assistenza H24 con l'ausilio di personale adeguatamente formato;
- pulizia quotidiana e sanificazione degli ambienti, arredi e attrezzature;
- arredo, biancheria per la stanza;
- servizio lavanderia;
- servizio stiratura;
- manicure e pedicure (non curative);
- servizio ristorante con Menù personalizzati;
- momenti di relax con Sala Bar, aree soggiorno;
- momenti ludici e ricreativi con giochi di società, gite ed escursioni;
- assistenza spirituale e religiosa;
- servizio autonoleggio con conducente;
- iniziative culturali e di spettacolo.

### **Non vengono compresi nei costi della retta i seguenti servizi :**

- spese mediche;
- trasporti sanitari in ambulanza;
- manicure e pedicure (curative);
- accompagnamento in ospedale per visite mediche;
- parrucchiera o barbiere.

NOTA: Agli Ospiti della struttura è data facoltà di utilizzare arredi e suppellettili personali, purché gli stessi siano conformi agli standard di sicurezza imposti dalla normativa

## **MODALITA' DI AMMISSIONE E ACCOGLIENZA**

La struttura dispone di 42 posti letto ed Il costo della retta è totalmente a carico dell'Ospite.

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
- Regolamento interno ( se presente )

#### **ACCESSO:**

L'accesso avviene a seguito di domanda della persona e colloquio con il gestore della struttura e la domanda dovrà essere accompagnata da :

- Dati anagrafici e documenti di identità
- Documentazione sanitaria e piani terapeutici in uso al momento dell'ingresso
- Relazione del MMG o specialista curante che attesti il livello di autonomia negli atti della vita quotidiana e che escluda la necessità di assistenza sanitaria o sociosanitaria di carattere continuativo
- Firmerà un CONTRATTO D'INGRESSO

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

**Note:** qualora sia prevista un'ospitalità di tipo non-temporaneo, verrà effettuata **d'ufficio l'iscrizione anagrafica nel Comune di Darfo Boario Terme** come previsto dall'art.5 del DPR 223/1989 e dalla *Guida alla vigilanza anagrafica dell'ISTAT*

## **RETTE DI DEGENZA**

La retta mensile , da versare entro il 10 del mese successivo , 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 con bagno in condivisione con altro ospite | € 55,00             |
| Camera Doppia   | € 50,00             |
| Camera Singola con bagno privato                          | € 60,00             |
| Camera Suite  | € 65,00             |

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà versare un deposito cauzionale pari a Euro 1.500,00.

#### **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.

## **CUSTOMER SATISFACTION**



Con la volontà di costituire un sistema di qualità e di 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<br>2 = Sufficiente<br>3 = Buono<br>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 |
| <b>Giudizio Globale del servizio offerto</b>      | 1  | 2 | 3 | 4 |

Suggerimenti

---



---



---

Nome e cognome ( Facoltativo ) \_\_\_\_\_