

*Casa Albergo San Giuseppe
Pieve del Cairo*

Carta Dei Servizi

ALEMAR
assistenza alla persona
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS






















*Cooperativa Sociale Ale. Mar. Onlus Sede Legale : Via Rocca Vecchia n.1 (27029-PV)
P.IVA 01956990186 – N. Iscrizione Albo Cooperative : A110679*



*Casa Albergo Pieve del Cairo
Via S. Sebastiano 5
27037 Pieve del Cairo (PV)*



SOMMARIO

	PREMESSA.....	2
	PRESENTAZIONE.....	3
	TIPOLOGIA DI UTENZA.....	6
	LA STRUTTURA.....	6
	IL SERVIZIO E LE FIGURE PROFESSIONALI	7
	GIORNATA TIPO	9
	MODALITA' DI ACCESSO	9
	ACCOGLIENZA IN CASA ALBERGO.....	10
	CUSTODIA E BENI PERSONALI.....	10
	TARIFFE.....	11
	DIMISSIONI	11
	GARANZIA DI CONTINUITA' DELLE CURE	13
	RITARDO PAGAMENTO RETTA.....	13
	INSOLUTI RETTA.....	13
	INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE.....	13
	MODALITA' DI RECLAMO	15
	RIFERIMENTI CONTRATTUALI	15
	STANDARD DI QUALITA'	15
	PIANO AGGIORNAMENTO	15



PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta, la Casa Albergo San Giuseppe, l'impegno concreto a rispettare, nei rapporti con gli utenti, diritti, regole e standard di qualità dichiarati espressamente.

La Carta descrive con un linguaggio chiaro e semplice una serie di informazioni preziose per gli utenti.

Qual è il servizio offerto : Descrive l'organizzazione, le finalità ed i principi a cui si ispira ciascuna tipologia di servizio.

Chi e come può accedervi : Contiene l'indicazione delle categorie di utenti a cui è destinato il servizio e la descrizione delle modalità di accesso.

Le modalità di funzionamento: Descrive il modello generale di organizzazione del servizio, gli addetti, le qualifiche, i compiti, le regole, gli orari, le modalità di partecipazione, etc.

I diritti garantiti agli utenti. Contiene la descrizione delle garanzie riconosciute agli utenti circa le modalità di partecipazione, gli obiettivi e gli standard di qualità.

I livelli di qualità garantiti agli utenti: Contiene la descrizione degli standard di qualità garantiti nel servizio e gli impegni della struttura rispetto al loro mantenimento e miglioramento.

Le procedure di reclamo: Descrive i termini e le modalità con cui gli utenti possono sporgere reclamo contro fatti e/o comportamenti ritenuti lesivi dei loro diritti riguardo alle modalità di partecipazione, agli obiettivi ed agli standard di qualità garantiti.

Il costo del servizio: Contiene l'informazione sui costi del servizio, le modalità di pagamento e sulle procedure necessarie per ottenere eventuali agevolazioni.



PRESENTAZIONE

La Casa Albergo “San Giuseppe” costituisce per il Comune di Pieve del Cairo, insieme al Centro Diurno Integrato presente nella stessa Residenza, lo strumento principale delle politiche sociali comunali a sostegno degli anziani e, più in generale, della fascia debole della popolazione.

La Casa Albergo è una storica struttura di assistenza per anziani di proprietà comunale, recentemente affidata alla nostra Cooperativa Sociale con un affido decennale.

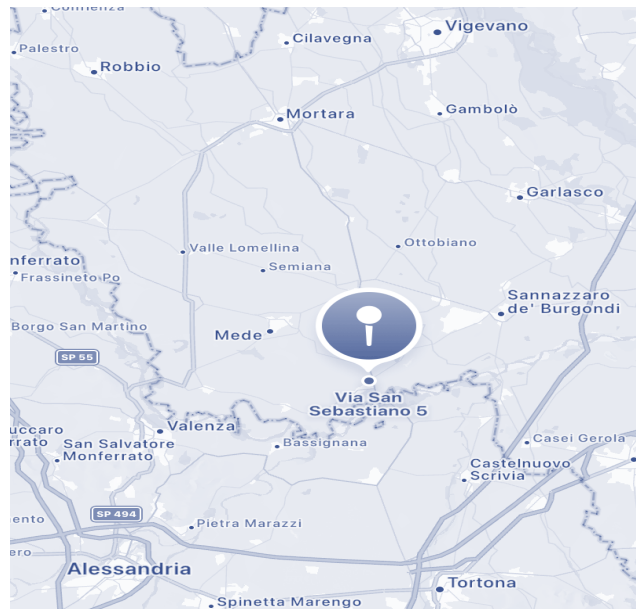
La Residenza proveniente da un lascito al comune da parte delle famiglie *Pelizza e Basile*, permette oggi di ospitare una **Casa Albergo di 25 posti letto Anziani Autosufficienti** e un **Centro Diurno Integrato per 15 utenti giornalieri**.

La Nostra Cooperativa presente nel Territorio della Lomellina con una costellazione di servizi che includono sia la residenzialità che la domiciliarità per anziani, diversamente abili e minori, permette una presa in carico dell’utente nel suo percorso di fragilità.

Contatti:

Casa Albergo San Giuseppe
Via S.Sebastiano 5
27037 Pieve del Cairo (PV)
Telefono: 0384/831754 334.6942475
e-mail: sangiuseppe.pieve@gmail.com

Come Raggiungere La Residenza



Cooperativa Sociale Ale. Mar.
Onlus Via Rocca Vecchia n.1
(27029-PV)
P.IVA 01956990186

Casa Albergo San Giuseppe
Via S.Sebastiano 5
27037 Pieve del Cairo (PV)

Revisione 0.1 del 01.03.2026
Carta Dei Servizi Servizio Casa
Albergo



Principi ispiratori del servizio : La Struttura riconosce agli utenti, ai loro familiari nonché agli organismi accreditati di volontariato e di rappresentanza, la tutela dei seguenti diritti.

Centralità della persona e della famiglia : Al momento dell'accesso al servizio si sviluppa e concorda con l'utente, i familiari ed i Servizi coinvolti, un progetto di assistenza individuale, dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono alla base dell'assistenza fornita.

Indipendenza : L'utente viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita e gli viene dato supporto per mantenere la sua indipendenza.

Rispetto: Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento. Il personale all'atto dell'assegnazione sottoscrive uno specifico Codice di comportamento.

Privacy : L'utente ed i familiari sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto normativa che tutela la privacy delle persone.

Professionalità : L'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.

Supervisione : L'utente beneficia di personale di assistenza che viene regolarmente supervisionato.

Protezione : Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.

Tutela dai rischi : Il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale è minimizzato.

Cura degli oggetti personali : Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.

Documentazione : Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza; gli utenti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.

Chiarezza e responsabilità. : L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.

Efficienza : L'utente sa di ricevere un servizio ben progettato e ben organizzato.

Continuità : L'utente beneficia della continuità del servizio.

Qualità del servizio: Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'assistito e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.



Apprezamenti e reclami : L'utente, i familiari, i Servizi sociali e le associazioni di tutela sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in seria considerazione.

Partecipazione : E' garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili della struttura. Presso la struttura è attivo un comitato di partecipazione composto da rappresentanti degli utenti.

Trasparenza: Sono resi disponibili i risultati della valutazione della qualità del servizio.

Deontologia dei Nostri Operatori: Nei confronti degli utenti del servizio, tutti gli operatori assumono l'impegno di rispettare i seguenti principi:

Onestà: Rispettare con diligenza le leggi vigenti, tutti i regolamenti interni, la presente Carta e le relative norme e convenzioni citate. L'operatore deve astenersi dall'accettare regali a qualsiasi titolo, sia dagli utenti, sia dai familiari.

Integrità morale: Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nella presente Carta ed evitare ogni forma di discriminazione arbitraria. Nel lavoro quotidiano non attribuire vantaggi illeciti in cambio di regalie o omaggi che eccedano le normali pratiche di cortesia. Contemperare per risolvere quelle situazioni ove gli interlocutori possono trovarsi in potenziale conflitto di interesse.

Equità: Esercitare il potere derivante da una posizione d'autorità in maniera equa. Essere imparziali (nella forma e nella sostanza) in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo ed equanime senza discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle credenze religiose.

Trasparenza e Correttezza: Comunicare in maniera trasparente, adottando una forma e un contenuto di facile comprensione e appropriato per i diversi interlocutori con i quali la Società si relaziona. Comunicare in modo corretto implica farsi carico della veridicità e della completezza delle informazioni fornite. Le informazioni, qualora sia previsto per legge o richiesto dai soggetti, devono essere trattate in forma riservata.

Efficienza ed Efficacia: Perseguire i migliori risultati possibili, date le risorse disponibili, nel rispetto degli standard qualitativi più elevati previsti per le diverse tipologie di attività. Svolgere il proprio compito in maniera professionale e responsabile per raggiungere gli obiettivi concordati in maniera efficace. L'operatore è tenuto al rispetto dell'orario di lavoro, ad avvertire tempestivamente se per malattia o motivi emergenti non può presentarsi al lavoro, a comunicare i giorni di assenza e l'eventuale rientro al lavoro.

Dialogo: Prendere decisioni dopo aver ascoltato e consultato i diversi interlocutori interessati al fine di giungere a soluzioni che rispettino le aspettative legittime di tutti i "portatori di interesse" di volta in volta coinvolti nelle scelte.



TIPOLOGIA DI UTENZA

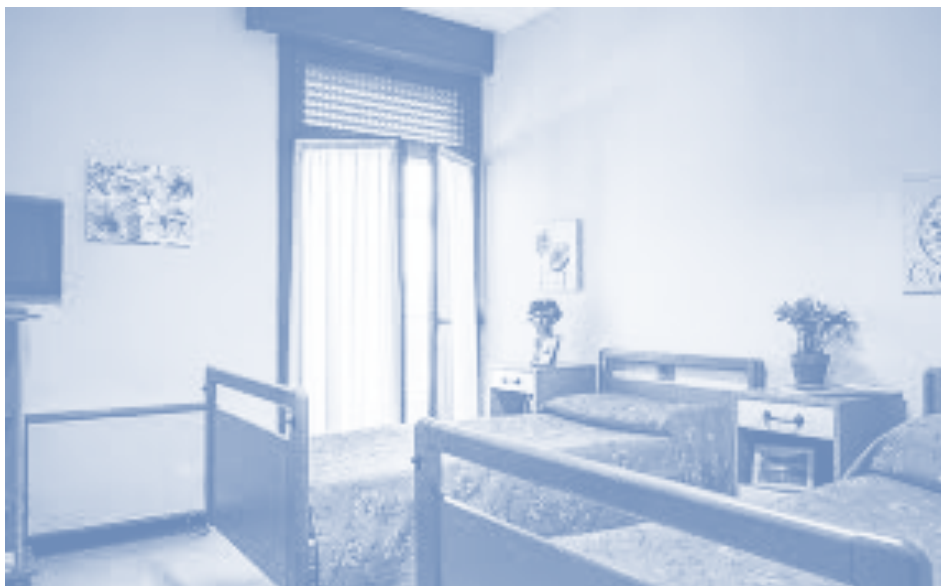
La Casa Albergò è una struttura residenziale per anziani autosufficienti che offre alloggio in camere con servizi comuni, viene garantita un'assistenza nelle 24h e servizi accessori al fine di garantire qualità nel servizio erogato.

LA STRUTTURA

La Residenza di recente gestione, è ubicata in località Pieve del Cairo, offre un ambiente accogliente e confortevole per i vostri cari. Con una capacità di 25 letti, la residenza garantisce un'atmosfera intima e familiare, ideale per il benessere degli **anziani**.

LE NOSTRE CAMERE

Le camere della Residenza hanno balcone che affaccia nel giardino circostante la struttura. L'ospite può personalizzare gli spazi con l'aiuto del personale qualificato in base alle sue esigenze.





IL SERVIZIO E LE FIGURE PROFESSIONALI

La struttura fornisce ai suoi ospiti i seguenti servizi senza costi aggiuntivi rispetto all'entità della retta.

Ristorazione

Il servizio ristorazione interno, di recente realizzazione, prevede Menù elaborati in accordo con gli Utenti con utilizzo di prodotti del territorio.

Il personale di cucina e addetto all'assistenza provvedono ad offrire una scelta tra tre primi, tre secondi, tre contorni a pranzo, due primi, due secondi, due contorni a cena.



Il Menù è presente in sala da pranzo e portato a conoscenza degli ospiti mediante la prenotazione pasti personalizzata.

La Cooperativa opera al fine di garantire:

- La gestione di tutte le attività e adempimenti relativi all'approvvigionamento delle derrate alimentari;
- Il controllo e la verifica della quantità e qualità degli alimenti con particolare attenzione all'introduzione di prodotti tipici e tradizionali;
- La preparazione del menù, correlato dalle relative tabelle dietetiche, adeguate all'età, al gradimento e alle esigenze alimentari degli utenti;
- L'adeguatezza degli ambienti e delle attrezzature rispetto alle norme igienico sanitarie vigenti nonché alla loro osservanza da parte di tutti gli operatori addetti al servizio ristorazione.

Sono realizzate in collaborazione con l'equipe di animazione attività di cucina, ove potranno essere realizzati piatti tipici tradizionali del paese di origine.

Pulizie degli ambienti

Effettuate dagli operatori addetti, con metodi innovativi per assicurare l'igiene dell'ambiente.

Lavanderia

È garantito il servizio di lavanderia piana e capospalla, interno. Ogni indumento è etichettato per permettere il riconoscimento del vestiario personale. All'ingresso in struttura viene consegnata una lista



di abiti necessari per l'accoglienza del nuovo ospite. Ogni Camera ha un armadio personalizzato per riporre il corredo personale. La gestione dello stesso è affidata all'Operatore Addetto all'Assistenza di riferimento.

Parrucchiere e Barbiere

La Cura del Capello viene svolto settimanalmente dal personale assistenziale, durante le cure igieniche o quando vi è la necessità. Viene attivato anche parrucchiere, estetista e podologo esterno.

Assistenza Medica

Ogni utente mantiene il proprio Medico di Medicina Generale che verrà contattato dal personale di struttura in caso di necessità.

E' presente nel Centro Diurno Integrato il Medico, Direttore Sanitario, che provvede in caso di necessità a fornire consulenza anche agli utenti della Casa Albergo.

Per situazioni di urgenza interviene il 112.

Visite mediche specialistiche e analisi strumentali: Gli ospiti, se necessario e su richiesta del medico curante, sono sottoposti a visite specialistiche e ad analisi strumentali (esempio: TAC, RX, ECG, ecc).

I prelievi di sangue vengono effettuati direttamente dall'infermiere.

Le visite specialistiche (esempio: dentista, oculista, ginecologo, cardiologo, chirurgo ecc) vengono effettuate di norma fuori dalla Casa Albergo, negli ambulatori specialistici.

Il Personale della Casa Albergo provvede a prenotare la visita e mezzo idoneo. Il personale su richiesta del parente o ADS o Tutore potrà accompagnare l'utente durante le visite.

Ricoveri in ospedale: In caso di ricovero in Ospedale non è previsto che il personale della Casa Albergo debba essere presente in Ospedale. In Ospedale l'assistenza sanitaria è garantita dal personale del reparto ospedaliero, quella assistenziale se necessaria dai familiari.

In situazioni di urgenza o pericolo di vita il personale della Casa Albergo chiede l'intervento del 112, si provvederà all'invio in ospedale e verranno avvisati i parenti. Anche in questo caso il personale della struttura non potrà seguire l'utente che arriverà in ospedale assistito dagli operatori dell'ambulanza ed eventualmente dal medico a bordo.

Assistenza farmaceutica: E' assicurata secondo i criteri generali stabiliti per tutti i cittadini. Se l'anziano necessita di farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario il costo di questi sarà a carico dell'utente o della famiglia, in aggiunta alla retta mensile dovuta.

All'ingresso viene compilato il Modulo di Scelta "Fornitura Farmaci" dove viene data la possibilità di fornire direttamente i farmaci oppure di aver l'addebito in fattura.

Fornitura ausili e presidi: A carico della Residenza sarà la fornitura di ausili, presidi, che la normativa non pone a carico dell'utente o del SSN.

Animazione socio-relazionale.

Le attività di animazione favoriscono i rapporti interpersonali tra gli ospiti, vengono organizzate attività ricreative e uscite all'esterno. Nei primi giorni di permanenza in struttura viene compilata la Storia di Vita dell'Ospite, anche con il coinvolgimento dei parenti, e viene monitorata la partecipazione alle attività della residenza.

E' presente un calendario degli eventi di Animazione appeso in Sala principale con aggiornamento mensile, in base alle uscite e agli eventi.



Terapista della Riabilitazione

Nella Struttura è presente un Fisioterapista al fine del mantenimento delle capacità residue.

Assistenza alla persona

E' erogata da operatori qualificati che assicurano:

- aiuto in tutte le attività quotidiane della persona,
- mantenimento delle autonomie degli ospiti,
- partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

Il servizio ha lo scopo di aiutare gli ospiti a mantenere le proprie capacità autonome di gestire gli atti quotidiani.

Ha inoltre lo scopo di aiutare e stimolare la partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura per evitare l'isolamento.

Assistenza religiosa

Ad ogni ospite è garantito di professare la propria religione ed è garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti.

GIORNATA TIPO

La residenzialità nella Casa Albergo è con libertà di scelta, vengono proposte delle attività al mattino e al pomeriggio ove l'Utente può scegliere di partecipare in base alla sua volontà.

Nell'arco della giornata possono essere effettuate visite di amici o parenti, con accoglienza nelle zone della Casa ad esso dedicate.

Viene richiesta accortezza nel rispetto degli altri abitanti al fine di non poter intercorrere in disservizi.

Inizia alle ore 7,30 con il Buongiorno Mattutino alzata ed Igiene della Persona.

Dalle 8.30 alle 9:30 Colazione

Dalle 9:30 alle 12:00 ginnastica dolce e attività ricreative. Uscite personalizzate o di gruppo.

Dalle 12:00 alle 13:00 Pranzo

Dalle 13.30 alle 15.30 visione tv, relax, riposo pomeridiano per gli ospiti che lo richiedono.

Dalle 15.30 alle 16.00 snack pomeridiano con diverse tipologie di bevande in base alla stagionalità

Dalle 16.00 alle 18.30 attività ricreative, attività di volontariato, uscite personalizzate o di gruppo.

Dalle ore 19:00 alle 20:00 Cena

Alle 20.00 visione TV, giochi di gruppo e ritiro in camera per la preparazione notturna.

MODALITA' DI ACCESSO

Le ammissioni verranno effettuate, dopo la formalizzazione di regolare domanda da indirizzarsi alla direzione della struttura, a cui seguirà colloquio conoscitivo dell'utente.

La Domanda di Ammissione è indispensabile al fine di conoscere l'appropriatezza dell'ingresso e le abitudini di vita dell'ospite.



Verrà data la priorità, nell'ordine seguente, per gli accessi ai:

- Residenti nel Comune di Pieve del Cairo;
- Residenti nella provincia di Pavia.
- Residenti nella Regione Lombardia.

Al momento di ingresso devono essere allegati alla domanda:

- Documento di identità personale valido,
- Tessera sanitaria,
- Fotocopia codice fiscale,
- Eventuali esenzioni del pagamento farmaci o tickets,
- Eventuali Lista di Specialisti con relative visite programmate annuali.

ACCOGLIENZA IN CASA ALBERGO

Il momento dell'ammissione dell'ospite viene particolarmente curato dal personale della struttura al fine di rendere minimo il disagio provocato dal distacco dall'ambiente familiare o dalla precedente sistemazione abitativa.

Il giorno dell'ingresso viene organizzato tra le 10,00 e le 11,00, o nel pomeriggio dalle 15,30 alle 17,00 per poter essere seguito da una persona di riferimento. E' opportuno che sia presente una persona di riferimento per facilitare l'inserimento e per fornire tutte le informazioni necessarie alla gestione dell'utente.

Il posto letto e la camera sono assegnati sulla disponibilità del momento o scelto preventivamente. Durante la permanenza in base alle attitudini o esigenze il posto letto può variare in base ad eventuali attitudini con altri utenti. I familiari saranno avvertiti prima dello spostamento.

CUSTODIA E BENI PERSONALI

Nell'ambito della gestione e custodia dei beni personali dell'ospite definiamo le seguenti linee guida.

Il personale della struttura non può gestire somme di denaro.

La custodia dei beni personali dell'Ospite è gestita secondo il protocollo "beni personali utente", il quale prevede che al momento dell'ingresso sia redatto un verbale nel quale si indica se i beni verranno custoditi nella cassetta di sicurezza della struttura e se ne stila l'elenco controfirmato dall'Ospite e/o dal suo legale rappresentante e dal Responsabile di Struttura. Nel caso in cui, per libera scelta e determinazione dell'Ospite, i beni rimangano nella sua completa disponibilità e custodia, la Direzione non si assume alcun tipo di responsabilità civile, penale o assicurativa per smarrimento, furto, incendio o danneggiamento delle cose di proprietà dell'ospite.



La Direzione non risponde dello smarrimento di capi personali dell'ospite non contrassegnati con il numero/sigla assegnato al momento dell'ingresso o del danneggiamento di capi delicati che necessitano di lavaggio a secco.

Le protesi dentarie sono gestite secondo la specifica procedura "gestione protesi dentaria". Al momento dell'ingresso dell'Ospite in struttura, deve essere fornito il contenitore porta protesi, il responsabile fornisce le adeguate informazioni per la corretta gestione; contestualmente viene sottoscritto da entrambe le parti il modello "custodia protesi". La Direzione non risponde dello smarrimento delle protesi dentarie.

La Direzione non risponde dello smarrimento di nessun tipo di protesi di proprietà dell'Ospite.

TARIFFE

L'Utente e/o il Terzo Richiedente-Garante si impegna/impegnano altresì: al pagamento della retta giornaliera iva compresa (comprensiva di tutti i servizi di cui alla presente Carta dei Servizi) anticipatamente:

EURO 1.950,00 (millenovecentocinquanta euro) Iva compresa al 5%

La retta deve essere pagata mensilmente e anticipatamente tramite: Bonifico Bancario, A/B o SEPA (ex RID bancario autorizzazione permanente di addebito in conto per richiesta di incasso) inviato telematicamente all'ufficio amministrazione con addebito automatico sul conto indicato entro il quinto giorno lavorativo del mese di riferimento.

Mensilmente l'Utente provvederà entro il 05 del mese anticipato al pagamento della Retta, seguirà appena visualizzato l'accredito l'elaborazione della relativa fattura.

SERVIZI A PAGAMENTO:

- A. Trasporto a Visite Specialistiche con Operatore, da concordare nell'ufficio amministrativo.
- C. Farmaci non mutuabili

DIMISSIONI

Il contratto di residenzialità, si risolverà automaticamente con la dimissione o il decesso dell'Ospite.

L'Utente può essere dimesso dalla struttura:

- a. Per richiesta diretta dell'Utente. In questo caso dovrà essere dato un preavviso di almeno 15 giorni.
- b. Per decisione motivata dalla struttura, con preavviso scritto di 15 giorni su fondata segnalazione del Responsabile e comunque previa informazione ai familiari ed al competente Servizio Sociale del Comune di residenza, nel caso in cui l'Ospite:
 - Nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la

*Cooperativa Sociale Ale. Mar.
Onlus Via Rocca Vecchia n.1
(27029-PV)
P.IVA 01956990186*

*Casa Albergo San Giuseppe
Via S. Sebastiano 5
27037 Pieve del Cairo (PV)*

*Revisione 0.1 del 01.03.2026
Carta Dei Servizi Servizio Casa
Albergo*



- struttura non sia in grado di garantire;
- Diventi pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc..) o per gli altri Utenti;
 - Abbia commesso reiterati atti di violenza, furti o minacce in danno di altri Utenti o del personale di servizio;
 - Abbia ripetutamente violato le regole di convivenza previste dal Regolamento e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita in struttura;
 - Qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti dell'Utente;
- c. Per decisioni motivate dalla struttura per mancato pagamento della retta, con preavviso scritto di almeno 15 giorni, nel caso in cui l'Ospite / Contraente risulti moroso per un importo complessivo superiore a due mensilità, anche non consecutive, salvo diversi accordi di dilazione dei pagamenti previamente intervenuti con la Direzione. Prima di procedere alla dimissione per morosità dovranno essere informati i familiari di riferimento/l'amministratore di sostegno/il tutore ed il competente Servizio Sociale del Comune di residenza e tutti gli enti istituzionali preposti.
- d. Per decesso dell'Ospite: in tal caso il Contraente deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto entro una settimana.
- e. Per recesso per mancata accettazione delle variazioni in aumento della retta da parte del contraente, con l'obbligo di lasciare la struttura nei termini di 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione;
- f. Qualora sopravvenga una situazione, che renda impossibile la permanenza dell'Utente;
- g. Assenza superiore a quindici giorni non motivata da ricovero ospedaliero o da altre ragioni ritenute giustificative dell'assenza;
- h. Nel caso di lesioni del rapporto fiduciario tra l'Utente e/o i suoi familiari e gli operatori in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio della Direzione previa comunicazione al Presidente, a garanzia dell'Ospite;
- i. Estinzione o trasformazione della Residenza
- j. Per ogni altro caso previsto dalla legge.

E' dovere dei familiari firmatari della domanda di ricovero provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso. In caso di diniego dei familiari, il trasporto con oneri a carico dell'Ospite viene organizzato ed effettuato direttamente dalla Struttura. In tal caso, previa comunicazione alle Autorità competenti del territorio, ai Servizi Sociali e alla Azienda ATS.

In caso di Dimissione Protetta di Utente fragile senza rete parentale e amicale, la Residenza in caso di non presenza di un Amministrazione di Sostegno provvede ad effettuare comunicazione agli Assistenti Sociali del Comune di Riferimento per inviare richiesta di nomina di ADS di Sostegno in fase di emergenza al fine di tutelare la persona assistita.

In caso di necessità, al fine di assicurare la continuità delle cure, in caso di recesso dal contratto, dimissioni e trasferimento ad altra struttura La Residenza ha l'obbligo di dar tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS e del Comune di residenza dell'Ospite.

Per i contratti a tempo indeterminato, in caso di rinuncia a qualsiasi titolo o per qualsiasi causa, alla permanenza presso la Struttura, l'Utente e/o Contraente è tenuto a dare un preavviso scritto, alla Direzione della Struttura, pari a 15 giorni.



Il Contraente è obbligato al pagamento della intera retta a suo carico sino all'ultimo giorno di validità del preavviso.

Anche in caso di assenza temporanea dalla Struttura, salvo i casi di ricovero ospedaliero, il Contraente è tenuto a darne comunicazione alla Direzione della residenza, almeno 15 giorni prima, concordandone le modalità.

L'eventuale rimborso avverrà a seguito di richiesta scritta.

GARANZIA DI CONTINUITA' DELLE CURE

Il Responsabile della Residenza prepara la dimissione (il giorno programmato) dell'utente con la seguente modalità operativa. Prepara copia dei seguenti documenti:

- Scheda di Dimissione Integrata

RITARDO PAGAMENTO RETTA

La retta mensile è pagata anticipatamente entro non oltre il 05 del mese. Nel caso in cui vi sia un ritardo, non autorizzato al pagamento della stessa, per n.2 volte nel corso della degenza, la Residenza applicherà una penale giornaliera come previsto dalla normativa vigente – mancati pagamenti.

INSOLUTI RETTA

In caso di Insoluto Sepa o Assegno la Residenza addebita nella fattura successiva i costi bancari sostenuti dalla Cooperativa Sociale.

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

DIRITTO DI INFORMAZIONE : Il Coordinatore della struttura fornisce ai familiari che ne hanno titolo le indicazioni necessarie ad ottenere notizie sullo stato di salute psico-fisica degli ospiti.

La struttura non prevede orari per le visite da parte di parenti e amici.

Alle persone in visita è comunque richiesto:

- Il rispetto della riservatezza degli altri ospiti,
- L'adozione di comportamenti rispettosi nei confronti del personale (per eventuali contestazioni si dovrà fare riferimento al responsabile della struttura),
- Di non soggiornare nelle camere durante il riposo,



- Di non soggiornare nel refettorio durante i pasti, tranne che per l'assistenza, se ritenuta utile,
- Di evitare di alimentare fuori dai pasti gli ospiti senza informarne l'infermiere e sentirne il parere
- Di evitare di somministrare prodotti contenenti crema, maionese, salse di ogni tipo,
- Di evitare la somministrazione di alcolici.
- Nei locali della struttura è vietato fumare.

Gli ospiti possono ricevere in qualsiasi momento le telefonate dai Parenti.

Solo il responsabile della struttura fornisce ai familiari che ne hanno titolo le indicazioni necessarie ad ottenere notizie sullo stato di salute psico-fisico degli ospiti; nel caso in cui i titolari vogliono notizie specifiche e/o parlare con i medici specialistici o altre figure dovranno richiedere appuntamento tramite il responsabile della struttura, unico titolato a ciò.

DIRITTO DI PARTECIPAZIONE : Vi è libertà di partecipazione ad incontri e riunioni da parte degli Utenti ed eventuali famigliari, Tutori, ADS.

DOCUMENTAZIONE: Premesso che al fine dello svolgimento la Cooperativa Sociale Ale.Mar Onlus tratta, custodisce i dati secondo il Regolamento Europeo 2016 /679 in materia di protezione dei dati personali, il quale richiede – oltre ai vari adempimenti di sicurezza – che il titolare del trattamento adotti tutte le misure necessarie affinché non avvenga violazione da parte dei terzi dei dati; ciò premesso la Cooperativa mette in atto tutti gli adempimenti attuativi previsti dal Codice per la Privacy, e si impegna a rispettare ed far rispettare ai propri incaricati quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la preservazione dei dati.

In particolare si impegna a:

- Proteggere fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili degli utenti;
- Proteggere mediante l'adozione di un sistema di autenticazione gli accessi ai dati in formato elettronico relativi agli utenti e ai dipendenti della Cooperativa;
- Proteggere mediante antivirus e firewall i siti elettronici di allocazione dei dati;
- Effettuare back-up settimanale al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento.
- Di redigere ed aggiornare il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati.

Presenza del servizio di informazione telematica sul sito internet www.alemaronlus.it

La Società Cooperativa dispone su una propria piattaforma internet di un programma di informazione, orientamento e monitoraggio dei servizi erogati presso le proprie strutture residenziali, semiresidenziali e domiciliari, gestite con un certo grado di autonomia e responsabilità.

Il programma si rivolge a:

- Clienti/Utenti
- Enti pubblici
- Associazioni ed organizzazioni private Dipendenti e collaboratori
- Pubblica amministrazione
- Partner
- Fornitori e finanziatori

*Cooperativa Sociale Ale. Mar.
Onlus Via Rocca Vecchia n.1
(27029-PV)
P.IVA 01956990186*

*Casa Albergo San Giuseppe
Via S.Sebastiano 5
27037 Pieve del Cairo (PV)*

*Revisione 0.1 del 01.03.2026
Carta Dei Servizi Servizio Casa
Albergo*



- Pubblico generico

Il sito ha lo scopo di fornire a tutti i portatori di interesse con una navigazione semplice e accessibile, informazioni e notizie specifiche sui servizi e sulle attività delle strutture.

MODALITA' DI RECLAMO

La Struttura garantisce agli utenti e ai loro familiari, nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo nel caso di disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Gli utenti o gli altri soggetti sopra indicati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo tramite apposita procedura denominata "Procedura gestione reclami", allegata alla presente.

Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo, non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza tramite l'apposita procedura di cui sopra, possono rivolgersi alla Direzione della Cooperativa Ale.Mar.

Ai reclami si dovrà dare risposta entro 30 giorni dal loro ricevimento. Nel caso in cui il reclamo sia pervenuto in forma anonima, le modalità di trattamento dello stesso verranno affisse in bacheca da parte del Responsabile della Struttura.

RIFERIMENTI CONTRATTUALI

La Cooperativa Sociale Ale.Mar Onlus applica ai propri dipendenti il Contratto Nazionale vigente per il personale delle Cooperative Sociali.

STANDARD DI QUALITA'

La presente Carta dei Servizi definisce gli standard di qualità dei servizi che la Cooperativa si impegna raggiungere nei confronti degli utenti.

Vengono utilizzati giornalmente Moduli di raccolta dei dati salienti il percorso dell'Utente, archiviate in apposite Cartelle archiviate a termine del percorso di soggiorno.

PIANO AGGIORNAMENTO

La Carta dei Servizi e il Regolamento Vengono Aggiornati Annualmente.

La Carta dei Servizi aggiornata e il Regolamento Interno vengono consegnati ad ogni utente e a chiunque ne faccia richiesta.



Si evidenzia l'avvenuta consegna della Carta dei Servizi aggiornata e del Regolamento Interno ad ogni utente e a chiunque ne faccia richiesta.

La Carta dei Servizi aggiornata e il Regolamento Interno sono esposti in bacheca.