



A.P.A. Alloggi Protetti per Anziani

Via De Gasperi n. 17-Villanterio (PV)

CARTE DEI SERVIZI

Marzo 2026

1. PRESENTAZIONE

La carta dei servizi adottata è un testo “aperto” perché nel tempo possano essere apportati cambiamenti e innovazioni atti a migliorare l’efficienza e la qualità dei servizi offerti.

Finalità della Carta dei Servizi:

- 1. Garantire la migliore qualità possibile della vita quotidiana e l’esercizio dei diritti di cittadinanza alle persone anziane;*
- 2. Rendere trasparenti i percorsi dell’accesso, della accoglienza, della gestione dei servizi offerti, delle segnalazioni;*
- 3. Evidenziare la responsabilità che il personale dell’azienda ha nell’erogare le prestazioni.*

Villanterio, marzo 2026

CARTA DEI SERVIZI

*La **Fondazione Carlotta Pollini** eroga servizi socio-assistenziali rivolti alla popolazione anziana del territorio.*

La presente carta dei servizi è adottata in osservanza del D.L. 12 maggio 1995 n. 163 e costituisce un intervento innovativo, che ha modificato, in modo sostanziale, il rapporto tra i cittadini e i fornitori del servizio pubblico.

La carta dei servizi costituisce un importante strumento di cui questa struttura si dota per informare, con la maggiore efficienza possibile, gli utenti e le loro famiglie dei loro diritti e delle condizioni in cui si svolgono le attività d'assistenza.

La carta dei servizi costituisce una preziosa occasione di verifica e costituisce uno strumento, oltre che di tutela dei cittadini, di crescita organizzativa.

PRINCIPI FONDAMENTALI:

*La **Fondazione Carlotta Pollini** eroga i servizi nel rispetto dei seguenti principi:*

▪ **UGUAGLIANZA:**

A tutti gli ospiti sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata ai principi dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche.

▪ **IMPARZIALITA'**

La residenza assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo.

Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.

- **CONTINUITA'**

La residenza assicura la continuità dei servizi. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

- **TERRITORIALITA'**

La residenza si pone quale vera e propria casa dell'ospite, favorisce legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui è situata.

- **QUALITA'**

La residenza si pone quale obiettivo la qualità del processo di miglioramento continuo, rivolto sia alle modalità di erogazione sia alla valutazione dei risultati.

- **PARTECIPAZIONE**

Alla persona che abita nella residenza e ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale, mediante questionari di gradimento e moduli di reclamo.

La residenza, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

- **SUSSIDIARIETA'E COOPERAZIONE**

La residenza si pone come elemento della più generale "rete dei servizi", definita dal piano di zona, partecipando con la propria struttura e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'ospite e promuovere la solidarietà sociale.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuovere il benessere.

La residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati ottenuti.

▪ **RISERVATEZZA**

La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale in osservanza a quanto previsto dal GDPR 2018.

La documentazione riguardante ogni singolo ospite viene conservata in locali idonei, in armadi chiusi a chiave.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata e in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La persona anziana ha:

- ❑ *Diritto al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei" e non con il tu o con eufemismi tipo "nonno", "nonnino", ecc.*
- ❑ *Diritto alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale*
- ❑ *Diritto ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo*
- ❑ *Diritto a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete.*
- ❑ *Diritto all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario*
- ❑ *Diritto ad usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie*
- ❑ *Diritto ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (medicazioni, lavaggio).*
- ❑ *Diritto ad essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione.*
- ❑ *Diritto a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone*
- ❑ *Diritto al rispetto del proprio pudore*
- ❑ *Diritto all'aiuto per la alimentazione, la pulizia personale e la mobilità*
- ❑ *Diritto di conservare la libertà di scegliere dove vivere*

- *Diritto di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa*
- *Diritto di vivere con chi desidera*

- *Diritto di avere una vita di relazione*
- *Diritto di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività*

INFORMAZIONI CARATTERE GENERALE SULLA CARTA DEI SERVIZI

✓ COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

1. *La presente carta dei servizi, costituisce un patto scritto con gli assegnatari degli alloggi protetti per anziani sulla fruizione dei servizi forniti dall'ente gestore.*
2. *Con la carta dei servizi l'amministrazione s'impegna a fornire un servizio rispondente ai principi fondamentali e ai diritti degli anziani, a renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli utenti.*
3. *Con la carta dei servizi, gli ospiti ed i loro familiari verificano che l'amministrazione rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.*

✓ A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento per:

1. *Garantire il benessere e la qualità della vita quotidiana dei fruitori dei servizi offerti, favorendone e valorizzandone l'iniziativa nel contesto delle risorse disponibili*
2. *Tutelare gli ospiti nell'esercizio dei loro diritti, fornendo percorsi e strumenti per il controllo dell'osservanza degli impegni.*

✓ A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI

La carta si rivolge

1. *Agli assegnatari dell'APA,*
2. *Ai possibili assegnatari,*
3. *Agli operatori garanti dei servizi,*
4. *Agli Amministratori.*

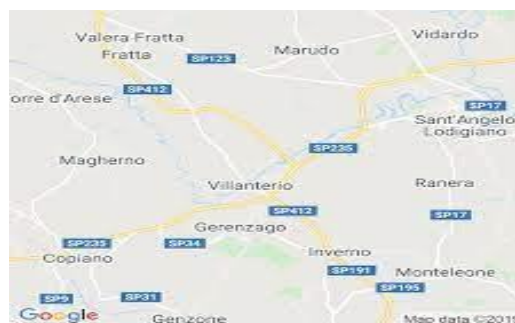
✓ **COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo. Il reclamo, se urgente, può essere inoltrato agli operatori presenti, a un loro superiore, o, direttamente, al Direttore i quali provvederanno a dare una risposta immediata. Quando il reclamo non riguarda problematiche urgenti, può avvenire anche mediante la compilazione del “Modulo reclami e suggerimenti” (Allegato 1). Quest’ultimo, verrà valutato dalla direzione entro trenta giorni.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La Struttura è situata nel comune di Villanterio (PV) – Via De Gasperi n. 17.



Ampio PARCHEGGIO Interno presso la Residenza


Tel 0382/1571108

e-mail: info@residenzacarlottapollini.it o toppureresidenzacarlottapollini@gmail.com

sito: www.residenzacarlottapollini.it

Apertura al pubblico sempre garantita nel rispetto dei tempi di vita e di riposo degli ospiti.

La struttura dispone di:

 *n.12 alloggi da 2 persone ciascuno per 24 posti letto complessivi.*

La struttura è dislocata al piano terreno e comprende: Alloggi protetti composti da: sala da pranzo attrezzata, camera da letto, bagno; salone comune- palestra – cucina – infermeria - bagno assistito – lavanderia -ufficio amministrativo -spogliatoi del personale – ampio giardino e spazio esterno.

*La **Fondazione Carlotta Pollini**, nel rispetto delle norme, è dotata di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti, degli operatori e garantire una corretta prevenzione dei rischi.*

Il rispetto del D. Lgs. n. 81/2008 è garantito dal “Documento di Valutazione dei rischi” adottato dall’ente gestore; in esso sono valutati tutti i possibili rischi ambientali della struttura e le soluzioni opportune.

Sono sempre presenti operatori formati per intervenire in caso d’incendio.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E ORGANIGRAMMA RIGUARDANTI IL PERSONALE PRESENTE IN STRUTTURA

Responsabili Struttura:

Nr. 1 Direttore/ Coordinatore

Personale:

Infermieri

Operatori Sociali

Ausiliari Socio Assistenziali

Assistenti Familiari

Animatori

Personale dei Servizi:

Cuoco

Addetti alle pulizie

Ai sensi del Testo Unico 9 aprile 2008, n. 81, la Direzione munisce il proprio personale di un’apposita tessera di riconoscimento, corredata di una fotografia del dipendente, in cui sono indicate le generalità di quest’ultimo.

La tessera dovrà essere esposta da ogni dipendente ed essere ben visibile per tutta la durata dell’esecuzione del lavoro.

GLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI

Ale.Mar. ONLUS da sempre impegnata ad offrire servizi socio sanitari rivolti alle persone della terza età, ha realizzato un'Unità d'offerta sociale denominata "Alloggio Protetto per Anziani", disciplinata dalla DGR 17 marzo 2010 – n.8/11497.

Si tratta di unità abitative indipendenti, date in locazione ad anziani con fragilità sociali che scelgono l'alloggio come proprio domicilio. Questa unità d'offerta sociale si configura come sostegno subsidiario alle persone anziane e alle loro famiglie ma anche quale supporto alla rete territoriale dei servizi sociali.

Gli Alloggi Protetti per Anziani sono da destinarsi ad anziani autosufficienti o con limitata perdita dell'autosufficienza che, per mantenere la propria autonomia di vita, necessitano di una situazione abitativa "protetta".

L'alloggio protetto si caratterizza per la presenza, oltre alle abitazioni, di spazi comuni e per l'offerta di servizi/prestazioni sociali resi occasionalmente o continuativamente dal gestore. I residenti/domiciliati nell'alloggio ricevono, su richiesta e con le medesime modalità in vigore per la generalità dei cittadini, tutte le prestazioni sociali e socio sanitarie garantite dai comuni e dalle ex ASL ai cittadini presso il proprio domicilio. Resta ferma la possibilità, per la persona anziana residente/domiciliata nell'alloggio, di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze (es. assunzione di badante).

I soggetti destinatari dell'intervento presentano pertanto un profilo composito, nel quale possono combinarsi, con peso di volta in volta differente, problematiche di tipo sociale, abitativo, funzionale.

Gli Alloggi Protetti per Anziani sono ubicati nel Comune di Villanterio, in prossimità di farmacie, fornai, supermercati, cartolerie, etc.


STRUTTURA DEGLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI

Gli Alloggi Protetti per Anziani sono costituiti da locali, indipendenti, dotati di arredo completo, presa TV, lenzuola, asciugamani etc.


L'utente può personalizzare l'ambiente con oggetti propri, quali piccoli arredi, soprammobili, quadri, ecc., previo assenso da parte della Direzione.


Gli alloggi sono dotati d'impiantistica certificata, di climatizzatori e di sistema di sicurezza antincendio conforme alle norme vigenti e di dispositivo per chiamate d'emergenza.


Per ogni alloggio sono garantiti l'impianto di riscaldamento, acqua, illuminazione, presa TV, piano cottura, impianto di climatizzazione.

La sua collocazione consente inoltre la fruizione dei seguenti spazi comuni: 

Giardino;


 *Bagno Assistito*


 *Locale lavanderia;*

 *Soggiorno / sala da pranzo;*

TIPOLOGIA UTENZA

Tali alloggi protetti sono riservati alle persone di età superiore ai 65 anni in condizioni di fragilità parziale, singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia, che scelgono l'alloggio come proprio domicilio. Si tratta di:

 *Anziani soli o in coppia con lievi difficoltà che vogliono rimanere nel proprio contesto di vita che sia, al contempo, in ambiente controllato e protetto prevenendo, così, emarginazione e disagio sociale.*

 *Anziani soli o coppie di anziani con un serio disagio abitativo in quanto presenti, nella loro abitazione, barriere architettoniche non risolvibili.*

Possono essere accolti, prioritariamente, anziani che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- *Reti familiari rarefatte e residuali;*
- *Un'abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto);*
- *Diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (es. gestione acquisti e/o finanziaria, uso del telefono, utilizzo di farmaci, ...);*
- *Patologie gestibili al domicilio;*
- *Condizioni di solitudine.*

È esclusa l'accoglienza di persone anziane sole non autosufficienti che necessitano di assistenza socio sanitaria continua che trovano la loro migliore collocazione in Residenza Sanitario Assistenziale.

SERVIZI OFFERTI

Nella retta base mensile sono compresi i servizi di seguito indicati:

- *Utenze (Riscaldamento, acqua, energia elettrica).*
- *Manutenzione impianti;*
- *Tassa smaltimento rifiuti;*
- *Canone TV;*
- *Dotazione della biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie, asciugamani).*
- *Servizio di pulizia dei locali*

- Servizio infermieristico
- Assistenza tutelare e della persona

- Animazione
- Ristorazione interna

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Medici specialisti (laddove non sia servizio MMG o ADI)

Percorsi individuali di Fisioterapia (laddove non sia servizio ADI)

Visite specialistiche e/o Trasporti vari.

Fornitura di farmaci, parafarmacie presidi (laddove non ci siano esenzioni)

Lavanderia degli effetti personali.

Parrucchiera ed Estetista

I servizi non compresi nella retta verranno fatturati direttamente all'utente.

GESTIONE ASSEGNAZIONE DEGLI ALLOGGI PROTETTI

Richiesta presso la Direzione

Verifica compatibilità Ospite con la tipologia dell'UdO

Inserimento in APA o in Lista d'attesa

Protocollo COVID-19: tampone molecolare entro 48 h. dall'ingresso con esito negativo + isolamento 10 gg. In camera singola con bagno in Modulo Temporaneo di Isolamento + ulteriore tampone molecolare con esito negativo.

Inserimento in comunità.


INGRESSO NEGLI ALLOGGI PROTETTI

L'assegnazione dell'alloggio è subordinata all'assunzione, da parte dell'interessato o di terzi, dell'obbligazione al pagamento della retta di utilizzo dell'alloggio, mediante sottoscrizione di apposito contratto.

Al momento dell'assegnazione, gli assegnatari devono consegnare, presso l'ufficio, i seguenti documenti:

 *Fotocopia della Carta d'Identità* 

Fotocopia del Codice Fiscale

 *Informativa ai sensi del GDPR 2018 per il trattamento dei dati personali.*

Espletate le pratiche burocratiche, l'ospite viene accolto dal Responsabile, o suo delegato, che gli mostra l'alloggio e gli illustra i vari servizi:

- *Orari dei pasti, se richiesti;*
- *Collocazione dei vari servizi;*
- *Accesso ai luoghi comuni.*

Le informazioni verranno date in modo chiaro e gentile facendo un'esposizione organica.

RETTE D'OSPITALITÀ

Per i residenti (per residenti si intende le persone ivi residenti da almeno 12 mesi prima dell'accettazione in struttura oppure persone che pur essendo stati residenti a Villanterio per almeno 8 anni, si sono dovuti allontanare da paese per qualche mese, ma non più di dodici mesi): retta minima €1.530,00= mensile – pari ad una retta giornaliera di € 50,33=

Per i non residenti: retta minima €1.720,00 = mensile – pari ad una retta giornaliera di € 56,55=

PAGAMENTO DELLA RETTA

Al momento dell'ingresso l'ospite provvede al versamento di una somma pari a 1.000 € (di cui 500 € a fondo perduto per spese di avviamento pratiche e 500 € restituibili alle dimissioni);

Per il pagamento mensile l'ospite vi provvede, entro il giorno 10 del mese corrente ai recapiti bancari indicati dalla direzione o in altra modalità concordata tra le parti.

Il pagamento della retta decorre dalla firma del contratto.

RESTITUZIONE CAUZIONE

In caso di dimissioni, la restituzione del deposito cauzionale avverrà dopo che l'Amministrazione avrà accertato l'avvenuto pagamento delle rette e la mancanza di danni eventualmente cagionati ai locali e/o agli arredi; qualora le rette non risultassero soddisfatte, o si accertassero danni a cose, il deposito verrà incamerato sino alla concorrenza di quanto dovuto.

ORARI

Le visite agli ospiti degli Alloggi Protetti sono consentite ininterrottamente, nel rispetto delle abitudini degli ospiti.

REGOLE DA OSSERVARE DURANTE LA PERMANENZA

Gli utenti degli alloggi protetti sono tenuti a:

- *Osservare il Regolamento;*
- *Mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature;*
- *Risarcire i danni eventualmente arrecati a persone o cose per propria incuria o trascuratezza.*
- *Segnalare prontamente al personale, eventuali guasti agli impianti, evitando la manomissione degli stessi;*
- *Consentire l'ingresso, nell'appartamento assegnato, del personale addetto alla manutenzione e ai responsabili della struttura;*

DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso:

- *In caso di mancato pagamento della retta.*
- *Nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire.*
- *Nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della struttura.*
- *Nel caso di grave violazione del Regolamento.*

L'eventuale decesso dell'ospite determina la decadenza dal contratto. La decadenza è automatica e non richiede alcun atto da parte dell'Ente gestore.

Ciascuno può, per sua richiesta, cessare di occupare l'alloggio assegnato mediante preavviso scritto di almeno 15 giorni.

L'ospite potrà essere allontanato, con provvedimento d'urgenza, entro tre giorni dalla proposta del responsabile della struttura, qualora:

- *Tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;*
- *Commetta gravi infrazioni al presente regolamento;*
- *Risulti moroso per almeno due mensilità.*

L'Amministrazione, su parere medico, si riserva di dimettere l'ospite, dall'alloggio, qualora le condizioni psico-fisiche siano tali da non consentirne la permanenza.

Nel caso in cui l'ospite fosse impossibilitato a lasciare l'alloggio, ma necessitasse comunque di un'assistenza consistente, ogni prestazione sarà fatturata tra i servizi aggiuntivi a pagamento.

CONTATTI:

Tel 0382/1571108

e-mail: info@residenzacarlottapollini.it oppure residenzacarlottapollini@gmail.com

Allegato

MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Motivo del reclamo:

Eventuali suggerimenti:

Rilevato da _____ *in data* _____

Eventuali azioni da intraprendere (a cura dell'azienda):

Chiusura del reclamo entro il _____